

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



Calidad y satisfacción en beneficiarios de la Botica MEDISALUD -
Piura.

Tesis para optar el Título Profesional de Químico Farmacéutico

Autor:

Alberca Sánchez Evelyn Elisa

Asesor:

Cacha Salazar, Carlos Esteban

(Código ORCID: 0000-0002-3169-5891)

Piura - Perú

2025

INDICE GENERAL

INDICE GENERAL	i
INDICE DE TABLAS	ii
INDICE DE FIGURAS	iii
PALABRA CLAVE	iv
CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD	v
TÍTULO.....	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT.....	viii
INTRODUCCIÓN	1
METODOLOGÍA	11
RESULTADOS	15
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN	19
CONCLUSIONES	22
RECOMENDACIONES.....	23
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	25
ANEXOS	31

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Grado de fiabilidad sobre la calidad de atención en beneficiarios de la Botica MEDISALUD - Piura.	23
Tabla 2	Grado de capacidad de respuesta sobre la calidad de atención en beneficiarios de la Botica MEDISALUD - Piura.	24
Tabla 3	Grado de seguridad sobre la calidad de atención en beneficiarios de la Botica MEDISALUD - Piura.	25
Tabla 4	Grado de empatía sobre la calidad de atención en beneficiarios de la Botica MEDISALUD - Piura.	26
Tabla 5	Grado de elementos tangibles sobre la calidad de atención en beneficiarios de la Botica MEDISALUD - Piura.	27
Tabla 6	Grado de calidad de atención de los beneficiarios de la Botica MEDISALUD - Piura.	28
Tabla 7	Grado de satisfacción sobre el aspecto humanista en beneficiarios de la Botica MEDISALUD - Piura.	29
Tabla 8	Grado de satisfacción sobre el aspecto tecnológico-científico en beneficiarios de la Botica MEDISALUD - Piura.	30
Tabla 9	Grado de satisfacción sobre el aspecto entorno en beneficiarios de la Botica MEDISALUD - Piura.	31
Tabla 10	Satisfacción de los beneficiarios que acuden a las Botica MEDISALUD - Piura.	33
Tabla 11	Relación entre calidad de servicio y satisfacción de los que acuden a las Botica MEDISALUD - Piura.	34

1 Palabras clave

Tema	Calidad, satisfacción en la atención
Especialidad	Salud Pública

Keywords

Subject	Quality, satisfaction in care
Speciality	Public health

Línea de investigación

Línea de investigación	Farmacia Clínica y Comunitaria.
Área	Ciencias Médicas, Ciencias de la Salud.
Subarea	Medicina Básica.
Disciplina	Farmacología, Farmacia.

2 Constancia de Originalidad



CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

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

HACE CONSTAR

Que, de la revisión del trabajo titulado "**CALIDAD Y SATISFACCIÓN EN BENEFICIARIOS DE LA BOTICA MEDISALUD - PIURA.**" del (a) estudiante: **ALBERCA SANCHEZ EVELYN ELISA**, identificado(a) con Código N° **2517100043**, se ha verificado un porcentaje de similitud del **28%**, 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, 17 de junio de 2025

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 y satisfacción en beneficiarios de la Botica MEDISALUD - Piura.

4 Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo analizar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los beneficiarios de la Botica MEDISALUD - Piura. Se empleó un diseño de investigación no experimental de tipo transversal correlacional, con una muestra de 338 beneficiarios mayores de 18 años. Para la recolección de datos, se utilizó una encuesta validada. Entre los principales hallazgos, se determinó que el 69% de los participantes calificó la calidad de atención como regular, mientras que el 29% la consideró excelente. En cuanto a los elementos tangibles, el 71% los evaluó negativamente. La dimensión de empatía obtuvo una calificación excelente por el 47% de los encuestados, mientras que la seguridad (46%), la capacidad de respuesta (47%) y la flexibilidad (48%) fueron calificadas como regulares. Finalmente, se concluyó que la calidad del servicio tiene una relación positiva moderada y significativa con la satisfacción de los usuarios, con un coeficiente de Rho de 0.781 y un nivel de significancia de $p=0.00$.

Palabras clave: calidad de atención, satisfacción de los beneficiarios.

5 Abstract

The present study aimed to analyze the relationship between service quality and satisfaction among beneficiaries of the MEDISALUD Pharmacy in Piura. A non-experimental, cross-sectional, correlational research design was used, with a sample of 338 beneficiaries over the age of 18. A validated survey was used for data collection. Key findings included: 69% of participants rated the quality of care as average, while 29% considered it excellent. Regarding tangible elements, 71% rated them negatively. The empathy dimension was rated as excellent by 47% of respondents, while security (46%), responsiveness (47%), and flexibility (48%) were rated as average. Finally, it was concluded that service quality has a moderate and significant positive relationship with user satisfaction, with a Rho coefficient of 0.781 and a significance level of $p=0.00$.

Keywords: quality of care, beneficiary satisfaction.

6 Introducción

Antecedentes y fundamentación científica

Mero, L. et al. (2021) realizaron un estudio con el objetivo de analizar la relación entre la satisfacción del cliente y la calidad de atención recibida en la Unidad Médica Cubana. La investigación fue cuantitativa, no experimental, se empleó un cuestionario. Se encontró una alta correlación positiva entre los factores, con un $p=0,97$. La percepción de los usuarios fue fuerte, determinada por la calidad del servicio y la gestión siendo importante optimizar la atención del usuario.

Según Rodríguez (2021), evaluaron la satisfacción del usuario relacionado a la calidad de atención en la farmacia del Hospital Teófilo Dávila - Machala; se realizó una investigación tipo descriptiva y correlacional. Participaron 361 clientes; como técnica se utilizó el cuestionario. La dimensión de mayor satisfacción fue la seguridad, Se observa que los pacientes esperan recibir un servicio caracterizado por la cortesía y la seguridad. La empatía se destaca como un aspecto fundamental, seguido en menor grado por la capacidad de respuesta, confiabilidad y aspectos físicos del entorno. Por ello, resulta clave implementar estrategias que fomenten una visión clara sobre el compromiso que el personal debe asumir con los usuarios.

Chávez (2020), estudió la calidad de servicio recibido en la farmacia del Hospital El Esfuerzo y nivel de satisfacción de sus usuarios, la investigación fue cuasi-experimental, descriptiva, correlacional y transversal, Participaron 1123 usuarios, se aplicó la técnica de encuesta y como instrumento cuestionario. Los principales hallazgos indican que los usuarios evaluaron positivamente diversos aspectos del servicio: la fiabilidad obtuvo una calificación de "buena", con un 40,9% de satisfacción; la capacidad de respuesta, con un 43%; la seguridad, con un 42%%; la empatía fue el aspecto mejor valorado, con un 51,7%; mientras que la tangibilidad también recibió una evaluación "buena", con un 40,6% de satisfacción. En conclusión, los usuarios manifestaron satisfacción con el servicio siempre que la calidad de atención fuera considerada adecuada en todas sus dimensiones.

Para Larreategui A. (2023), El estudio tuvo como objetivo analizar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios en una botica de Lima. El

estudio fue básico, cuantitativo, cuasi-experimental, descriptivo y correlacional. Se trabajó con 345 usuarios, quienes fueron evaluados mediante dos cuestionarios. Se encontró que el 43.2% de los participantes consideró la calidad de atención como buena, mientras que el 44.9% manifestó estar satisfecho con el servicio. En conclusión, se identificó una relación positiva entre ambos factores ($\alpha=0.00$, sig bilateral=0.000, $r_s=0.984$).

Huamán y Valeriano (2021), evaluaron la calidad de la atención farmacéutica y la satisfacción recibida en una botica. La investigación fue básica, cuantitativa, descriptiva y no experimental, contó con la participación de 269 usuarios, quienes fueron encuestados para obtener datos. Se encontró que el 73% de los encuestados valoró una calidad de atención farmacéutica positiva. A pesar de que la calidad del servicio farmacéutico recibió una evaluación positiva en aspectos como tangibilidad (55%), fiabilidad (52%), capacidad de respuesta (50%) y empatía (67%), el 86% de los consumidores manifestó insatisfacción con su experiencia. En contraste, las dimensiones de satisfacción mostraron altos niveles de descontento: entorno (68%), humanística (59%), tecnológica y científica (100%). La atención farmacéutica fue percibida como satisfactoria, mientras que la satisfacción baja se asocio a la falta de incorporación de nuevas tecnologías.

Zapata. (2019), estudió la calidad y satisfacción en usuarios de farmacia del área de consulta externa del hospital Reátegui Delgado-Piura. Se aplicó una metodología descriptiva, transversal, no experimental, participaron 1828 personas. Se percibió una relación positiva en las dimensiones fiabilidad, la que fue valorada como buena por el 94%, la capacidad de respuesta por el 75.79%, la seguridad por el 82.63%, la empatía por el 71.05% y los aspectos intangibles por el 68.42%. Sin embargo, el 94% de los participantes expresó insatisfacción con la duración de la atención, señalando que este factor aún requiere mejoras para alcanzar niveles óptimos de oportunidad y eficacia. Además, se identificaron deficiencias en las dimensiones respeto, amabilidad y paciencia, así como cierta desconfianza y falta de orientación adecuada sobre el tratamiento prescrito.

Rodas (2021), estudió el nivel de satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de farmacia del centro de salud Miraflores Alto, en Chimbote. El estudio fue de tipo cuantitativo, correlacional y descriptivo, contó con una población muestral de 101 clientes. El 67% de los participantes mostró satisfacción con el servicio recibido en los establecimientos farmacéuticos, mientras que el 55% expresó satisfacción tanto con el servicio como con la calidad de atención recibida. Además, se identificó una correlación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario ($P=0,000<0,05$), indicando la satisfacción está asociada a la calidad de atención recibida. En conclusión, se encontró una relación directa y positiva entre satisfacción y calidad.

Marco teórico

Calidad de Atención.

La calidad de atención asocia a los grados de concordancia entre las expectativas de los usuarios respecto a sus necesidades y las acciones oportunas que contribuyen a optimizar su bienestar. La Oficina de Evaluación de Tecnología define la calidad de la atención médica como el grado 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 factores esenciales que determinan la calidad del servicio se basan en la correspondencia entre los resultados obtenidos y las expectativas de los clientes, las cuales son gestionadas por la empresa a través de los servicios que ofrece. Por otro lado, la satisfacción se establece mediante la relación entre la atención brindada y el nivel de conformidad de los usuarios, la calidad de atención se puede medir a través de las siguientes dimensiones (Gabriel, 2019):

- Confiabilidad: capacidad para otorgar un servicio discreto y seguro.
- Capacidad de respuesta: Solución inmediata de acontecimientos.
- Seguridad: Conocimientos y habilidades del personal de enfermería, así como la percepción del usuario sobre un cuidado seguro.
- Empatía: Atención personalizada que los usuarios experimentan por parte del personal.

- Elementos tangibles: Aspectos físicos del área de servicio.

Calidad de Servicio.

La calidad del servicio debe definirse de manera concreta, considerando los recursos materiales empleados, los procesos desarrollados, clima laboral, mecanismos de comunicación y valores que conforman la experiencia del usuario. Estos elementos, al ser ofrecidos a los clientes, son percibidos, interpretados y valorados, generando un impacto en su satisfacción respecto a sus necesidades y expectativas. No basta con proporcionar meras expectativas o aspiraciones de un buen servicio; es fundamental describir y clarificar las características específicas del servicio de calidad ofrecido, asegurando que sean medibles y sujetas a una mejora continua. En este proceso, la opinión de los usuarios juega un papel esencial. (Dorado & Gallardo, 2005).

a) Calidad percibida

La calidad del servicio se define a partir de la percepción que tienen los beneficiarios o clientes respecto a la atención recibida. Su evaluación puede ser positiva o negativa, dependiendo de qué tan bien se satisfacen sus necesidades, lo que influye directamente en su comportamiento y opinión sobre la institución.

b) Calidad real

Las instituciones buscan optimizar los servicios que ofrecen mediante el diseño y aplicación de estrategias que permiten definir, implementar, evaluar y mejorar continuamente su atención. Este proceso responde a las necesidades de los beneficiarios, asegurando que la calidad del servicio se mantenga como un pilar fundamental dentro de la organización.

c) Calidad esperada

La calidad de un servicio o producto está influenciada por las expectativas y deseos del usuario, quien define una idea previa de lo que espera recibir de una institución. Reflexionar sobre esta percepción es fundamental, ya que implica un proceso complejo que debe abordarse con un enfoque holístico y global. Por ello, las organizaciones destinan recursos técnicos para analizar y medir estas expectativas, utilizando escalas confiables que les permitan ajustar sus productos y servicios a la calidad deseada. En los últimos años, esta percepción

ha impulsado mejoras continuas en la oferta de productos y servicios, con el objetivo de satisfacer plenamente las necesidades de los beneficiarios. A medida que las instituciones consolidan su prestigio y fortalecen su reputación por la calidad del servicio y la atención al cliente, la percepción positiva se extiende a usuarios potenciales que aún no han experimentado sus prestaciones.

Los atributos de la calidad según pacientes/usuarios hacen referencia principal:

- Competencia profesional: Nivel de conocimiento y habilidades técnicas del personal.
- Tecnología: Herramientas y avances tecnológicos utilizados en los servicios.
- Relaciones personales con los profesionales: Interacción y comunicación entre usuarios y profesionales.
- Entorno y grado: Condiciones generales del ambiente donde se brinda el servicio.
- Entorno y grado de confort y bienestar: Calidad del espacio y la experiencia de comodidad para los usuarios.

La satisfacción del usuario en sus dimensiones técnica, humana y del entorno puede verse afectada por la asimetría de información entre los actores involucrados en el cuidado de la salud. Analiza este fenómeno, se plantea que la aplicación de incentivos dirigidos a los prestadores de servicios de salud puede favorecer la obtención de mejores resultados en la calidad de atención (Lazo y Santivañez, 2018).

- Dimensión humana (Interpersonal): A menudo subestimada o relegada, aunque es fundamental, ya que constituye la esencia de la bioética médica.
- Dimensión entorno: Se relaciona con la comodidad durante la atención, incluyendo diversos factores que promueven el bienestar en la interacción entre el usuario y el prestador de servicios.
- Dimensión científica y tecnológica: Vinculada a las habilidades y conocimiento adquirido en relación con la disciplina que ejercen.

Justificación de la investigación

Se justifica teóricamente, pues se pretende fortalecer los conocimientos existentes relacionados con la calidad de atención recibida y la satisfacción de los usuarios de farmacia, ya que por medio de la generación de otras teorías o conocimientos se aporta a otros estudios que tienen el mismo objetivo de investigación, les sirve como base para sustentar su investigación.

La justificación metodológica radica en la implementación de técnicas y la utilización de instrumentos diseñados para recopilar y evaluar la calidad del servicio y el nivel de satisfacción de los usuarios de una Botica.

Se justifica socialmente, porque 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, para lo cual se necesita mejorar la calidad de atención.

Problema

¿Qué relación existe entre la calidad y satisfacción en beneficiarios de la Botica MEDISALUD - Piura?

Conceptuación y operacionalización de las variables

Definición conceptual de la variable	Dimensiones (factores)	Indicadores	Tipo de escala de medición
Calidad en la atención. La calidad del servicio consiste en brindar oportunidad un adecuado servicio al paciente, basado en conocimientos profesionales y principios éticos, lo que garantiza el satisfacer la necesidad de los usuarios.(Dorado & Gallardo, 2005)	Fiabilidad	Atención desde el inicio hasta al final.	Nominal
		Atención según turno establecido.	
		Atención por orden de llegada.	
		Atención sin recibir discriminación.	
	Capacidad de respuesta	Atención eficaz y rápida	
		Solución inmediata de los problemas.	
		Alternativas de productos correctos	
		Personal permanece en su trabajo	
	Seguridad	Personal inspira confianza	
		Personal con suficientes conocimientos	
		Tiempo para resolución de preguntas.	
		Respecto a la confidencialidad.	
	Empatía	Trato con amabilidad, respeto, y paciencia	
		Comprensión de explicación del personal	
		Personal tolerante y respetuoso	
		Personal comprensivo con su enfermedad	
	Elementos tangibles	Instalaciones físicas son atractivas	
		Señalización	
		Limpieza	
		Distribución física adecuada	

Satisfacción de la atención. Refiere a la armonía entre las expectativas de los usuarios y la percepción de la atención recibida (Cantos Aguirre, 2011).	Humanística	Atención con precaución y cuidado.	Nominal
		Trato con cortesía y amabilidad.	
		Trato confidencial y privado.	
		Atención con respeto	
		Personal uniformado y aseado.	
	Tecnológica Científica	Servicio eficaz	
		Orientación en los servicios	
		Brindan charlas educativas	
		Seguridad al dominar la farmacoterapia	
		Ofrecen alternativas de tratamiento	
	Entorno	Botica limpia y ordenada	
		Botica iluminada y ventilada	
		Botica con señalización oportuna	
		Botica con seguridad	
		Disponibilidad y abastecimiento de productos.	

Hipótesis

Ha=Existe una relación positiva y significativa entre la calidad y la satisfacción del usuario que acude a la Calidad y satisfacción en beneficiarios de la Botica MEDISALUD - Piura.

H0=No existe una relación positiva y significativa entre la calidad y la satisfacción del usuario que acude a la Calidad y satisfacción en beneficiarios de la Botica MEDISALUD - Piura.

Objetivos

Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la calidad y satisfacción en beneficiarios de la Botica MEDISALUD - Piura.

Objetivos específicos

- 1) Determinar el grado de calidad en la atención de los beneficiarios que asisten a la Botica MEDISALUD - Piura.
- 2) Diagnosticar el grado de satisfacción de los beneficiarios que asisten a la Botica MEDISALUD - Piura.
- 3) Diagnosticar la correlación que existe entre las dimensiones de la calidad y la satisfacción de los beneficiarios que acude a la asisten a la Botica MEDISALUD - Piura.

7 Metodología

a) Tipo y diseño de investigación

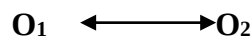
Tipo de investigación:

Investigación básica o pura, porque no soluciona problemas de manera inmediata, sirviendo como referencia para otras investigaciones (Hernández, 2018).

Diseño de investigación:

Nuestro diseño será correlacional, porque establecer como la variable independiente a la calidad del servicio farmacéutico y evalúa su efecto sobre la satisfacción del cliente (Hernández, 2018).

Gráfico de diseño de investigación es:



Donde:

O₁: Calidad

O₂: Satisfacción del usuario

b) Población, muestra y muestreo

Población

La población es un grupo seleccionado, y debe de encontrarse en cantidad representativa adecuado a lo que necesita el investigador (Yucra, 2024). Se tomó como base a los usuarios o pacientes que acuden a los establecimientos farmacéuticos a comprar los medicamentos. Se considero a 2,800 beneficiarios que acuden a la botica por una atención en los últimos tres meses.

Criterios de Inclusión

- Usuarios adultos.
- Usuarios que brindan su consentimiento para participar de la investigación.
- Usuarios de ambos sexos

Criterios de Exclusión

- Usuarios con dificultades comunicativas.
- Usuarios que no completen la encuesta 100%.

Muestra

La muestra es una subpoblación significativa de la población total estudiada, la misma que se debe de encontrar en una cantidad adecuada, dando la garantía de la validez y credibilidad de los datos obtenidos (Andrade, 2021). Se utilizó la fórmula para poblaciones finitas:

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

- n: Número de elementos en la muestra.
- N: Total de individuos en la población (130).
- Z: Valor correspondiente al nivel de confianza (1.96).
- e: Margen de error máximo permitido (0.05).
- p: Probabilidad de ocurrencia del evento (0.5).
- q: Probabilidad de que el evento no ocurra (0.5).

Remplazando:

$$n = \frac{2800 * (1.96)^2 * (0.50) * (0.50)}{(0.05)^2 * (2800 - 1) + (1.96)^2 * (0.50) * (0.50)}$$

Tamaño muestral es 338 beneficiarios de la Botica.

Técnica de muestreo

El muestreo será de tipo no probabilístico, ya que se seleccionarán específicamente los usuarios (Torres, 2019).

c) Técnicas e instrumentos de investigación

Técnicas

Es un procedimiento empleado para obtener y realizar el análisis de la información y así absolver diversos problemas de investigación (Pandey y Pandey, 2015). La técnica empleada fue la encuesta, es una técnica mejor aceptada, pues son preguntas de niveles que son fáciles de obtener respuestas.

Instrumentos

El cuestionario permitió recopilar y analizar información (Arias et al., 2021). En este estudio, el instrumento empleado consiste en preguntas estructuradas con una escala de Likert, abarcando ambas variables de análisis. El cuestionario sobre calidad de atención contiene 20 ítems (1-20), mientras que el cuestionario destinado a medir la satisfacción incluye 20 preguntas, distribuidas en tres dimensiones, con ítems del 1 al 15.

d) Confiabilidad y validación del instrumento

La validación de los instrumentos fueron validados mediante el juicio de expertos, en el cual profesionales especializados en el área de estudio revisaron su contenido y emitieron una evaluación, ya sea favorable o con observaciones para su mejora. En cuanto a la confiabilidad, esta se establece a partir de la consistencia de los resultados obtenidos al aplicar el instrumento a la población de estudio (Torres, 2019). Para determinar su fiabilidad, se realizó un piloto de aplicabilidad, calculando el coeficiente Alfa de Cronbach, considerándose confiable cuando su valor es superior a 0,87.

e) Procesamiento y análisis de la información

Según Valderrama (2015), una vez recopilada la información, es fundamental aplicar métodos estadísticos para abordar el problema de investigación, lo que permite aceptar o rechazar las hipótesis planteadas, se utilizó el programa SPSS Statistic 26. Los resultados se presentaron tablas y figuras.

8 Resultados

Tabla 1

Grado de fiabilidad sobre la calidad de atención en beneficiarios de la Botica MEDISALUD - Piura.

Niveles	N°	%
Excelente	118	35
Regular	162	48
Mala	58	17
Total	338	100

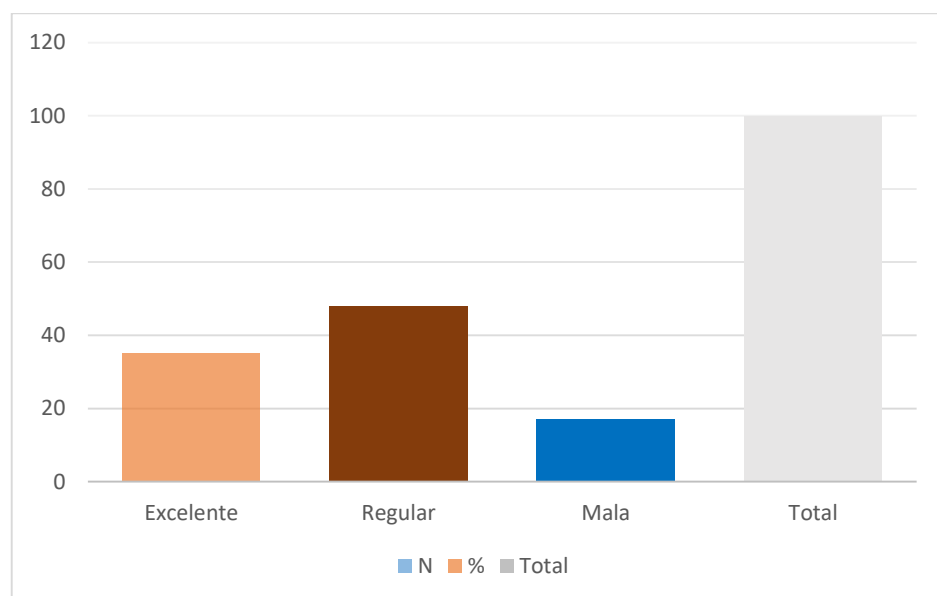


Figura 1. Grado de fiabilidad sobre la calidad de atención en beneficiarios de la Botica MEDISALUD - Piura.

De la tabla y figura 1, el Grado de fiabilidad respecto a la calidad de atención es considerada por la mitad (48%) de los beneficiarios de la Botica en estudio como regular; el 35% lo considera como excelente.

Tabla 2

Grado de capacidad de respuesta sobre la calidad de atención en beneficiarios de la Botica MEDISALUD - Piura.

Niveles	N°	%
Excelente	118	35
Regular	160	47
Mala	60	18
Total	338	100

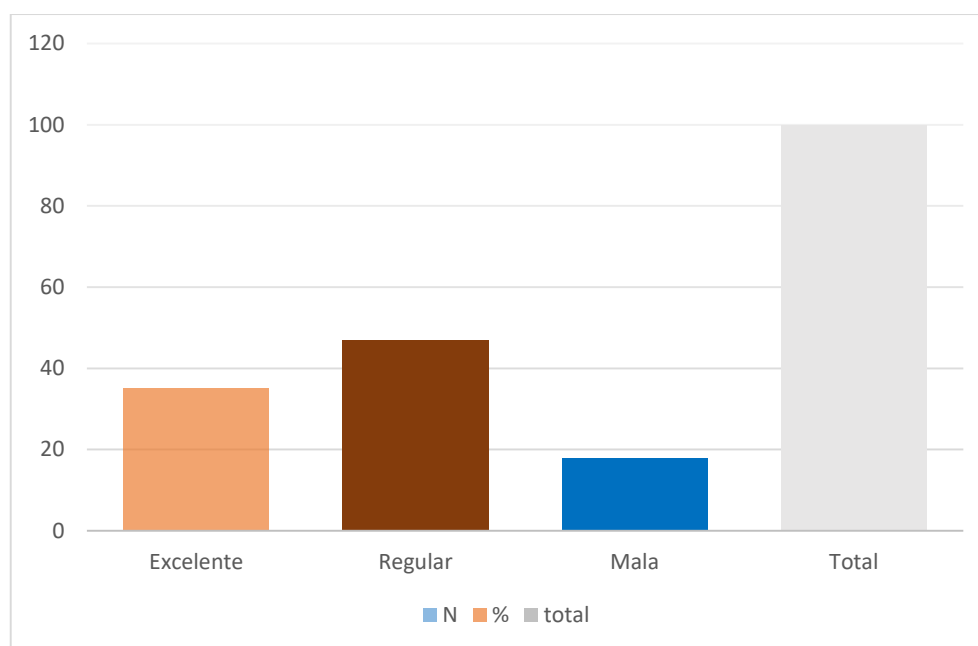


Figura 2. Grado de capacidad de respuesta sobre la calidad de atención en beneficiarios de la Botica MEDISALUD - Piura.

En la tabla y figura 2, el Grado de capacidad de respuesta respecto a la calidad de atención el 47% de los beneficiarios es regular; el 35% es excelente; y el 18% es malo.

Tabla 3

Grado de seguridad sobre la calidad de atención en beneficiarios de la Botica MEDISALUD - Piura.

Niveles	N°	%
Excelente	139	41
Regular	156	46
Mala	43	13
Total	338	100

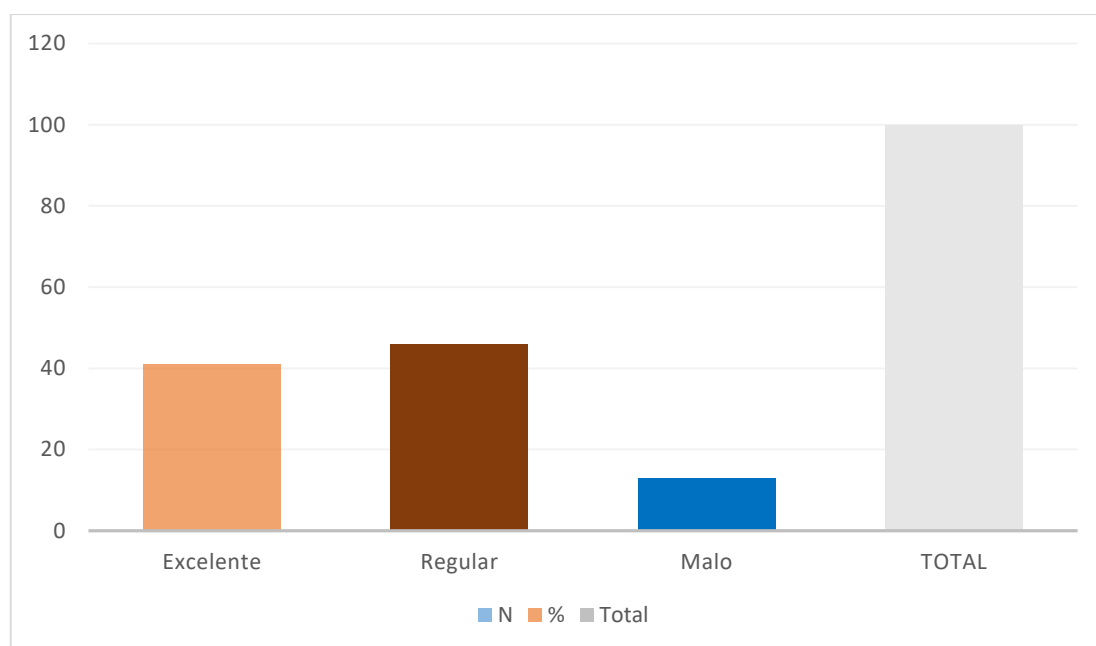


Figura 3. Grado de seguridad sobre la calidad de atención en beneficiarios de la Botica MEDISALUD - Piura.

En la tabla y figura 3, es considerada que el 46% de los beneficiarios de la Botica es regular; el 41% es excelente; y el 13% es malo.

Tabla 4

Grado de empatía sobre la calidad de atención en beneficiarios de la Botica MEDISALUD - Piura.

Niveles	N°	%
Excelente	159	47
Regular	139	41
Mala	40	12
Total	338	100

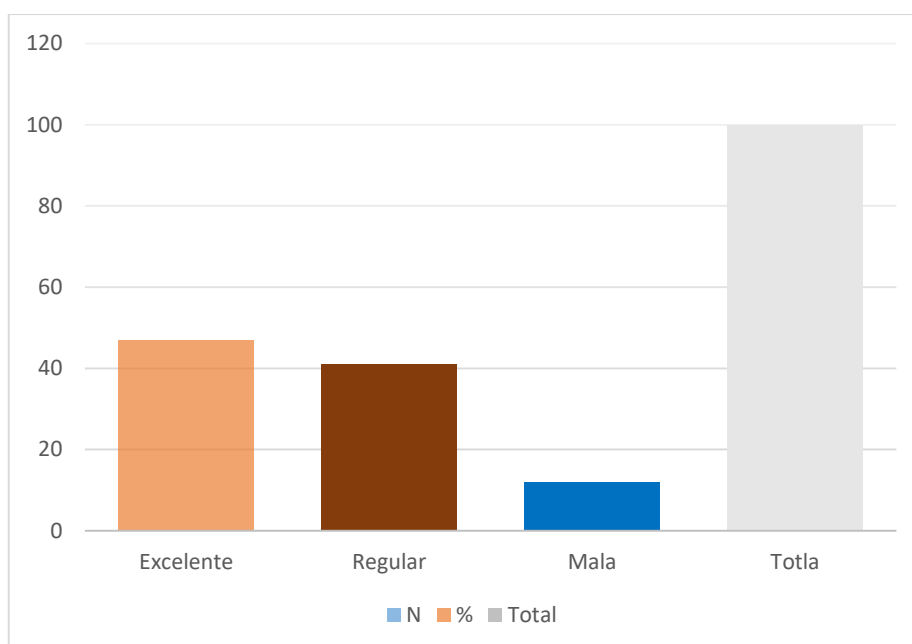


Figura 4. Grado de empatía sobre la calidad de atención en beneficiarios de la Botica MEDISALUD - Piura.

En la tabla y figura 4, el 47% es excelente; el 41% es regular; y el 12% es malo.

Tabla 5

Grado de elementos tangibles sobre la calidad de atención en beneficiarios de la Botica MEDISALUD - Piura.

Niveles	N°	%
Excelente	10	3
Regular	88	26
Mala	240	71
Total	338	100

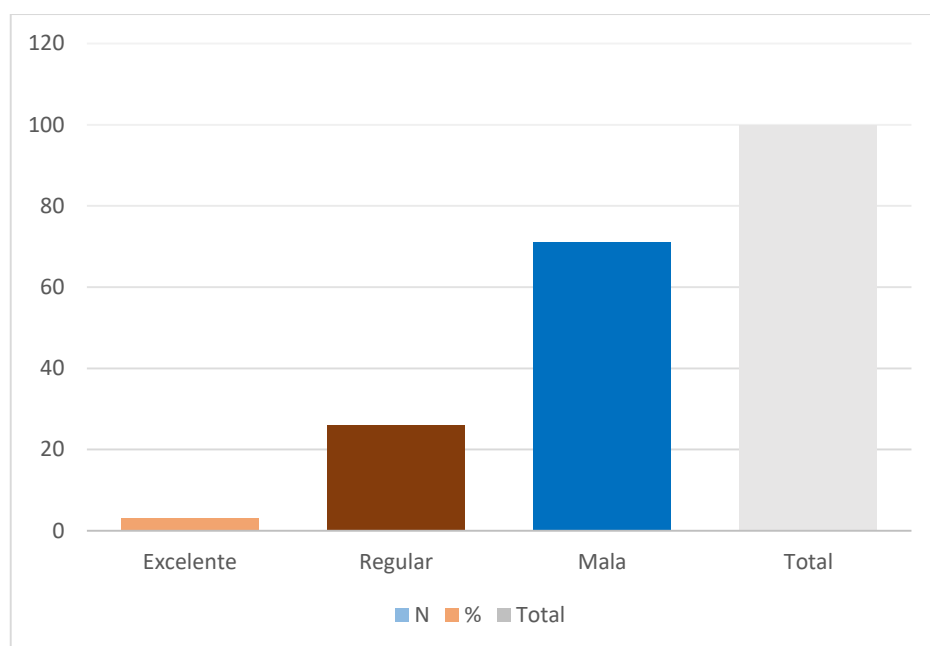


Figura 5. Grado de elementos tangibles sobre la calidad de atención en beneficiarios de la Botica MEDISALUD - Piura.

En la tabla y figura 5, el 76% de los beneficiarios de la Botica es mala; el 23% es regular; y el 1% lo considera como excelente.

Tabla 6

Grado de calidad de atención de los beneficiarios de la Botica MEDISALUD - Piura.

Niveles	N°	%
Excelente	98	29
Regular	233	69
Mala	7	2
Total	338	100

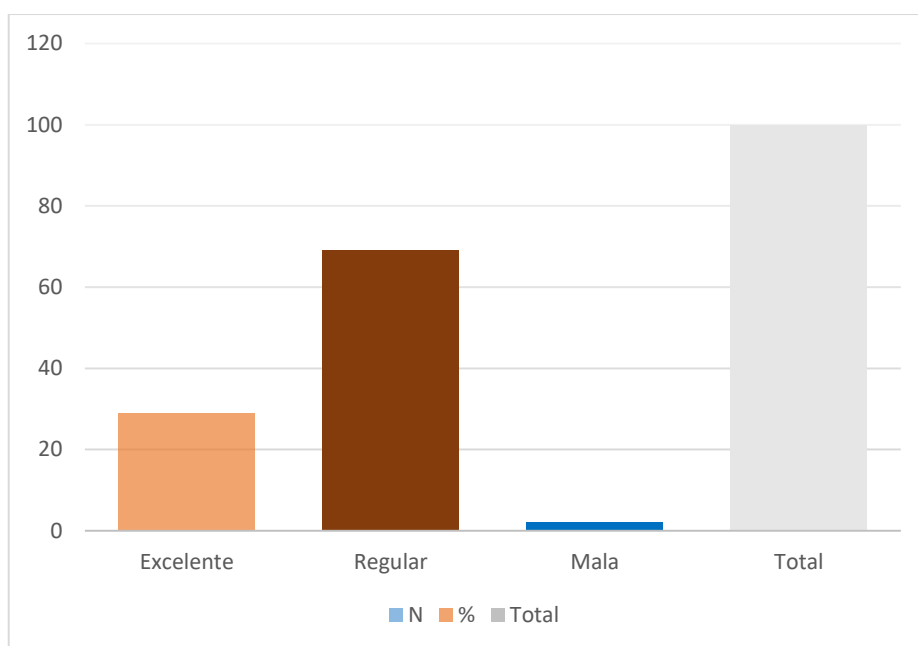


Figura 6. Grado de calidad de atención de los beneficiarios de la Botica MEDISALUD - Piura.

Según la tabla y figura 6, la calidad de atención es regular el 69%; el 29% lo considera excelente.

Tabla 7

Grado de satisfacción sobre el aspecto humanista en beneficiarios de la Botica MEDISALUD - Piura.

Niveles	N°	%
Satisfecho	193	57
Poco satisfecho	125	37
No satisfecho	20	6
Total	338	100

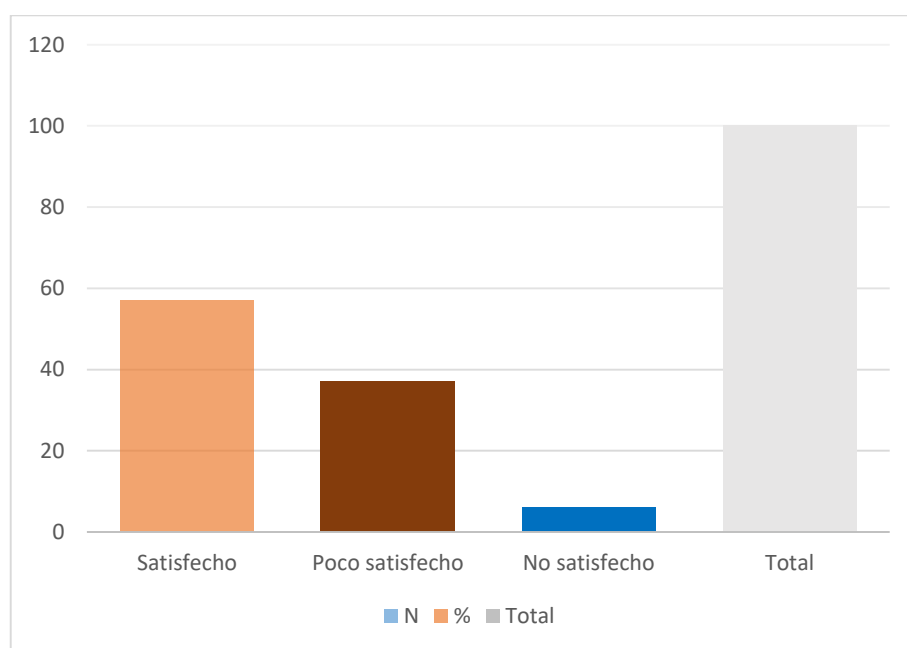


Figura 7. Grado de satisfacción sobre el aspecto humanista en beneficiarios de la Botica MEDISALUD - Piura.

En el aspecto humanista la tabla y figura 7, el 57% de encuestados están satisfechos, el 37% poco satisfechos, y solo el 6% no satisfechos.

Tabla 8

Grado de satisfacción sobre el aspecto tecnológico-científico en beneficiarios de la Botica MEDISALUD - Piura.

Niveles	N°	%
Satisfecho	196	58
Poco satisfecho	132	39
No satisfecho	10	3
Total	338	100

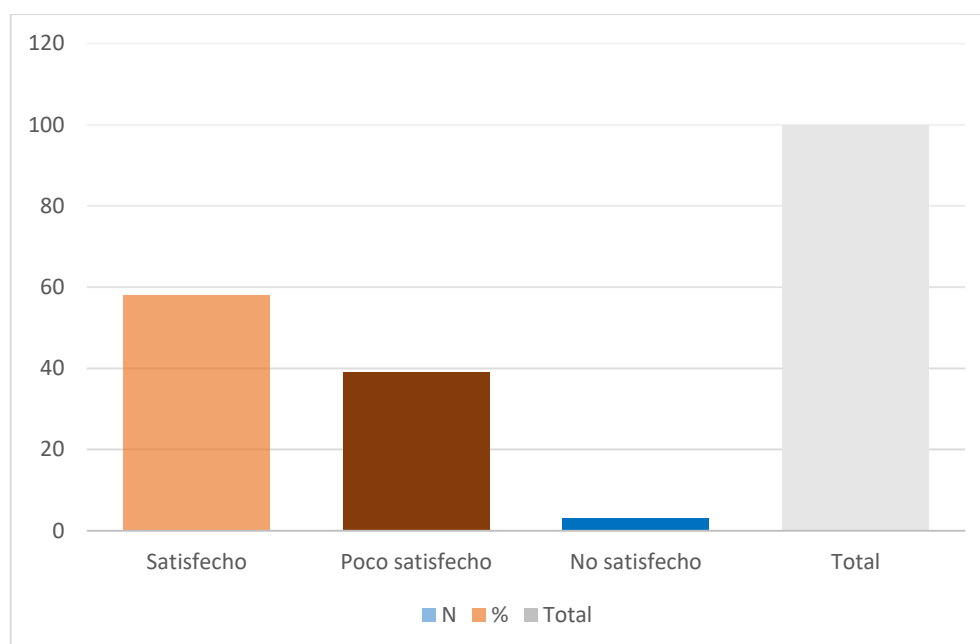


Figura 8. Grado de satisfacción sobre el aspecto tecnológico-científico en beneficiarios de la Botica MEDISALUD - Piura.

En el aspecto tecnológico-científico en la tabla y figura 8, el 58% de los encuestados están satisfechos, el 39% se siente un poco satisfecho.

Tabla 9

Grado de satisfacción sobre el aspecto entorno en beneficiarios de la Botica MEDISALUD - Piura.

Niveles	N°	%
Satisfecho	196	58
Poco satisfecho	132	39
No satisfecho	10	3
Total	338	100

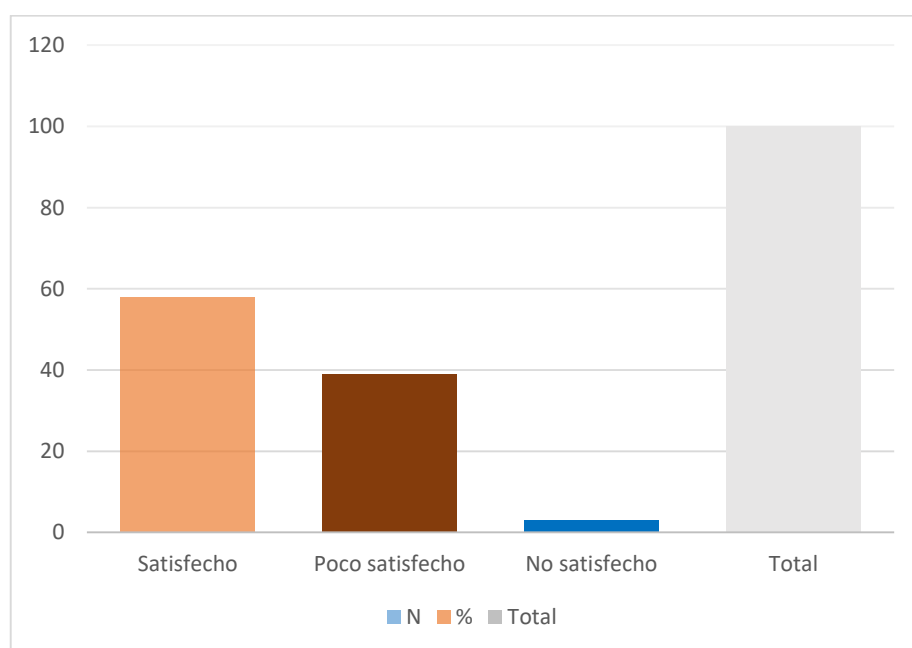


Figura 9. Grado de satisfacción sobre el aspecto entorno en beneficiarios de la Botica MEDISALUD - Piura.

Según el entorno, en la tabla y figura 9, el 58% de los encuestados se sienten satisfechos, el 39% se sienten poco satisfecho.

Tabla 10

Satisfacción de los beneficiarios que acuden a las Botica MEDISALUD - Piura.

Niveles	N°	%
Satisfecho	216	64
Poco satisfecho	108	32
No satisfecho	14	4
Total	338	100

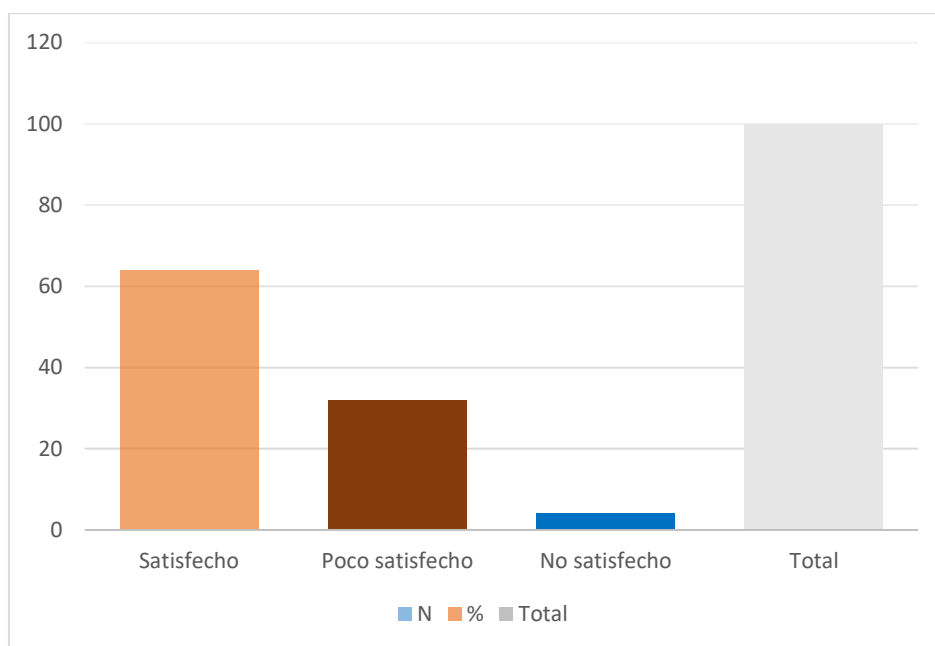


Figura 10. Satisfacción de los beneficiarios que acuden a las Botica MEDISALUD - Piura.

En la tabla y figura 10, de los encuestados, el 64% indica estar satisfecho con el servicio; el 32% se siente poco satisfecho, y el 4% no se siente satisfecho.

Tabla 11

Relación entre calidad de servicio y satisfacción de los que acuden a las Botica MEDISALUD - Piura.

			Calidad de atención	Satisfacción
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	1.000	,781**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	351	351
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	,785**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	351	351

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

El análisis reveló una fuerte correlación positiva y significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción de los pacientes en la Botica MEDISALUD - Piura. Con un coeficiente de Rho de 0.781 y un nivel de significancia de $p=0.00$, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna, lo que confirma que la calidad del servicio influye directamente en la satisfacción de los usuarios que acuden al establecimiento.

9 Análisis y discusión

Sobre el nivel de calidad en la atención de los beneficiarios que asisten a la Botica MEDISALUD - Piura; en la tabla y grafico 1, en función de sus dimensiones evaluadas han calificado como regular la fiabilidad de la botica en la atención (48%), lo que demuestra que para la mayoría de los pacientes no respeta en su totalidad el orden de turno de atención o presentan dificultades durante la atención de las recetas; sobre la capacidad de respuesta en la tabla y grafico 2, es calificada por la mayoría de regular (47%), al consideran que la atención no es muy rápida, además de que el personal no es atento para resolver inconvenientes respecto a la falta de medicamentos; y sobre la seguridad de la tabla y grafico 3, es calificada como regular (46%), pues consideran que el personal no se toma mucho tiempo en responder sus dudas, así como también señalan que dicho personal a veces no muestra buenos conocimientos sobre la medicación alternativa y se encontró que a nivel general en la tabla y grafico 6, la variable ha obtenido una calificación de regular de 69%. Sobre la empatía de la tabla y grafico 4, esta califica según mayoría, a nivel excelente (47%), pues señalan que casi siempre el personal es tolerante y comprensivo con ellos al momento de solicitar la medicina y alguna explicación al respecto; y en cuanto a la tangibilidad de la tabla y grafico 5, esta califica de excelente (3%), dado que la mayoría de usuarios consideran que la botica no tiene buenas instalaciones físicas, en cuanto a su distribución que orienten sobre lo que ofrece como productos y servicios.

Al comparar estos resultados con el estudio de Huamán y Valeriano (2021), encontraron que el 72.5% estuvieron satisfechos con la calidad del servicio. Este hallazgo guarda cierta similitud con los datos obtenidos en nuestro estudio, ya que ambos se enfocaron en boticas. Sin embargo, la variación en los porcentajes podría atribuirse al tamaño de la muestra utilizada, dado que la botica Sofía podría contar con una mayor afluencia de usuarios en comparación con la botica Vidafarma, lo que influye en la representatividad de los datos. También se encontró diversas dimensiones de la calidad de atención farmacéutica fueron evaluadas favorablemente por los usuarios: 56.5% tangibilidad, 52.4% fiabilidad, 50.2% capacidad de respuesta y 66.5% de empatía. En su investigación, los autores emplearon el término “favorable” para

describir una evaluación positiva, mientras que en nuestro estudio este concepto se define como “bueno”, debido a que en el trabajo de Huamán y Valeriano solo se contemplaron dos categorías: favorable (bueno) y desfavorable (malo). Por otro lado, coinciden con Rodríguez (2021), sobre la importancia de aplicar estrategias que permitan fidelizar el compromiso de los usuarios y así ofrecer una mejor calidad de atención. En cuanto a Chávez (2020), quien encontró en la farmacia que la fiabilidad califica como buena, así como la capacidad, la seguridad, la empatía y la tangibilidad, que pese a ser pública, brinda un buen servicio. Estos resultados nos muestran que, si la mayoría de las dimensiones están bajas, van a afectar a la calidad, la misma que calificará también al mismo nivel, lo que no es positivo para la botica, pues puede perder clientes, por lo tanto, la empresa no crecería, a lo que debe implementar acciones correctivas.

En cuanto al Diagnóstico sobre el grado de satisfacción de los usuarios que acude a la Botica MEDISALUD – Piura; Sobre la dimensión humanista de la tabla y gráfico 7, la mayoría de los usuarios señalan sentirse satisfechos (57%); en el aspecto tecnológico-científico de la tabla y gráfico 8, la mayoría se encuentra satisfecho (58%), pues obtienen orientación sobre los medicamentos a consumir, así como algunas charlas de las reacciones de ciertos medicamentos; y en cuanto al entorno de la tabla y gráfico 9, un 58%, se manifiesta satisfecho, que si bien es cierto la botica no presenta una buena distribución de sus productos, los usuarios destacan que presenta buena iluminación, limpia y además se ubica en una buena zona para poder acceder; y sobre la satisfacción de la tabla y gráfico 10, se ha obtenido usuarios satisfechos (64%), lo que se debe a que muchos de sus factores de sus dimensiones han calificado de manera positiva, pues consideran que en lo posible se les ha brindado un trato fiable y con cuidado, así como existe buena presencia por parte del personal. Esto se diferencia del estudio de Zapata (2019). El estudio evidenció que el 94% estuvieron insatisfechos con la atención recibida, principalmente debido a la falta de oportunidad y eficacia en los tiempos de atención. Además, se identificaron deficiencias en la dimensión respeto, amabilidad y paciencia por parte del personal, así como una percepción de desconfianza y una orientación insuficiente sobre el tratamiento prescrito.

El análisis sobre la relación entre las dimensiones de la calidad de servicio y la satisfacción de los beneficiarios que acuden a la Botica MEDISALUD - Piura indica una correlación positiva moderada y significativa. Los resultados muestran un coeficiente de Rho de 0.781, con un nivel de significancia de $p=0.00$, lo que llevó al rechazar de la hipótesis nula y aceptación de la hipótesis alterna. Esto confirma que existe una relación moderada entre las variables calidad y satisfacción. Estos hallazgos pueden compararse con los obtenidos por Larreategui A. (2023), quien en su estudio sobre una botica en Lima identificó una relación significativa entre las variables.

Nuestro estudio presentó ciertas limitaciones como, el tamaño de la muestra, recopilación de datos, la incomodidad para llevar los cuestionarios. Además, el uso exclusivo de encuestas como método de recolección de información limitó la profundidad del análisis, impidiendo una evaluación más completa sobre la calidad de atención y su impacto en la satisfacción del cliente.

10 Conclusiones y recomendaciones

Conclusiones

1. Se encontró que la calidad de atención en la Botica, el 69% de los beneficiarios la calificó como regular, mientras que solo el 29% la consideró excelente.
2. La dimensión elementos tangibles, el 71% evaluó la calidad de atención como deficiente. La empatía recibió una calificación excelente por parte del 47% de los usuarios, mientras que la seguridad (46%), capacidad de respuesta (47%) y flexibilidad (48%) fueron valoradas como regulares.
3. La relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los beneficiarios resultó positiva y significativa ($Rho=0.781$; $p=0.00$).

Recomendaciones

1. Se sugiere realizar futuras investigaciones con una muestra mucho mayor, considerando periodos amplios que permitan validar los resultados.
2. Determinar los factores socioeconómicos y sociodemográficos para una evaluación más completa.
3. Los representantes legales deben de implementar mejoras para elevar la fidelización y la satisfacción de los usuarios.

11 Agradecimiento

Es un hermoso reconocimiento lleno de gratitud y fe. Expresar agradecimiento al Creador por su guía y fortaleza demuestra un profundo sentido de propósito y conexión espiritual.

12 Referencias bibliográficas

- Armas, J. F., & Chávez, L. A. (2021). Calidad del Servicio y Satisfacción del Usuario del Servicio de Farmacia del Hospital Domingo Olevagoya, Jauja 2018. *SENDAS*, 2(1), 12 - 25. <https://doi.org/10.47192/rcs.v2i1.55>
- Andrade, Chittaranjan, 2021. The Inconvenient Truth About Convenience and Purposive Samples. *Indian Journal of Psychological Medicine*. Vol. 43, no. 1, pp. 86–88. DOI 10.1177/0253717620977000.
- Arias, G. J., Holgado, J., Tafur, T., & Vásquez, M. (2021). Metodología de la Investigación. El método ARIAS para hacer el proyecto de tesis. Editorial INUDI Revista Científica Disciplinarias.
- Barrientos, J. D. (2018). *Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller-Los Olivos, 2018* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo en Lima] https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30674/Barrientos_VJD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Castillo, E., Rosales, C., Reyes, C. (2020) *Percepción de pacientes peruanos acerca de la calidad de los servicios farmacéuticos hospitalarios*. *Medisur*, 18(4) <http://www.medisur.sld.cu/index.php/medisur/article/view/4443>
- Chávez, L. E. (2020). *Calidad de servicio y satisfacción de usuarios que acuden al servicio de farmacia del Hospital El Esfuerzo, Trujillo 2019* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo en Trujillo, Libertad] https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/51476/Ch%c3%a1vez_GLE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Febres, R. J., y Mercado, M. R. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 20(3), 397-403. <https://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>
- 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
- García, I., y Carballeira, J.D. (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. <https://dx.doi.org/10.23938/assn.0880>
- Hernández, S., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6ª. ed.). Mc Graw Hill Education
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación*. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta.
- Huamán C. Valeriano L. (2021). Calidad de atención farmacéutica y satisfacción del cliente en la Botica Sofia, Imperial – Cañete, Junio - 2021[Tesis].Perú: Universidad María Auxiliadora. 2021. [Citado el 19/08/24]. Disponible en <https://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12970/793/TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Larreategui L. (2023). Calidad de atención y satisfacción del usuario en una botica de Lima, 2023. [Tesis para optar el título profesional de químico farmacéutico].

Perú: Universidad Cesar Vallejo. 2023 [Citado el 18/08/24]. Disponible en:

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/127289/Larrea_tegui_ALSD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Llanos, M. J. (2018). *Satisfacción de las madres de menores de cinco años del seguro integral de salud y calidad de atención en el departamento de farmacia.*

Hospital Regional Docente de Trujillo 2017 [Tesis de maestría, Universidad Católica Los Ángeles, Trujillo, La Libertad]

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5661/satisfaccion_calidad_llanos_abanto_maria_josefina.pdf?sequence=1&isallowed=y

Malaga, L. B. (2022). *Gestión de Medicamentos y Calidad de Atención en Usuarios del Servicio de Farmacia en una Clínica Privada de Juliaca 2021.*

Universidad César Vallejo, Lima, Perú.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/84783/Malaga_MLB-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Mero L, Zambrano M. Bravo M. (2021). Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en la Unidad de Salud Cuba Libre 24 horas. [Internet].

Cuba: 2021; 42(2): 1-6. [Citado el 14/08/24]. Disponible en:

<http://bdigital2.ula.ve:8080/xmlui/bitstream/handle/654321/7657/a21v42n02p10.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Organismo Mundial de Salud (2020). *Servicios sanitarios de calidad.*

<https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>

Pandey, P., y Pandey, M. (2015). *Research Methodology: Tools and techniques* (1st ed.). Romania: Bridge Center. doi:ISBN 978-606-93502-7-0

- Rodríguez, A.E. (2021). *Valuación de la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios de la farmacia institucional del Hospital Teófilo Dávila de la Ciudad de Machala*. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/15918/1/T-UCSG-POS-MGSS-293.pdf>
- Torres, R. (2019). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Mexicana. México.
- Toral, R., Gallardo, N. A, Pasaca, M. E., y Cevallos, C. (2018). The management of the commercial environment and its relationship with the quality of customer service in the pharmaceutical market, Loja – Ecuador. *Revista Dom.Cienc.* 5(1), pp 136-159.
<https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/853/pdf>
- Yucra, Jennifer, (2024). Aprendizaje autodirigido y competencias en investigación en cursantes de Metodología, proyecto y desarrollo de tesis. *ReHuSo: Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales*. Vol. 9, no. 1, pp. 72–83. DOI 10.33936/rehuso.v9i1.5713.
- Zapata, J. (2019). *Calidad y satisfacción en usuarios de farmacia de consulta externa hospital Reátegui Delgado Piura 2018* [Tesis de pregrado, Universidad San Pedro en Piura]
http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/14105/Tesis_63628.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Valderrama, S. (2015). Pasos para elaborar proyectos de investigación científica (2.a ed., Vol. 1). Alianza Editorial.

13 Anexos

Anexo 1

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

Anexo 2

Ficha de recolección de datos (instrumento)

Cuestionario sobre calidad de atención

Señor usuario de la Botica MEDISALUD - Piura, el presente cuestionario es de carácter anónimo y confidencial. Tiene como objetivo conocer su opinión sobre la calidad de servicios que se ofrece. Marque según corresponda, considerando las siguientes alternativas:

Excelente (4) Bueno (3) Regular (2) Malo (1)

N°	ITEM	1	2	3	4
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?				
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?				
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 de 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?				
Empatía					
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 de 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?				
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 distribución de los productos de la botica es adecuado?				
20.	¿La botica presenta sus instalaciones limpias?				

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO				
Estimado(a) Sr.(a) El presente instrumento forma parte del trabajo de investigación titulado: “Calidad y satisfacción en beneficiarios de la Botica MEDISALUD - Piura” Las preguntas son de carácter reservado y privado. Marcar según corresponda: No satisfecho = 1 Poco satisfecho = 2 Satisfecho = 3 Muy Satisfecho = 4				
DIMENSIONES/ítems	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

Anexo 4

Matriz de consistencia

Problema	Variables	Objetivos	Hipótesis	Metodología
¿Qué relación existe entre la calidad y la satisfacción del usuario que acude a la Calidad y satisfacción en beneficiarios de la Botica	Calidad	Objetivo general Determinar la relación que existe entre la calidad y satisfacción en beneficiarios de la Botica MEDISALUD - Piura.	Ha=Existe una relación positiva y significativa entre la calidad y la satisfacción del usuario que acude a la Calidad y satisfacción en beneficiarios de la Botica MEDISALUD - Piura. H0=No existe una relación positiva y significativa entre la	Tipo de Investigación: Básica Diseño de Investigación: No experimental, de diseño transversal y tipo correlacional Población y Muestra: Conformada por 2800 usuarios, siendo la muestra de 338.
	Satisfacción del usuario	Objetivos específicos - Determinar el nivel de calidad en la atención de los beneficiarios que asisten a la Botica MEDISALUD - Piura. - Diagnosticar el nivel de satisfacción de los beneficiarios que asisten a la Botica MEDISALUD - Piura.		

MEDISALUD - Piura?		Diagnosticar la correlación que existe entre las dimensiones de la calidad y la satisfacción de los beneficiarios que acude a la asisten a la Botica MEDISALUD - Piura.	calidad y la satisfacción del usuario que acude a la Calidad y satisfacción en beneficiarios de la Botica MEDISALUD - Piura.	Técnica e Instrumento de recolección de datos: Cuestionario
--------------------	--	---	--	---

Anexo 5

Consentimiento informado

TÍTULO DEL ESTUDIO:

**CALIDAD Y SATISFACCIÓN EN BENEFICIARIOS DE LA BOTICA
MEDISALUD - PIURA.**

BACHILLER:

Alberca Sánchez Evelyn Elisa

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.

PIURA,....de.....del 2025

Anexo 6

Base de datos

Cuestionario de la calidad en la atención

Nº	F_1	F_2	F_3	F_4	C_5	C_6	C_7	C_8	S_9	S_10	S_11	S_12	E_13	E_14	E_15	E_16	T_17	T_18	T_19	T_20
1	3	1	1	4	3	4	4	3	3	3	3	3	2	1	2	2	2	2	1	3
2	2	1	1	2	4	4	4	2	4	3	4	4	2	1	2	2	1	2	1	3
3	4	1	1	2	4	4	4	4	3	3	3	4	1	2	3	3	2	1	2	3
4	2	1	1	4	4	4	4	4	4	4	3	4	1	2	4	4	2	1	2	3
5	4	1	1	4	2	2	2	2	4	4	3	4	1	2	4	2	2	1	2	4
6	2	1	1	4	3	4	2	3	3	3	3	3	1	2	2	2	2	1	2	3
7	2	1	1	2	4	4	4	2	4	3	4	4	2	2	2	2	1	2	2	3
8	4	1	1	2	4	4	4	4	3	3	3	4	2	1	3	3	2	2	1	3
9	4	1	1	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	2	4	4	2	2	2	3
10	3	3	1	3	2	4	4	2	1	2	3	2	2	3	2	2	2	1	2	1
11	2	2	1	2	1	3	3	3	4	4	4	4	2	4	2	4	2	1	2	1
12	4	4	1	4	3	2	2	2	4	4	4	2	3	3	3	3	1	2	1	2
13	2	3	3	3	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	1	2	2	1
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	1	2	1	1
15	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1
16	4	4	4	2	3	3	3	3	4	4	2	2	3	4	2	2	2	2	2	2
17	4	4	4	4	3	3	3	3	1	4	4	1	3	3	3	4	2	1	1	2
18	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	2	2	2
19	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	1	2	1	1
20	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2
21	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2
22	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2
23	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2
24	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2
25	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2
26	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2
27	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1
28	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	1
29	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	1
30	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	1
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	2	2	2	2
32	3	3	3	3	2	3	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3
33	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	2	2	2	2
34	3	3	2	2	2	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	2	3	2	3
35	3	3	3	3	3	4	4	2	3	4	4	4	3	3	3	3	2	1	2	1

36	2	3	2	3	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	2	2	3	2
38	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2
39	4	3	4	3	4	2	4	3	4	4	2	4	2	2	2	2	2	3	2	2
40	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	1	2	1	2
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
42	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	4	4	4	3	2	3	2	2
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
44	2	3	4	2	2	2	2	2	3	2	3	3	4	4	4	4	2	1	1	2
45	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	1	2	2	1
46	2	2	2	2	3	4	3	3	4	4	4	4	2	4	4	4	1	1	1	1
47	2	3	2	3	2	2	4	4	3	3	3	3	2	2	2	2	2	1	2	1
48	3	3	3	3	3	2	3	3	1	1	3	3	3	3	4	4	1	2	2	1
49	3	2	3	3	2	2	2	2	4	4	4	2	4	4	4	4	2	3	3	2
50	4	4	4	4	2	2	2	2	3	2	2	2	4	4	4	4	2	2	2	2
51	4	4	4	4	3	3	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	2	1	2	1
52	4	4	4	4	3	4	4	4	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
53	2	2	2	2	2	3	3	2	2	4	4	2	4	4	4	4	2	3	2	3
54	2	2	3	3	3	2	2	3	4	2	2	4	3	3	3	3	3	2	2	3
55	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	2	2	2	2
56	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	2	2	4	2	2	4	2	3	2	1
57	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2
58	2	2	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2
59	2	2	2	2	2	4	4	1	2	2	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	2	3
61	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2
62	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	2	4	4	2	2	3	3	2
63	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2
64	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2
65	4	4	4	4	3	2	2	2	4	4	4	4	2	2	2	2	2	1	3	1
66	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2
67	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2
68	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	4	4	4	4	2	2	3	2
69	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2
70	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2
71	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	2	2	2
72	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2
73	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	2	1
74	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	1	2	2	1
75	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2
76	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2

77	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
78	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	2	2	2	2
79	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	4	2	4	2	2	1	1	2
80	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2
81	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	2	2	2	2
82	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	2	2
83	4	4	4	4	3	3	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	2	2	2	2
84	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	2	2	2	2
85	2	2	2	3	3	3	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2
86	2	2	2	3	3	3	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2
87	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	4	4	3	2	2	2	2
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	2	2	2	2	2
89	3	3	3	3	2	4	4	2	2	2	2	2	4	4	4	4	2	2	2	2
90	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	2	2	2	2
91	2	3	3	3	4	4	4	2	4	3	4	4	3	3	4	4	2	2	2	2
92	2	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	2	2	2	2
93	3	3	3	3	2	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	2	2	4	4
94	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	2	2	2	3
95	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	3
96	3	3	3	3	2	3	4	2	4	4	3	3	4	4	4	4	2	2	3	3
97	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	2	2	2	3
98	4	4	4	4	3	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2
99	3	4	4	4	3	3	3	2	4	4	4	4	3	3	4	4	2	2	2	2
100	4	3	4	3	2	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2
101	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	2	2	2	2
102	3	4	3	3	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	4	4	2	2	2	2
103	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	2	2	2	2
104	4	4	4	4	2	3	3	4	3	2	2	4	4	4	4	4	2	2	2	2
105	4	4	4	4	4	3	3	3	3	1	2	3	2	2	4	4	2	2	2	2
106	2	4	3	4	4	4	4	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2
107	2	3	2	3	1	3	3	3	4	4	4	2	2	2	4	4	2	2	2	2
108	2	4	4	4	3	2	2	2	4	4	4	4	2	3	2	2	2	2	2	2
109	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	2	2	2	2	1	1	1	1
110	2	3	2	3	4	4	4	4	2	2	2	2	3	3	3	3	1	1	1	1
111	2	2	2	4	2	2	2	2	4	4	2	2	4	4	4	4	1	1	1	1
112	4	4	4	4	4	3	3	3	3	1	4	4	1	4	4	4	2	1	1	1
113	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2
114	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	2	2	2	2	2

11 5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	2	2
11 6	2	3	2	3	1	2	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	1	1	1	1
11 7	3	3	3	3	4	4	4	4	2	2	2	2	4	4	4	4	4	1	1	1	1
11 8	3	3	3	3	3	3	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2
11 9	3	3	3	3	2	2	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2
12 0	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	2	2	4	4	4	4	4	2	2	2	2
12 1	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	2	3	3	3	3	2	2	2	2
12 2	3	3	2	2	4	4	4	4	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
12 3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	4	4	4	4	1	1	1	1
12 4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2
12 5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1
12 6	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2
12 7	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	1	1	1	1
12 8	4	3	4	4	2	3	4	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
12 9	4	4	4	4	2	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	2	3	3	3
13 0	3	2	2	3	2	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	2
13 1	3	3	3	3	3	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	2	3
13 2	2	2	2	2	4	4	4	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	2	2	2	2
13 3	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	1	2	1	2
13 4	2	2	2	2	3	4	3	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	3	2	3
13 5	4	4	4	4	4	2	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	2	3	2	3
13 6	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	2	3
13 7	3	3	3	3	4	4	4	4	2	2	3	3	4	2	2	4	3	2	3	2	2
13 8	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	2	2	2	2
13 9	4	4	4	4	3	3	3	3	2	2	2	2	4	4	4	4	4	2	1	2	1
14 0	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	3	2	2	2	2
14 1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	3	3	3	3	1	1	1	1
14 2	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	1	2	1	2
14 3	4	4	4	4	2	2	4	4	1	1	3	3	3	3	3	2	2	1	1	1	1
14 4	4	4	4	4	4	1	3	1	2	4	4	4	2	2	4	4	4	1	1	1	1
14 5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1
14 6	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	3	3	4	4	2	3	2	3
14 7	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	4	4	4	4	4	2	2	2	2
14 8	4	4	4	4	3	4	4	4	2	2	2	2	4	4	4	4	4	1	3	1	3

14 9	3	3	3	3	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	1	1	3
15 0	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	1	2	1
15 1	2	2	2	2	3	3	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	2	1	2	1
15 2	3	3	3	3	4	4	4	4	2	2	2	4	3	3	3	3	2	3	2	3
15 3	4	4	4	4	2	2	2	2	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2
15 4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	2	1	2	1
15 5	3	3	3	3	2	2	2	2	4	4	4	4	2	2	2	2	1	1	1	1
15 6	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	2	3	2	3
15 7	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	4	4	4	4	1	1	1	1
15 8	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	2	1	2	1
15 9	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1
16 0	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	4	4	4	4	2	2	2	2
16 1	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
16 2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3
16 3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	2	2	2	2	1	2	1
16 4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3
16 5	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	2	1
16 6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3
16 7	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	1	2
16 8	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3
16 9	4	4	4	4	2	2	2	2	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	4	3
17 0	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	1	3	2
17 1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	2	3	2	2
17 2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2
17 3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	2	2	2
17 4	2	2	2	3	4	4	3	2	4	4	4	4	2	4	4	2	2	3	2	2
17 5	3	2	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1
17 6	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	2	4	4	1	1	1	1
17 7	3	3	3	3	4	2	3	4	4	4	4	3	2	3	2	2	2	2	2	2
17 8	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2
17 9	2	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2
18 0	2	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2
18 1	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2
18 2	4	4	4	4	3	3	3	3	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2

18	3	3	3	3	2	2	2	2	4	4	4	4	3	4	2	2	3	3	3	3
18	4	3	3	3	3	1	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	4	2	2	2
18	5	4	4	4	4	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2
18	6	2	2	4	4	4	3	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	2	2	2
18	7	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	2	2	2
18	8	3	3	3	4	2	2	2	2	4	4	3	4	3	3	3	3	2	2	2
18	9	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	2	2	2
19	0	4	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2
19	1	2	2	2	2	4	4	4	4	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2
19	2	4	4	4	1	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	2	2	2
19	3	3	3	3	3	1	2	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2
19	4	1	1	2	2	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1
19	5	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2
19	6	2	3	3	3	2	2	2	1	3	4	4	4	3	3	3	3	2	2	2
19	7	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2
19	8	2	2	2	2	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2
19	9	4	4	4	2	1	4	1	4	4	4	2	4	2	3	3	3	2	2	2
20	0	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	2
20	1	2	4	3	4	2	2	2	2	4	4	4	4	3	3	3	4	2	2	2
20	2	4	4	4	4	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	4	4	2	1	1
20	3	2	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	1
20	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	2	2	2	4	4	4	4	2	2	2
20	5	2	2	2	2	2	3	4	2	2	2	2	2	2	4	4	2	2	2	2
20	6	2	2	2	4	2	3	3	2	4	4	4	4	4	2	2	2	3	3	3
20	7	2	2	2	2	2	3	4	3	3	3	3	3	2	2	4	4	2	2	2
20	8	4	4	4	4	3	4	4	2	1	1	3	3	2	3	2	2	2	2	2
20	9	3	3	3	3	4	4	4	2	4	4	4	2	2	2	2	2	3	3	2
21	0	2	2	2	2	4	4	4	4	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2
21	1	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	4	4	4	4	4	4	3	3	2
21	2	3	3	3	3	4	2	4	3	3	2	3	2	4	4	4	2	2	2	2
21	3	4	4	4	4	4	3	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
21	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	2	2	2	2
21	5	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	2
21	6	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	2	2	2

21 7	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	2	2	2	2
21 8	3	3	3	3	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2
21 9	3	3	3	3	3	4	3	3	2	4	4	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2
22 0	3	3	3	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2
22 1	2	2	2	2	4	3	4	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	2	2	2	2
22 2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4
22 3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	2	2	2	3
22 4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2
22 5	3	3	3	3	3	4	4	4	2	2	2	2	3	3	3	3	4	2	2	2	2
22 6	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	4	4	4	2	2	2	2
22 7	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2
22 8	3	3	3	3	3	3	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	1	1	1
22 9	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	4	4	4	2	1	2	2	1
23 0	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2
23 1	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	2	2	4	4	4	2	2	2	2
23 2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3
23 3	2	2	2	3	4	4	4	4	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
23 4	2	2	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2
23 5	3	2	1	3	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2
23 6	4	4	4	4	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2
23 7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2
23 8	4	3	4	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	2	2	2	2	2	2
23 9	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	2	2	2	2
24 0	2	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2
24 1	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	2	3	2
24 2	4	4	4	4	2	2	2	2	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2
24 3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	2
24 4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	2	4	4	1	2	2	1
24 5	4	4	4	4	3	3	3	2	3	4	4	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2
24 6	4	4	4	4	2	2	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2
24 7	3	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	2	4	4	4	2	2	1	1	2
24 8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	2	2	2	1	2	1	1
24 9	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	4	4	4	2	2	2	3
25 0	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3

25 1	2	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	2	2	2	2
25 2	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	2	3	2
25 3	4	4	4	4	2	2	2	2	4	4	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2
25 4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	2
25 5	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	2	2	4	4	1	2	2	1
25 6	4	4	4	4	3	3	3	2	3	4	4	4	3	3	3	3	2	2	2	2
25 7	4	4	4	4	2	2	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2
25 8	3	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	2	4	4	2	2	1	1	2
25 9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	2	2	2	1	2	1	1
26 0	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	4	4	2	2	2	3
26 1	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3
26 2	2	2	2	2	4	4	3	2	4	3	4	4	2	2	2	2	1	1	3	3
26 3	4	4	4	2	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	2	3
26 4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	3	2	3
26 5	2	4	3	4	2	2	2	2	4	4	3	4	2	4	4	2	2	2	4	4
26 6	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3
26 7	2	2	2	2	4	4	3	2	4	3	4	4	2	2	2	2	1	1	3	3
26 8	4	4	4	2	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	2	3
26 9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	3	2	3
27 0	2	4	3	4	2	2	2	2	4	4	3	4	2	4	4	2	2	2	4	4
27 1	2	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	2	2	2	2
27 2	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	2	3	2
27 3	4	4	4	4	2	2	2	2	4	4	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2
27 4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	2
27 5	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	2	2	4	4	1	2	2	1
27 6	4	4	4	4	3	3	3	2	3	4	4	4	3	3	3	3	2	2	2	2
27 7	4	4	4	4	2	2	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2
27 8	3	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	2	4	4	2	2	1	1	2
27 9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	2	2	2	1	2	1	1
28 0	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	4	4	2	2	2	3
28 1	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3
28 2	2	2	2	2	4	4	3	2	4	3	4	4	2	2	2	2	1	1	3	3
28 3	4	4	4	2	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	2	3
28 4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	3	2	3

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

31 9	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2
32 0	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	4	1	1	1	2
32 1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1
32 2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1
32 3	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	1	1	1	1
32 4	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	4	1	1	1	1
32 5	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1
32 6	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1
32 7	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2
32 8	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	3	1	1	1	2
32 9	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	4	1	1	1	1
33 0	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1
33 1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	1	1	1	1
33 2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	4	1	1	1	1
33 3	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1	1
33 4	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1
33 5	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	4	1	1	1	1
33 6	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2
33 7	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2
33 8	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	3	1	1	1	1

Cuestionario de satisfacción

Nº	SH_1	SH_2	SH_3	SH_4	SH_5	ST_6	ST_7	ST_8	ST_9	ST_10	SE_11	SE_12	SE_13	SE_14	SE_15
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	2	4	4	2
3	2	2	2	3	3	3	4	3	3	4	2	4	2	2	2
4	4	4	3	3	3	3	3	2	2	4	4	2	2	4	4
5	3	3	3	2	2	2	2	4	4	4	4	2	3	2	2
6	4	2	2	4	3	3	3	2	2	4	4	2	4	2	2
7	4	4	4	3	2	2	2	4	4	4	2	3	3	3	3
8	3	3	3	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2
10	2	2	2	2	4	4	4	2	2	2	2	4	2	2	2
11	4	4	2	3	3	3	3	4	4	2	2	3	4	2	2
12	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4
13	3	3	3	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	2
15	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
16	4	4	2	3	3	3	3	4	4	2	2	3	4	2	2
17	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4
18	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	3	3	3
19	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3
20	4	4	4	3	2	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	3	3	3	3
22	2	2	2	3	3	4	4	2	2	2	2	4	4	4	4
23	2	2	4	2	2	2	3	2	2	4	4	2	3	3	3
24	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2
25	3	4	3	4	3	4	3	2	2	2	2	2	4	4	4
26	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
28	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
30	4	4	4	4	2	2	2	3	4	4	2	2	2	4	4
31	4	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	2	4	4	2
32	2	2	2	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	2	2
33	4	4	3	3	3	3	3	2	2	4	4	2	2	4	4
34	3	3	4	4	4	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2
35	2	2	2	3	3	4	3	3	3	4	2	4	2	2	2
36	4	4	3	3	3	3	3	2	2	4	4	2	2	4	4
37	3	3	3	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2
39	2	2	4	2	4	2	2	4	2	4	2	4	4	4	2
40	4	4	2	3	3	3	3	4	4	2	2	3	4	2	2
41	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4
42	4	3	2	4	2	4	4	2	4	2	4	3	3	3	3
43	4	4	4	3	3	3	3	4	4	2	2	4	4	4	4
44	4	4	4	1	2	4	3	3	3	3	3	2	2	2	4
45	4	4	3	2	2	4	4	2	2	2	2	3	3	3	3
46	2	2	2	3	3	4	4	2	2	2	2	4	4	4	4
47	2	2	4	2	2	2	1	2	2	4	4	2	3	3	3
48	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2
49	3	4	3	4	3	4	3	2	2	2	2	3	4	4	4
50	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2
51	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
52	4	4	4	4	2	4	2	3	4	3	4	2	2	2	4
53	4	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	2	4	4	2
54	2	2	2	3	3	4	3	3	3	4	2	4	2	2	2
55	4	4	3	3	3	3	3	2	2	4	4	2	2	4	4
56	3	3	3	2	4	2	4	4	2	4	2	4	3	4	2
57	1	2	2	1	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2
58	4	4	4	3	2	2	2	4	4	4	2	3	3	3	3
59	3	3	3	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2
61	2	2	2	2	3	2	3	4	4	2	2	3	3	3	3

62	4	4	2	3	2	3	2	4	4	2	2	3	4	2	2
63	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4
64	4	3	4	4	4	4	4	2	2	4	4	2	2	2	2
65	4	4	4	3	3	3	3	2	4	2	4	4	4	4	4
66	4	4	4	1	2	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4
67	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	3	3	3	3
68	2	2	2	3	3	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4
69	2	2	4	2	2	2	1	2	2	4	4	2	3	3	3
70	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2
71	3	4	3	4	3	4	3	2	2	2	2		4	4	4
72	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2
73	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
74	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	4	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	2	4	4	2
77	2	2	2	3	3	4	3	3	3	4	2	4	2	2	2
78	4	4	3	3	3	3	3	2	2	4	4	2	2	4	4
79	3	3	3	2	2	2	2	4	4	4	4	2	3	2	2
80	4	2	2	4	3	3	3	2	2	4	4	2	4	2	2
81	4	4	4	3	2	2	2	4	4	4	2	3	3	3	3
82	3	3	3	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2
84	2	2	2	2	4	4	4	2	2	2	2	4	2	2	2
85	4	4	2	3	3	3	3	4	4	2	2	3	4	2	2
86	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4
87	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3
88	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
89	4	4	4	1	2	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4
90	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	3	3	3	3
91	2	2	2	3	3	4	4	2	2	2	2	4	4	4	4
92	2	2	4	4	4	2	1	2	2	4	4	2	3	3	3
93	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2
94	3	4	3	4	3	4	3	2	2	2	2		4	4	4
95	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2
96	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
97	3	3	3	2	2	4	4	2	2	4	4	4	4	2	2
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	4	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	2	4	4	2
100	2	2	2	3	3	4	4	4	4	4	2	4	2	2	2
101	4	4	3	3	3	3	3	2	2	4	4	2	2	4	4
102	3	3	3	2	2	4	4	3	2	3	2	2	3	2	2
103	1	2	2	1	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2
104	4	4	4	3	2	2	2	4	4	4	2	3	3	3	3
105	3	3	3	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4
106	1	4	4	1	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	2
107	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
108	4	4	2	3	3	3	3	4	4	2	2	3	4	2	2
109	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4
110	4	3	4	4	4	4	4	3	2	3	2	3	3	3	3
111	4	4	4	3	3	3	3	4	2	2	2	4	4	4	4
112	4	4	4	1	2	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4
113	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	3	3	3	3

11 4	2	2	2	3	3	4	4	2	2	2	2	4	4	4	4
11 5	2	2	4	2	2	2	1	2	2	4	4	2	3	3	3
11 6	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2
11 7	3	4	3	4	3	4	3	2	2	2	2		4	4	4
11 8	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2
11 9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12 0	3	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3
12 1	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	2	2	2	2
12 2	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	2	2	2	2
12 3	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4
12 4	4	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	2	4	4	2
12 5	2	2	2	3	3	4	3	3	3	4	2	4	2	2	2
12 6	4	4	3	3	3	3	3	2	2	4	4	2	2	4	4
12 7	3	3	3	2	4	4	4	3	2	3	2	2	3	2	2
12 8	4	4	4	1	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2
12 9	4	4	4	3	2	2	2	4	4	4	2	3	3	3	3
13 0	3	3	3	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4
13 1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2
13 2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	2	4	4	4
13 3	4	4	2	3	3	3	3	4	4	2	2	3	4	2	2
13 4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4
13 5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3
13 6	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
13 7	4	4	4	1	2	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4
13 8	4	4	3	4	4	4	4	2	2	2	2	3	3	3	3
13 9	2	2	2	3	3	4	4	2	2	2	2	4	4	4	4
14 0	2	2	4	2	2	2	1	2	2	4	4	2	3	3	3
14 1	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2
14 2	3	4	3	4	3	4	3	2	2	2	2	3	4	4	4
14 3	2	2	4	3	4	3	4	4	3	4	4	2	2	2	2
14 4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14 5	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2
14 6	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2
14 7	2	2	2	2	4	2	4	4	3	4	4	2	2	2	2

14 8	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	2	2	2	2
14 9	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	2	2	2	4	4
15 0	4	2	2	3	3	3	3	4	2	2	2	2	4	4	2
15 1	2	2	2	3	3	4	3	3	3	4	2	4	4	4	2
15 2	4	4	3	3	3	3	3	2	2	4	4	2	2	4	4
15 3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2
15 4	1	2	2	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2
15 5	4	4	4	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3
15 6	3	3	3	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4
15 7	2	4	4	2	2	2	2	2	4	4	4	2	2	2	2
15 8	4	2	2	4	2	2	2	4	4	4	4	4	2	2	2
15 9	4	4	2	3	3	3	3	4	4	2	2	3	4	2	2
16 0	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4
16 1	4	3	4	4	2	2	1	2	2	4	4	3	3	3	3
16 2	1	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
16 3	4	4	4	1	2	4	3	3	3	3	3	4	2	2	2
16 4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	3	3	3	3
16 5	2	2	2	3	3	4	4	2	2	2	2	4	4	4	4
16 6	2	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3
16 7	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2
16 8	3	4	3	4	3	4	3	2	2	2	2	3	4	4	4
16 9	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2
17 0	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17 1	3	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	2	2	2	2
17 2	4	4	2	3	3	3	3	4	4	4	4	2	2	2	2
17 3	3	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2
17 4	3	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2
17 5	4	4	4	2	4	2	4	3	2	4	2	4	3	4	4
17 6	4	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	2	4	4	2
17 7	2	2	2	3	3	4	3	3	3	4	2	4	2	2	2
17 8	4	4	3	3	3	3	3	2	2	4	4	2	2	4	4
17 9	3	3	3	2	2	4	2	4	4	3	4	2	4	2	2
18 0	1	4	2	4	3	3	4	4	2	2	4	4	2	2	2
18 1	4	4	4	3	2	2	2	4	4	4	2	3	3	3	3

18 2	3	3	3	4	3	4	2	4	4	4	4	2	2	2	4
18 3	4	2	4	1	4	2	3	2	4	4	2	2	4	4	2
18 4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	2
18 5	4	4	2	3	3	3	3	4	4	2	2	3	4	2	2
18 6	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4
18 7	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
18 8	4	4	4	3	3	3	3	2	2	4	2	4	4	4	4
18 9	4	4	4	1	2	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4
19 0	4	4	3	4	4	4	4	2	2	2	2	3	3	3	3
19 1	2	2	2	3	3	4	4	2	2	2	2	4	4	4	4
19 2	2	2	4	2	2	2	4	2	2	4	4	4	4	4	3
19 3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2
19 4	3	4	3	4	3	4	3	2	2	2	2	3	4	4	4
19 5	2	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	2	2	2
19 6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19 7	2	2	2	2	2	2	2	4	4	2	4	2	4	4	2
19 8	4	4	2	4	4	4	1	4	4	4	4	2	3	3	4
19 9	4	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	2	4	4	2
20 0	2	2	2	3	3	4	3	4	3	4	4	4	2	2	2
20 1	4	4	3	3	3	3	3	2	2	4	4	2	2	4	4
20 2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	4	4	2	3	3	3
20 3	1	2	2	4	3	3	3	2	2	2	2	4	4	2	2
20 4	4	4	4	3	2	2	2	4	4	4	2	3	3	3	3
20 5	3	3	3	4	3	4	2	3	3	4	2	2	2	4	4
20 6	4	4	4	1	4	2	2	2	4	4	4	4	2	2	2
20 7	2	2	2	2	2	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2
20 8	4	4	2	3	3	3	3	4	4	2	2	3	4	2	2
20 9	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4
21 0	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	2	2
21 1	4	1	4	3	3	3	3	4	4	4	2	4	4	4	4
21 2	4	4	4	1	2	4	3	3	3	3	3	4	2	4	1
21 3	4	1	4	4	1	4	4	2	2	2	2	3	3	3	3
21 4	4	2	2	3	3	4	4	2	2	2	2	4	4	4	4
21 5	2	2	4	2	2	2	1	2	2	4	4	2	3	3	3

21 6	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2
21 7	3	4	3	4	3	4	3	2	2	2	2	2	4	4	4
21 8	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2
21 9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22 0	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	2	2	2	2
22 1	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	2	4	4	4	4
22 2	2	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	2	4	4	2
22 3	2	2	2	3	3	4	3	4	4	4	2	4	2	2	2
22 4	4	4	3	3	3	3	3	2	2	4	4	2	2	4	4
22 5	3	3	3	2	2	2	2	4	4	4	4	2	3	2	2
22 6	1	2	2	1	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2
22 7	4	4	4	3	2	2	2	4	4	4	2	3	3	3	3
22 8	3	3	3	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4
22 9	4	2	4	4	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4	2
23 0	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
23 1	4	4	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	2	2
23 2	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4
23 3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3
23 4	4	4	4	2	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4
23 5	4	4	4	3	2	4	3	3	3	2	2	4	4	4	4
23 6	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	3	3	3	3
23 7	2	2	2	3	3	4	4	2	2	2	2	4	4	4	4
23 8	2	2	4	2	2	2	4	2	2	4	4	2	3	3	3
23 9	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2
24 0	3	4	3	4	3	4	3	2	2	2	2	3	4	4	4
24 1	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2
24 2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24 3	3	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	2	2	2	2
24 4	4	4	2	3	3	3	3	4	4	4	4	2	2	2	2
24 5	3	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2
24 6	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	3	3	3	3
24 7	2	2	2	3	3	4	4	2	2	2	2	4	4	4	4
24 8	2	2	4	2	2	2	4	2	2	4	4	2	3	3	3
24 9	2	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2

25 0	3	4	3	4	3	4	3	2	2	2	2	3	4	4	4
25 1	2	2	4	2	4	4	4	2	4	2	4	2	2	2	2
25 2	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	2	2	2	2
25 3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	2	2	4	4
25 4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	2	2	2	3
25 5	2	2	2	3	3	4	3	4	3	4	4	4	2	2	2
25 6	4	4	3	3	3	3	3	2	2	4	4	2	2	4	4
25 7	3	3	3	2	2	2	2	3	2	4	4	2	3	3	3
25 8	1	2	2	4	3	3	3	2	2	2	2	4	4	2	2
25 9	4	4	4	3	2	2	2	4	4	4	2	3	3	3	3
26 0	3	3	3	4	3	4	2	3	3	4	2	2	2	4	4
26 1	4	4	4	1	4	2	2	2	4	4	4	4	2	2	2
26 2	2	2	2	2	2	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2
26 3	4	4	2	3	3	3	3	4	4	2	2	3	4	2	2
26 4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4
26 5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	2	2
26 6	4	1	4	3	3	3	3	4	4	4	2	4	4	4	4
26 7	4	4	4	1	2	4	3	3	3	3	3	4	2	4	1
26 8	4	1	4	4	1	4	4	2	2	2	2	3	3	3	3
26 9	4	2	2	3	3	4	4	2	2	2	2	4	4	4	4
27 0	2	2	4	2	2	2	1	2	2	4	4	2	3	3	3
27 1	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2
27 2	3	4	3	4	3	4	3	2	2	2	2	2	4	4	4
27 3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2
27 4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
27 5	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	2	2	2	2
27 6	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	2	4	4	4	4
27 7	2	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	2	4	4	2
27 8	2	2	2	3	3	4	3	4	4	4	2	4	2	2	2
27 9	4	4	3	3	3	3	3	2	2	4	4	2	2	4	4
28 0	3	3	3	2	2	2	2	4	4	4	4	2	3	2	2
28 1	1	2	2	1	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2
28 2	4	4	4	3	2	2	2	4	4	4	2	3	3	3	3
28 3	3	3	3	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4

28 4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	2	4	4	4	2
28 5	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2
28 6	4	4	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	2
28 7	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4
28 8	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3
28 9	4	4	4	2	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4
29 0	4	4	4	3	2	4	3	3	3	2	2	4	4	4
29 1	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	3	3	3
29 2	2	2	2	3	3	4	4	2	2	2	2	4	4	4
29 3	2	2	4	2	2	2	4	2	2	4	4	2	3	3
29 4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2
29 5	3	4	3	4	3	4	3	2	2	2	2	3	4	4
29 6	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2
29 7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
29 8	3	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	2	2	2
29 9	4	4	2	3	3	3	3	4	4	4	4	2	2	2
30 0	3	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2
30 1	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	3	3	3
30 2	2	2	2	3	3	4	4	2	2	2	2	4	4	4
30 3	2	2	4	2	2	2	4	2	2	4	4	2	3	3
30 4	2	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2
30 5	3	4	3	4	3	4	3	2	2	2	2	3	4	4
30 6	2	2	4	2	4	4	4	2	4	2	4	2	2	2
30 7	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	2	2	2
30 8	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	2	2	4
30 9	2	2	4	2	2	2	4	2	2	4	4	2	3	3
31 0	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	2	2	3
31 1	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4
31 2	4	4	2	4	3	4	4	4	2	4	4	3	3	3
31 3	2	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	3	3	4
31 4	3	3	3	4	2	3	4	4	4	4	4	2	2	4
31 5	3	3	4	4	4	4	4	2	2	2	4	3	3	3
31 6	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4
31 7	4	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	2	4	2

31 8	2	2	2	3	3	4	3	3	3	4	2	4	2	2	2
31 9	4	4	3	3	3	3	3	2	2	4	4	2	2	4	4
32 0	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2
32 1	2	2	2	3	3	4	3	3	3	4	2	4	2	2	2
32 2	4	4	3	3	3	3	3	2	2	4	4	2	2	4	4
32 3	3	3	3	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4
32 4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	2
32 5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
32 6	4	4	2	3	3	3	3	4	4	2	2	3	4	2	2
32 7	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4
32 8	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	3	3	3
32 9	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3
33 0	4	4	4	3	2	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4
33 1	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	3	3	3	3
33 2	2	2	2	3	3	4	4	2	2	2	2	4	4	4	4
33 3	2	2	4	2	2	2	3	2	2	4	4	2	3	3	3
33 4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2
33 5	3	4	3	4	3	4	3	2	2	2	2		4	4	4
33 6	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2
33 7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
33 8	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2

Anexo 8

Formato de publicación en repositorio



REPOSITORIO INSTITUCIONAL DIGITAL

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE DOCUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

1. Información del Autor			
ALBERCA SANCHEZ EVELYN ELISA		45811023	Elisaev04@gmail.com
Agencia y Morales		URI	Correo electrónico
2. Tipo de Documento de Investigación			
☒ Tesis	☐ Trabajo de Suficiencia Profesional	☐ Trabajo Académico	☐ Trabajo de Investigación
3. Grado Académico o Título Profesional ¹			
☐ Maestría	☒ Tesis Profesional	☐ Tesis Segunda Especialidad	☐ Maestría
4. Título del Documento de Investigación			
Calidad y satisfacción en beneficiarios de la Botica MEDISALUD – Piura.			
5. Programa Académico			
FARMACIA Y BIOQUIMICA			
6. Tipo de Acceso al Documento			
☒ Abierto o Público ² (https://repositorio.usp.edu.pe/tesis/45811023/)		☐ Acceso restringido ³ (https://repositorio.usp.edu.pe/tesis/45811023/)	
(*) En caso de restringido completar 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 ⁴

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. ⁵



[Handwritten Signature]

Firma

Lugar	Día	Mes	Año
Chimbote	01	AGOSTO	2023

Importante

- Según Resolución de Consejo Universitario N° 001-MR-2018-03, Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar Grados Académicos y Títulos Profesionales, art. 8, inciso 4.2.
- Ley N° 30091, Ley que regula el Repositorio Institucional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de datos abiertos y R. D. 009-MR-2018-03.
- Si el autor otorga el tipo de acceso abierto o público, otorga la Universidad San Pedro una licencia Creative Commons, para que se pueda hacer en cualquier forma en la obra y difundir en el Repositorio Institucional Digital, respetando siempre los derechos de autor y propiedad intelectual de acuerdo con el Decreto Ley 1 Ley 100.
- De ser que por el autor otorga la opción restringida, únicamente se publicará los datos del autor y resumen de la obra, otorgando a la obra la licencia CC BY-NC-ND (Plan Nacional 5.1 y 4.2) que permite el uso limitado del Repositorio Institucional Digital.
- Las licencias Creative Commons (CC) se otorgan a los trabajos de investigación de forma de libre que pone a disposición de los usuarios un conjunto de licencias flexibles y de licencia abierta (o no) que permiten la difusión de los datos de los autores, obras científicas y científicas, entre otros. Estas licencias también permiten que el autor otorgue el acceso a su obra.
- Según el inciso 4.2, del artículo 19 del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales (RNTA) "Los autores otorgan, de forma libre y gratuita, el contenido digital de sus obras a la Universidad, para que se pueda acceder a los datos de los autores y resúmenes de las obras, otorgando a la obra la licencia CC BY-NC-ND (Plan Nacional 5.1 y 4.2) que permite el uso limitado del Repositorio Institucional Digital".

Nota: En caso de falsificación de datos, se podrá iniciar el proceso legal (Ley 27304, art. 14, párr. 30.4).

Anexo 9

Reporte de similitud

CALIDAD Y SATISFACCIÓN EN BENEFICIARIOS DE LA BOTICA MEDISALUD - PIURA.

INFORME DE ORIGINALIDAD

28%	28%	%	11%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	9%
2	repositorio.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	4%
3	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	repositorio.uroosevelt.edu.pe Fuente de Internet	2%
5	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%
6	repositorio.uma.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	publicaciones.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	1%

www.repositorio.autonomadeica.edu.pe

9	Fuente de Internet	1 %
10	Submitted to Universidad Nacional Federico Villarreal Trabajo del estudiante	1 %
11	repositorio.unasam.edu.pe Fuente de Internet	1 %
12	repositorio.untumbes.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
13	es.scribd.com Fuente de Internet	<1 %
14	repositorio.usil.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
15	Submitted to Universidad Privada del Norte Trabajo del estudiante	<1 %
16	Submitted to Universidad Privada San Juan Bautista Trabajo del estudiante	<1 %
17	Submitted to unapiquitos Trabajo del estudiante	<1 %
18	dspace.unitru.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
19	journals.sagepub.com Fuente de Internet	<1 %

20	repositorio.unfv.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
21	repositorio.upla.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
22	cursodef.webcindario.com Fuente de Internet	<1 %
23	kupdf.net Fuente de Internet	<1 %
24	repositorio.ucsg.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
25	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1 %
26	doaj.org Fuente de Internet	<1 %
27	repositorio.esпам.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
28	Submitted to Universidad Maria Auxiliadora SAC Trabajo del estudiante	<1 %
29	digitum.um.es Fuente de Internet	<1 %
30	gestiopolis.com Fuente de Internet	<1 %

31	Fuente de Internet	<1 %
32	mariposa315.proboards16.com Fuente de Internet	<1 %
33	repositorio.unid.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
34	www.researchgate.net Fuente de Internet	<1 %
35	www.siicsalud.com Fuente de Internet	<1 %