

UNIVERSIDAD SAN PEDRO

FACULTAD DE MEDICINA HUMANA

PROGRAMA DE ESTUDIO DE FARMACIA Y

BIOQUIMICA



Calidad del servicio farmacéutico y satisfacción de pacientes del C.S.
Comunidad Saludable, Sullana, julio 2023.

Tesis para optar el Título Profesional de Químico Farmacéutico.

Autora

Gahona Luzón, Yereny Delgisa.

Asesor

Cacha Salazar, Carlos Esteban.

Código ORCID: 0000-0002-3169-5891

Piura – Perú

2023

Índice general.

Índice general	i
Índice de tablas	ii
Índice de figuras	iii
Palabras claves	iv
Constancia de originalidad	v
Título	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
Introducción	1
Metodología	21
Resultados	25
Análisis y discusión	38
Conclusiones	42
Recomendaciones	43
Referencias bibliográficas	45
Anexos	49

Índice de tablas.

Tabla 1	<i>Percepción de la calidad del servicio farmacéutico del paciente del C. S. Comunidad Saludable de Sullana, julio de 2023.</i>	25
Tabla 2	<i>Percepción de la dimensión seguridad del paciente atendido en servicio de farmacia del C. S. Comunidad Saludable de Sullana, julio de 2023.</i>	26
Tabla 3	<i>Percepción de dimensión capacidad de respuesta del paciente atendido en servicio de farmacia del C. S. Comunidad Saludable de Sullana, julio de 2023.</i>	27
Tabla 4	<i>Percepción de dimensión fiabilidad del paciente atendido en servicio de farmacia del C. S. Comunidad Saludable de Sullana, julio de 2023.</i>	28
Tabla 5	<i>Percepción de la dimensión empatía del paciente atendido en servicio de farmacia del C. S. Comunidad Saludable de Sullana, julio de 2023.</i>	29
Tabla 6	<i>Percepción de la dimensión aspectos tangibles del paciente atendido en servicio de farmacia del C. S. Comunidad Saludable de Sullana, julio de 2023.</i>	30
Tabla 7	<i>Satisfacción del paciente atendido en servicio de farmacia del C. S. Comunidad Saludable de Sullana, julio de 2023.</i>	31
Tabla 8	<i>Correlación entre calidad del servicio farmacéutico y satisfacción del paciente atendido en servicio de farmacia del C. S. Comunidad Saludable de Sullana, julio de 202.</i>	32
Tabla 9	<i>Correlación entre la dimensión seguridad y satisfacción del paciente atendido en servicio de farmacia del C. S. Comunidad Saludable de Sullana, julio de 2023.</i>	33
Tabla 10	<i>Correlación entre la dimensión capacidad de respuesta y satisfacción del paciente atendido en servicio de farmacia del C. S. Comunidad Saludable de Sullana, julio de 2023.</i>	34
Tabla 11	<i>Correlación entre la dimensión fiabilidad y satisfacción del paciente atendido en servicio de farmacia del C. S. Comunidad Saludable de Sullana, julio 2023.</i>	35
Tabla 12	<i>Correlación entre dimensión empatía y satisfacción del paciente atendido en servicio de farmacia del C. S. Comunidad Saludable de Sullana, julio 2023.</i>	36
Tabla 13	<i>Correlación entre la dimensión aspectos tangibles y satisfacción del paciente atendido en servicio de farmacia del C. S. Comunidad Saludable de Sullana, julio 2023.</i>	37

Índice de figuras.

Figura 1	<i>Percepción de la calidad del servicio farmacéutico del paciente del C. S. Comunidad Saludable de Sullana, julio de 2023.</i>	25
Figura 2	<i>Percepción de la dimensión seguridad del paciente atendido en servicio de farmacia del C. S. Comunidad Saludable de Sullana, julio de 2023.</i>	26
Figura 3	<i>Percepción de dimensión capacidad de respuesta del paciente atendido en servicio de farmacia del C. S. Comunidad Saludable de Sullana, julio de 2023.</i>	27
Figura 4	<i>Percepción de dimensión fiabilidad del paciente atendido en servicio de farmacia del C. S. Comunidad Saludable de Sullana, julio de 2023.</i>	28
Figura 5	<i>Percepción de la dimensión empatía del paciente atendido en servicio de farmacia del C. S. Comunidad Saludable de Sullana, julio de 2023.</i>	29
Figura 6	<i>Percepción de la dimensión aspectos tangibles del paciente atendido en servicio de farmacia del C. S. Comunidad Saludable de Sullana, julio de 2023.</i>	30
Figura 7	<i>Satisfacción del paciente atendido en servicio de farmacia del C. S. Comunidad Saludable de Sullana, julio de 2023.</i>	31

Palabra clave.

Tema	Calidad, atención, satisfacción, pacientes.
Especialidad	Farmacia.

Keywords

Subject	Quality, attention, satisfaction, patients.
Speciality	Pharmacy.

Línea de investigación

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

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 del servicio farmacéutico y satisfacción de pacientes del C.S. Comunidad Saludable, Sullana, julio 2023**" del (a) estudiante: **GAHONA LUZON YERENY DELGISA**, identificado(a) con Código N° **2115100320**, se ha verificado un porcentaje de similitud del **27%**, 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, 19 de septiembre 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.

Título.

Calidad del servicio farmacéutico y satisfacción de pacientes del C. S. Comunidad
Saludable, Sullana, julio 2023.

Resumen.

El presente estudio se planteó como objetivo determinar la relación entre la calidad del servicio farmacéutico y la satisfacción del paciente del C. S. Comunidad Saludable de Sullana, atendidos en julio de 2023. La investigación fue de tipo básica y no experimental, con un diseño observacional, descriptivo y transversal, que incluyó una muestra de 294 pacientes a quienes, mediante la técnica de encuesta, se les administró un cuestionario basado en el modelo SERVQUAL para la obtención de datos. Los resultados mostraron que el 99.0% de individuos perciben la calidad del servicio farmacéutico en un nivel regular y sus dimensiones seguridad (79.9% regular y 20.1% bajo), capacidad de respuesta (84.4% regular y 11.9% alto), fiabilidad (92.2% regular), empatía (54.4% regular y 45.6% bajo) y, aspectos tangibles (13.6% regular y 86.4% alto). En el extremo de la satisfacción del paciente, el 99.7% la consideró de nivel regular. Se concluyó que no existe relación estadísticamente significativa entre las variables de estudio ni entre las distintas dimensiones de la calidad del servicio farmacéutico y la satisfacción del paciente ($p > 0.05$).

Palabras clave: Calidad, atención, satisfacción, pacientes.

Abstract.

The objective of this study was to determine the relationship between the quality of the pharmaceutical service and the satisfaction of the patient of the C. S. Comunidad Saludable de Sullana, attended in July 2023. The research was of a basic and non-experimental type, with an observational, descriptive design. and cross-sectional, which included a sample of 294 patients to whom a questionnaire based on the SERVQUAL model was applied for data collection. The results show that 99.0% of individuals perceive the quality of the pharmaceutical service at a regular level and its dimensions safety (79.9% regular and 20.1% low), responsiveness (84.4% regular and 11.9% high), reliability (92.2% regular), empathy (54.4% regular and 45.6% low) and tangible aspects (13.6% regular and 86.4% high). At the extreme of patient satisfaction, 99.7% considered it to be of a regular level. It was concluded that there is no statistically significant relationship between the study variables or between the dimensions of the quality of the pharmaceutical service and patient satisfaction ($p>0.05$).

Keywords: Quality, attention, satisfaction, patients.

Introducción.

Como antecedentes de la investigación, a nivel internacional, Rodríguez (2021) evaluó la calidad de atención percibida y satisfacción de usuarios del servicio de farmacia de un hospital de la ciudad de Machala en Ecuador. Su investigación tuvo un diseño descriptivo y utilizó la metodología SERVQUAL, con un cuestionario validado aplicado a una muestra de 361 usuarios. Sus resultados evidencian una insatisfacción en todas las dimensiones evaluadas, es decir la puntuación obtenida acerca de la percepción del servicio recibido es menos que la obtenida en la expectativa del usuario acerca del servicio a recibir; la dimensión confiabilidad es la de mayor brecha de insatisfacción en los usuarios, mientras que la dimensión empatía es la de menor brecha de insatisfacción; así mismo la dimensión relacionada a los aspectos tangibles, como infraestructura, equipamiento y presentación del personal, es la de menor puntuación en la percepción del servicio recibido.

Mero et al. (2021) analizaron las variables satisfacción de los usuarios y la calidad de atención ofertada en una Unidad de Salud de Cuba, encontrando que los principales motivos de insatisfacción de los usuarios del servicio fueron el tiempo de espera de atención, pues pensaban que era muy extenso, sobre todo en el proceso de valoración al paciente o triaje previo a la atención médica; también la infraestructura de la Unidad de Salud fue valorada como incómoda tanto para el paciente como para el personal de salud que atiende en el establecimiento. Siendo estas dos causas o problemas, tiempo de espera largo e infraestructura inadecuada, las que merecen mejora a corto plazo de acuerdo con diagrama de Pareto. Otros problemas, de menor frecuencia de aparición en las encuestas, fueron incomodidad con estado del inmobiliario, inadecuada señalización u orientación por parte del personal y, difícil acceso para llegar a la Unidad de Salud donde recibirían la atención médica.

En Cuba, Mateu et al. (2021) en su estudio de carácter social acerca del impacto en la mejora de los servicios farmacéuticos de la implementación de la estrategia de la gestión del conocimiento entrevistaron a directivos y funcionarios de instituciones de salud de La Habana, evidenciaron que los sujetos entrevistados consideraban que el profesional farmacéutico no ha desarrollado por completo competencias necesarias para un desempeño eficiente en su labor social, siendo que para ellos un farmacéutico competente es aquel capaz de interactuar eficazmente con el paciente y con otros profesionales de la salud, dirigir y ejecutar tareas comunitarias, llevar a cabo todos aquellos procedimientos relacionados con el servicio farmacéutico, capacitarse continuamente en temas relacionados con su labor, resolver oportunamente problemas relacionados con su trabajo utilizando las herramientas disponibles y, saber informar efectivamente al paciente ya otros profesionales de la salud sobre el medicamento. Los mismos entrevistados consideraron que las deficiencias del farmacéutico de La Habana se centran en la comunicación entre el farmacéutico y el médico tratante, ejecución de actividades clínicas y, uso y dominio de nuevas tecnologías de la información y comunicación. Además concluyeron que la implementación y ejecución de la estrategia de gestión del conocimiento es necesaria para ofertar servicios farmacéuticos de calidad debido a que se contribuye a que los farmacéuticos desarrollen competencias profesionales vinculadas a su labor.

Ayele et al. (2020) analizaron el nivel alcanzado de satisfacción de los pacientes del servicio de farmacia de hospitales públicos de Etiopía y qué factores se asociaban a este nivel, investigaron una muestra de 407 pacientes de 13 hospitales públicos. Los resultados mostraron un nivel de satisfacción general medio de 2.29 puntos, en una escala de 1 a 5 puntos, dividido en dimensiones, el “aspecto estructural del entorno” obtuvo una media de 2.12, “disponibilidad y suministro de medicamentos” una media de 2.43, “relación entre farmacéutico–paciente” una media de 2.10 puntos y, “asesoramiento al paciente” una media de 2.51 puntos. En cuanto a los factores relacionados a los pacientes encontraron que aquellos pacientes con rango de edad de 26 a 35 años tenían un 50% de disminución de probabilidad de satisfacción en

comparación con aquellos con rango de edad entre 18 a 25 años, mientras que los de 36 a 50 años, un 60% menos de probabilidad de satisfacción. Así mismo, los pacientes provenientes del área rural se mostraron 3 veces más satisfechos que aquellos habitantes urbanos. También los medicamentos dispensados se asociaron al nivel de satisfacción, pues aquellos pacientes que habían recibido la totalidad de medicamentos prescritos estuvieron 2.2 veces más satisfechos que aquellos que recibieron solo algunos de los medicamentos prescritos.

A nivel nacional, Santillán (2022) estudió la calidad de servicio ofertado y satisfacción del usuario de la farmacia ambulatoria del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, institución pública de salud ubicada en la ciudad de Lima. Mediante una investigación no experimental, observacional, descriptiva, correlacional. La muestra incluyó a 75 usuarios del servicio de farmacia a quienes se les aplicó cuestionario según modelo SERVQUAL. Concluyó que la variable calidad del servicio ofrecido, y todas sus dimensiones, se correlaciona con la satisfacción del usuario del servicio de farmacia.

Por otro lado, Toribio (2022) analizó la relación existente entre el nivel de cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación y la satisfacción de los usuarios de un establecimiento farmacéutico ubicado en la ciudad de Carhuaz. En un estudio descriptivo, correlacional y transversal encuestaron a 150 usuarios atendidos en el establecimiento farmacéutico, aplicándose dos cuestionarios para medir su percepción acerca de las variables de estudio. Encontró que, respecto a las Buenas Prácticas de Dispensación, el 24.0% de usuarios encuestados consideraron que se ejecutaban en nivel regular, mientras que el 76.0% las consideraron en nivel bueno; en el extremo de la satisfacción del usuario, el 24.7% de encuestados se encontraron satisfechos con el servicio recibido y el 75.3% se encontraron muy satisfechos. Estadísticamente establecieron que si hay correlación muy significativa entre estas dos variables, pues en aquellos usuarios que consideraron como buena la dispensación de medicamentos, el 97.4% se encontraron muy satisfechos con la atención recibida.

Mestanza (2021) analizó las variables calidad de servicio y satisfacción del usuario durante la ejecución del acto de dispensación de medicamentos en un hospital de Virú del departamento de La Libertad, en el marco de la manifestación de la pandemia de COVID-19. Su investigación fue de tipo descriptivo, transversal, correlacional. Se encuestó a 134 usuarios atendidos en el servicio de farmacia del hospital. Los resultados muestran relación estadísticamente significativa de las variables calidad del servicio farmacéutico ofertado y la satisfacción obtenida por los usuarios del servicio, cuando la calidad del servicio se consideraba de nivel alta, el 33.6% de encuestados se encontraron satisfechos, mientras que cuando la calidad fue considerada de nivel medio, el 44.8% de encuestados se encontraron poco satisfechos; así mismo se encontró relación significativa entre las dimensiones de la calidad del servicio con la variable satisfacción del usuario.

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

Por su parte Castillo, Rosales y Reyes (2020) mediante una investigación de tipo descriptiva y comparativa analizaron la percepción de pacientes atendidos en dos hospitales públicos de la región Ancash sobre la calidad del servicio farmacéutico recibido, utilizando como instrumento un cuestionario basado en el modelo SERVQUAL aplicado a 286 usuarios de los servicios evaluados. Encontraron diferencias significativas en la percepción de la calidad de la oferta de los servicios farmacéuticos entre los dos hospitales, pues en uno de ellos el 51.4% de usuarios del servicio encuestados consideraban la calidad del servicio en un nivel alto, el 44.9% en

un nivel medio y solamente el 3.7% en un nivel bajo, mientras que en el caso del segundo hospital el porcentaje de encuestados que consideraban el servicio en un nivel alto fue de apenas 29.3%, mientras que el 51.4% lo consideraban de nivel medio y el 19.3% de nivel alto. En todas las dimensiones evaluadas de la variable calidad del servicio, el primer hospital obtuvo mayor media de puntaje de evaluación por parte de los pacientes encuestados, siendo esta diferencia estadísticamente significativa para las dimensiones elementos tangibles, oportunidad, empatía y accesibilidad. Resaltan que en el segundo hospital, el de menor puntaje de evaluación de la calidad del servicio farmacéutico, atiende a un mayor número de pacientes y no cuentan con suficiente personal de farmacia, lo que sería un limitante en la adecuada labor que debería cumplir el personal profesional de farmacia, sugiriendo investigar acerca de la dotación del servicio de farmacia en relación con la demanda de pacientes y su impacto en la percepción de la calidad del servicio farmacéutico.

A nivel local, Zegarra (2022) investigó qué relación existe entre la calidad de atención farmacéutica y la satisfacción de los usuarios de una oficina farmacéutica privada de la ciudad de Huancabamba. Encuestó a 278 usuarios del establecimiento mediante un cuestionario modelo SERVQUAL, en el marco de un estudio descriptivo, correlacional. Sus resultados evidenciaron que el 51.8% de encuestados percibieron la calidad de la atención farmacéutica en un nivel regular, mientras que en cuanto a la satisfacción, el 68.3% la ubicó en un nivel medio. Concluyó que existe correlación significativa entre ambas variables, siendo de carácter positiva y moderada.

Quispe (2021) analizó en pacientes atendidos en el servicio de farmacia del hospital Minsa “Las Mercedes”, ubicado en la ciudad de Paita – Piura, la calidad de atención percibida y satisfacción. Encontrando que el 84% de encuestados consideraron la calidad de atención como “regular”, el 10% como “bajo” y solamente el 6% como “alto”; siendo que en el 66% de los mimos la satisfacción fue “regular”, en el 23% fue “alta” y en el 11% “baja”. Además evidenció que tanto la variable calidad de atención así como la variable satisfacción del usuario se correlacionan de

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

A su vez Morocho (2021) evaluó el nivel de satisfacción en usuarios del servicio de farmacia de un hospital nivel II-1 de la localidad de Paita. Mediante un estudio no experimental, cuantitativo, descriptivo y transversal, encuestó a 108 usuarios del servicio de farmacia, 75% de sexo femenino, 78.7% pacientes continuadores, 53.7% con nivel de estudios secundaria. Según dimensiones, los resultados muestran que el 71.9% manifestaron sentirse satisfechos en la dimensión fiabilidad, el 74.5% satisfechos en la capacidad de respuesta, el 82.1% satisfechos en la seguridad, el 84.4% satisfechos en la empatía y, el 11.2% satisfechos en los aspectos tangibles.

Por su parte, Chávez (2020) analizó el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en la farmacia del Hospital Militar de Piura, en un estudio descriptivo, observacional y transversal, la muestra estuvo compuesta por 131 sujetos (66.4% de sexo masculino, 77.1% con estudios superiores técnicos o universitarios, 41.2% mayores de 60 años) quienes respondieron un cuestionario basado en el modelo SERVQUAL. El 93.9% de individuos se mostraron satisfacción con el servicio recibido y el 6.1% restante insatisfechos, por dimensiones, la mayoría de los usuarios manifestaron sentirse satisfechos, fiabilidad (96.2%), capacidad de respuesta (94.7%), seguridad (94.7%), empatía (93.1%) y aspectos tangibles (90.0%).

Por último, la investigación de Zapata (2019) se propuso como objetivo analizar la calidad del servicio y la satisfacción del usuario atendido en el servicio de farmacia de consultorios externos del hospital Jorge Reátegui de Piura perteneciente a Essalud. En la investigación, de tipo descriptivo, no experimental, transversal, se encuestó una

muestra de 300 usuarios atendidos (66.3% mujeres, 56.0% mayores de 60 años y, 43.0% con primaria y 25.0% sin nivel de instrucción concluido), empleando la encuesta SERVQUAL modificada. Encontró que en todas las dimensiones de la calidad del servicio estudiadas los encuestados se encontraron en su mayoría satisfechos, fiabilidad (63.1% – 94.0%), capacidad de respuesta (52.5% - 75.8%), seguridad (47.4% - 82.6%), empatía (49.5% - 71.1%) y aspectos tangibles (43.2% - 68.4%).

Según el Minsa la calidad de atención es entendida como el grupo de tareas y actividades que se llevan a cabo en las instituciones de salud en el contexto de la atención con la finalidad de lograr los efectos deseados tanto en los proveedores del servicio de salud y los pacientes, en cuanto a eficacia, seguridad, eficiencia y satisfacción de éstos, siendo que esta calidad de atención debe ser tanto en los aspectos técnicos como humanos (Ministerio de Salud, 2011).

La OMS define la calidad de atención como el grado o nivel en el que la prestación o entrega de los servicios de salud aumenta significativamente la probabilidad de alcanzar los resultados de salud propuestos, esta prestación y, en consecuencia, todas las actividades del servicio de salud deben basarse en conocimientos técnicos y científicos apoyados en evidencia objetiva y tener como piedra angular a la persona (Organización Mundial de la Salud [OMS], 2022)

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

- ✓ Eficaz. Los servicios de salud ofertados a los individuos que lo necesitan deben basarse en evidencia científica objetiva para alcanzar los objetivos en la salud de los individuos, esto implica tener personal calificado y capacitado continuamente con alto nivel de excelencia profesional.

- ✓ Seguro. Debe existir una nula o mínima probabilidad de causar daño a quienes reciben el servicio de salud o a su entorno.
- ✓ Centrado en la persona. Cada sujeto tiene preferencias, necesidades y valores individuales, por lo que la atención brindada en el servicio de salud debe estar acorde a estas características.

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

- ✓ Oportuno. Los tiempos de espera deben ser los mínimos posibles, ya que retrasos en la atención pueden provocar resultados negativos en la salud de las personas. Por ejemplo, un paciente con una enfermedad crónica como la hipertensión arterial, si se demora en la entrega de sus medicamentos durante días o semanas, puede resultar en efectos negativos para su salud (daño renal, accidente cerebro vascular, etc.) si no se le administra su medicación antihipertensiva.
- ✓ Equitativo. Se debe considerar las diferencias de los sujetos, en cuanto a sexo, etnia, ubicación geográfica de procedencia, nivel socioeconómico, hábitos, creencias u otras características, no deben ser motivo de trato diferente en la atención médica, en ninguna de sus dimensiones y etapas.
- ✓ Integrado. La atención médica debe poner a disposición del individuo que lo necesita toda la gama de servicios de salud en las diferentes etapas de su vida, además que todas las áreas deben articular esfuerzos y tareas para lograr la eficacia del servicio brindado.
- ✓ Eficiente. Los servicios de salud deben maximizar los recursos con los que cuenta, evitando su desperdicio. Teniendo en cuenta que muchas veces el presupuesto en salud es limitado. Por ejemplo, en el caso de medicamentos, se debe trabajar con

los llamados medicamentos esenciales, que por sus características y bondades permite reducir el gasto en medicamentos en las instituciones de salud.

La calidad del servicio se puede analizar en las siguientes dimensiones:

- ✓ *Seguridad.* Se evalúa la confianza que origina en el paciente la actitud del personal que presta el servicio de salud, evidenciando en la ejecución de sus tareas conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad en la comunicación y, además, debe ser capaz de generar confianza en el paciente para que cumpla con las indicaciones del personal de salud (Ministerio de Salud, 2011).

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

- ✓ *Capacidad de respuesta.* Refiere a la aptitud de los miembros del equipo de salud de servir a los pacientes, ofertando un servicio sin demoras y oportuno ante un requerimiento del servicio, siendo que esta respuesta debe ser de calidad (Ministerio de Salud, 2011).

Es el deseo proveedor del servicio de ayudar al usuario y que el servicio brindado sea oportuno (Parasuraman et al., 1988).

La capacidad de respuesta repercute significativamente en la idea del usuario sobre el servicio de salud desde que llega al establecimiento, percibiendo el tiempo en que resuelven sus problemas e inquietudes (Quispe, 2021).

Por ejemplo, se puede evaluar si existen el número adecuado de trabajadores en el servicio de farmacia que permita atender al público de forma oportuna sin que los tiempos de espera sean demasiado largos (Salas, 2021).

- ✓ *Fiabilidad.* Es la aptitud de los responsables de la atención de realizar con éxito con el servicio de salud ofrecido (Ministerio de Salud, 2011).

Es decir el personal encargado de la atención debe ser capaz de brindar un servicio confiable y preciso, siendo que producto de ello se alcancen las expectativas que tiene el paciente con el servicio a recibir (Parasuraman et al., 1988).

- ✓ *Empatía.* Se define como la competencia del individuo de ponerse en el lugar o situación de otro, detectando y entendiendo lo que necesita y atendiendo estas necesidades adecuadamente (Ministerio de Salud, 2011).

Si existe empatía en las personas que atienden en el servicio de farmacia se brindará una atención individualizada, pues cada paciente tiene necesidades propias, diferentes a las de los demás, identificando su problema y lo que necesita para resolverlo, beneficiándolo con un ambiente de comprensión y entendimiento, esto permitirá que haya una buena interrelación entre el agente proveedor del servicio y el paciente (Parasuraman et al., 1988).

Su evaluación mide el trato que da el personal de farmacia, el interés que se manifieste hacia el paciente, usuario del servicio y, el cuidado de manera personalizada, para establecer empatía es necesario que exista excelente comunicación entre el personal del establecimiento de salud y el paciente o su cuidador (Salas, 2021).

- ✓ *Aspectos tangibles.* Son los aspectos o características físicas del establecimiento de salud y que son percibidos por el paciente. Se relacionan con el estado de conservación y apariencia física de la infraestructura, equipamiento, presentación y apariencia del personal, entrega de material de comunicación fácil de entender o señalización de las instalaciones, limpieza de los ambientes y comodidad para las personas (Ministerio de Salud, 2011).

Se evalúa la percepción del paciente con base a lo que ve desde que llega al establecimiento de salud, la infraestructura, orden y limpieza del local, la apariencia del personal involucrado en la prestación del servicio, la entrega y recepción de información para el paciente que permita una adecuada atención, el estado de los equipos y todo aquello que le pueda ofrecer confort al paciente o su cuidador mientras esté siendo atendido en el establecimiento de salud (Parasuraman et al., 1988).

Los estudios de Henao (2018) permitieron evidenciar que en la mayoría de las investigaciones acerca de la percepción de la calidad del servicio fue común el uso de la escala SERVQUAL (Quality Service), propuesta por Parasuraman, Zeithalm y Berry en 1988 para evaluar las percepciones de los clientes acerca de la calidad del servicio ofertado en empresas comerciales pero que ha sido modificada, adecuada y validada para evaluar la calidad en los servicios de salud.

La escala SERVQUAL divide la calidad del servicio en cinco dimensiones, las cuales son fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles, las cuales se evalúan en una serie de interrogantes sobre las expectativas y percepciones de los usuarios, quienes responden en una escala tipo Likert (Parasuraman et al., 1988).

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

Las investigaciones evidencian que la herramienta SERVQUAL posee una muy buena confiabilidad de consistencia interna, pues tanto para medir las expectativas y

las percepciones de los usuarios de los servicios de salud se encontró valores globales para la prueba estadística alfa de Cronbach de 0.897 y 0.964, por lo que se puede concluir que este instrumento de recolección de datos se convierte en un estándar confiable y válido en el entorno de establecimientos de salud para medir calidad del servicio (Babakus y Mangold [1992] en Henao [2018]).

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

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

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

La satisfacción del paciente o usuario del servicio es un parámetro importante para determinar la calidad de los servicios de salud. Ayele et al. (2020) resaltan que, con la medición correcta, los resultados son la base para la implementación de estrategias que permitan la mejora continua de la calidad del servicio y, por consecuente, aumentar o mantener la satisfacción del paciente.

Según Alfaro (2011) existen factores en el contexto de la interculturalidad que influyen en la insatisfacción del paciente al acudir a un centro de salud en busca de atención:

- ✓ Relacionados a la organización del establecimiento de salud.
 - ✓ Deficiente organización del establecimiento de salud.
 - ✓ Horarios de atención no compatibles con las necesidades de la atención.
 - ✓ Turnos de atención incompletos o no cumplidos por el personal de salud.
 - ✓ Falta de disponibilidad de medicamentos para atender las necesidades de la población.
- ✓ Relacionados con la calidez de atención del personal.
 - ✓ Personal desmotivado para la ejecución de tareas y actividades propias del establecimiento de salud.
 - ✓ Maltrato a los usuarios del servicio por parte del personal de salud responsable de la atención.
- ✓ Relacionados al eje médico-paciente-agente de salud externo.
 - ✓ Médicos tradicionales aislados en su labor, no se articulan con el equipo de salud ni con agentes de salud externos (curanderos, agentes de salud comunitarios).
 - ✓ Falta de capacitación a agentes de salud externos.
 - ✓ Inadecuada comunicación entre el médico y el paciente.

Glosario de términos.

Establecimiento de salud. Son los establecimientos que ofrecen, ya sea de forma ambulatoria o por internamiento, atenciones de salud con fines terapéuticos para la prevención, diagnóstico, tratamiento de enfermedades, promoción de la salud y rehabilitación de los sujetos que asisten a éste

Evaluación. Es la manifestación de un juicio de valor resultado de comparar un estándar o referencia con los resultados obtenidos en la atención en sus distintas etapas del servicio de salud, con la intención de comprobar las mejoras en esta atención brindada por una organización o institución de salud pública o privada.

Expectativa del usuario. Es lo que el usuario o cliente del establecimiento espera recibir del servicio ofertado, siendo que esta expectativa está basada por sus experiencias anteriores, sus problemas de salud o necesidades actuales y la información recibida por medios externos. Constituye la base para emitir un juicio de valor

Percepción del usuario. Es el modo en cómo percibe el usuario la forma en que la organización prestadora del servicio de salud cumple con entregar el servicio según lo ofertado.

Satisfacción del usuario externo. Hace referencia al cumplimiento por parte institución de salud prestadora del servicio en cuanto a lo que el usuario esperaba recibir (expectativa) con relación a lo ofertado por el establecimiento de salud.

Usuario externo. Es el sujeto que acude a una institución o establecimiento de salud buscando atención de salud, esperando que ésta sea de calidad.

La presente investigación se realiza considerando las siguientes justificaciones:

Justificación teórica. Esta investigación aportó conocimiento acerca de la calidad del servicio de farmacia percibida en pacientes del C. S. Comunidad Saludable de Sullana y su relación con la satisfacción de los usuarios.

Justificación práctica. El profesional químico farmacéutico como experto del medicamento y responsable del acto de dispensación desarrolló competencias y propondrá estrategias para mejorar el nivel de calidad de atención ofertada en el servicio de farmacia.

Justificación social. Al proponer estrategias de mejora en la calidad de atención en el servicio de farmacia se mejorará el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del C. S. Comunidad Saludable de Sullana, mejorando la confianza de la población en el personal de farmacia.

Por lo que se plantea el siguiente problema de investigación:

¿Cuál es la relación entre la calidad del servicio farmacéutico y la satisfacción del paciente del servicio de farmacia del C. S. Comunidad Saludable, Sullana, julio 2023?

Podemos conceptualizar y operacionalizar las variables de la investigación de la siguiente manera:

VARIABLES (TIPO)	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	DEFINICION OPERACIONAL	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Calidad del servicio farmacéutico.	Percepción subjetiva de los usuarios externos de lo que se ha recibido como servicio, en la manera como se ha ejecutado la atención, comparando el desempeño de la institución prestadora del servicio y las expectativas de los clientes o usuarios externos acerca de lo que espera recibir (Maggi, 2018).	Seguridad.	Respuesta que dé el paciente del servicio de farmacia del C. S. Comunidad Saludable encuestado acerca de la dimensión seguridad de la variable calidad del servicio farmacéutico, utilizando escala de Likert.	Bajo Regular Alto	Nominal.
		Capacidad de Respuesta.	Respuesta que dé el paciente del servicio de farmacia del C. S. Comunidad Saludable encuestado acerca de la dimensión capacidad de respuesta de la variable calidad del servicio farmacéutico, utilizando escala de Likert.	Bajo Regular Alto	Nominal.
		Fiabilidad.	Respuesta que dé el paciente del servicio de farmacia del C. S. Comunidad Saludable encuestado acerca de la dimensión fiabilidad de la variable calidad del servicio farmacéutico, utilizando escala de Likert.	Bajo Regular Alto	Nominal.

		Empatía.	Respuesta que dé el paciente del servicio de farmacia del C. S. Comunidad Saludable encuestado acerca de la dimensión empatía de la variable calidad del servicio farmacéutico, utilizando escala de Likert. Respuesta que dé el paciente del servicio de farmacia del C. S. Comunidad Saludable encuestado acerca de la dimensión aspectos tangibles de la variable calidad del servicio farmacéutico, utilizando escala de Likert.	Bajo Regular Alto	Nominal.
		Aspectos tangibles.		Bajo Regular Alto	Nominal.
Satisfacción del usuario.	Grado de alcance por parte de la institución prestadora del servicio de salud, en lo referente a las expectativas y percepciones del usuario o cliente con relación a los servicios que le son ofertados (Minsa, 2011)	Expectativa del cliente.	Respuesta que dé el paciente del servicio de farmacia del C. S. Comunidad Saludable encuestado acerca de la dimensión expectativa del cliente de la variable satisfacción del usuario, utilizando escala de Likert. Respuesta que dé el paciente del servicio de farmacia del C. S. Comunidad Saludable encuestado acerca de la dimensión calidad	Bajo Regular Alto	Nominal.

		Calidad.	de la variable satisfacción del usuario, utilizando escala de Likert.	Bajo Regular Alto	Nominal.
		Valor percibido.	Respuesta que dé el paciente del servicio de farmacia del C. S. Comunidad Saludable encuestado acerca de la dimensión valor percibido de la variable satisfacción del usuario, utilizando escala de Likert.	Bajo Regular Alto.	Nominal.

Se plantea las siguientes hipótesis:

Hipótesis general.

La calidad del servicio farmacéutico se relaciona significativamente con la satisfacción del paciente del C. S. Comunidad Saludable de Sullana, atendidos en julio de 2023.

Hipótesis específicas.

- ✓ La dimensión seguridad de la calidad del servicio farmacéutico se relaciona significativamente con la satisfacción del paciente del C. S. Comunidad Saludable de Sullana, atendidos en julio de 2023.
- ✓ La dimensión capacidad de respuesta de la calidad del servicio farmacéutico se relaciona significativamente con la satisfacción del paciente del C. S. Comunidad Saludable de Sullana, atendidos en julio de 2023.
- ✓ La dimensión fiabilidad de la calidad del servicio farmacéutico se relaciona significativamente con la satisfacción del paciente del C. S. Comunidad Saludable de Sullana, atendidos en julio de 2023.
- ✓ La dimensión empatía de la calidad del servicio farmacéutico se relaciona significativamente con la satisfacción del paciente del C. S. Comunidad Saludable de Sullana, atendidos en julio de 2023.
- ✓ La dimensión aspectos tangibles de la calidad del servicio farmacéutico se relaciona significativamente con la satisfacción del paciente del C. S. Comunidad Saludable de Sullana, atendidos en julio de 2023.

Se consideran como objetivos de esta investigación los siguientes:

Objetivo general.

Establecer la relación entre la calidad del servicio farmacéutico y la satisfacción del paciente del C. S. Comunidad Saludable de Sullana, atendidos en julio de 2023.

Objetivos Específicos.

- ✓ Determinar la relación entre la dimensión seguridad de la calidad del servicio farmacéutico y la satisfacción de pacientes del C. S. Comunidad Saludable de Sullana, atendidos en julio de 2023.
- ✓ Determinar la relación entre la dimensión capacidad de respuesta de la calidad del servicio farmacéutico y la satisfacción de pacientes del C. S. Comunidad Saludable de Sullana, atendidos en julio de 2023.
- ✓ Determinar la relación entre la dimensión fiabilidad de la calidad del servicio farmacéutico y la satisfacción de pacientes del C. S. Comunidad Saludable de Sullana, atendidos en julio de 2023.
- ✓ Determinar la relación entre la dimensión empatía de la calidad del servicio farmacéutico y la satisfacción de pacientes del C. S. Comunidad Saludable de Sullana, atendidos en julio de 2023.
- ✓ Determinar la relación entre la dimensión aspectos tangibles de la calidad del servicio farmacéutico y la satisfacción de pacientes del C. S. Comunidad Saludable de Sullana, atendidos en julio de 2023.

Metodología.

Tipo y diseño de investigación.

Tipo de investigación.

Básica. Debido a que la presente investigación se planteó aportar conocimiento objetivo acerca de la calidad del servicio y la satisfacción de pacientes del C. S. Comunidad Saludable de Sullana (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

No experimental. En esta investigación la autora no manipuló las variables de estudio, solamente se limitó a observar y medir. La información obtenida no fue resultado de la intencionalidad de la investigadora de crear o repetir el fenómeno a estudiar para obtener las conclusiones (Muntané, 2010).

Diseño de la investigación.

Descriptivo. Las variables de estudio se describieron según su comportamiento en su contexto natural. Este estudio se basó en el análisis de las variables, calidad del servicio farmacéutico y satisfacción del usuario, lo que posteriormente será de utilidad para estudios aplicados (Muntané, 2010).

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

Observacional. La investigadora observó y midió las variables de estudio dentro de la población de estudio, sin intervención ni manipulación (Veiga de Cabo et. al., 2008).

Población, muestra y muestreo.

Población.

La población estuvo compuesta por pacientes del C. S. Comunidad Saludable de Sullana, atendidos en el mes de julio 2023.

Muestra.

Tamaño de la muestra.

Criterios de inclusión:

- Paciente mayor de edad que acepte participar del estudio.
- Paciente atendido en el servicio de farmacia del C. S. Comunidad Saludable de Sullana.

Criterios de exclusión:

- Paciente menor edad.
- Paciente analfabeto que no comprenda instrucciones.
- Paciente que labore en el C. S. Comunidad Saludable de Sullana.

Para determinar la muestra (n) se aplicó la fórmula:

Población (N) = 1460 pacientes.

Proporción de pacientes que se espera estén satisfechos (60%): (p=0.6); (q=0.4)

Precisión: (d=0.05)

Nivel de confianza del 95 %: (z = 1.96)

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

$$n = 294$$

Técnica de muestreo.

Mediante el muestreo no probabilístico por conveniencia, se seleccionó la muestra.

Técnicas e instrumentos de investigación.

Se emplea la técnica de entrevista y el instrumento ha utilizar es el cuestionario diseñado para la presente investigación basado en el modelo SERVQUAL.

Confiabilidad y validez del instrumento.

Confiabilidad medida con prueba Alfa de Cronbach.

Resumen del procesamiento de los casos

	N	%
Válidos	294	100,0
Casos Excluidos^a	0	,0
Total	294	100,0

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



Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,728	6

La consistencia del instrumento de recolección de datos es de nivel “alta”.

Procesamiento y análisis de la información.

Técnicas de procesamiento y análisis de datos.

Del análisis de los datos obtenidos de los cuestionarios aplicados se obtuvo información para la construcción de tablas y figuras de frecuencia acerca de las variables de estudio, basados en los objetivos de la investigación.

Para establecer la relación estadística entre las variables de estudio se utilizó el programa estadístico SPSS v. 21.

Técnicas estadísticas.

Coefficiente de correlación de Spearman.

Se utiliza en casos donde los datos poseen una distribución no normal, con el 5% de significancia esta prueba permitió establecer la relación entre las variables investigadas.

En la interpretación del nivel de correlación, se empleó el índice R, según la escala mencionada a continuación:

0.00 – 0.20	Indica que sólo hay ínfima correlación.
0.20 – 0.40	Indica que hay una escasa correlación.
0.40 – 0.60	Indica que hay una moderada correlación.
0.60 – 0.80	Indica la presencia de una buena correlación.
0.80 – 1.00	Indica que existe una muy buena correlación.

Resultados.

1. Variable calidad del servicio farmacéutico.

Tabla 1.

Percepción de la calidad del servicio farmacéutico del paciente del C. S. Comunidad Saludable de Sullana, julio de 2023.

	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Bajo	3	1.0
Regular	291	99.0
Alto	0	0.0
Total	294	100,0

En la Tabla 1 podemos observar que el 99.0% de pacientes atendidos en el servicio de farmacia del C. S. Comunidad Saludable de Sullana tuvieron una percepción de nivel regular sobre la calidad del servicio farmacéutico y el 1.0% de nivel bajo.

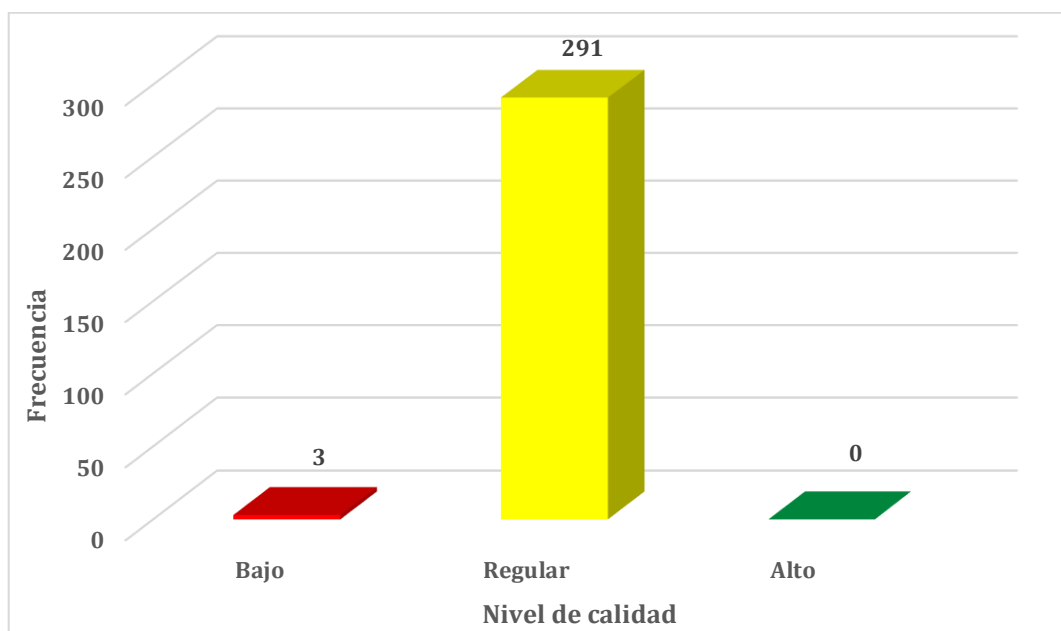


Figura 1. Percepción de la calidad del servicio farmacéutico del paciente del C. S. Comunidad Saludable de Sullana, julio de 2023.

1.1. Dimensión seguridad de la variable calidad del servicio farmacéutico.

Tabla 2.

Percepción de la dimensión seguridad del paciente atendido en servicio de farmacia del C. S. Comunidad Saludable de Sullana, julio de 2023.

	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Bajo	59	20.1
Regular	235	79.9
Alto	0	0.0
Total	294	100,0

Según se puede ver en la Tabla 2, el 79.9% de pacientes atendidos en el servicio de farmacia del C. S: Comunidad Saludable de Sullana tuvieron una percepción de nivel regular acerca de la dimensión seguridad y el 20.1% en un nivel bajo.

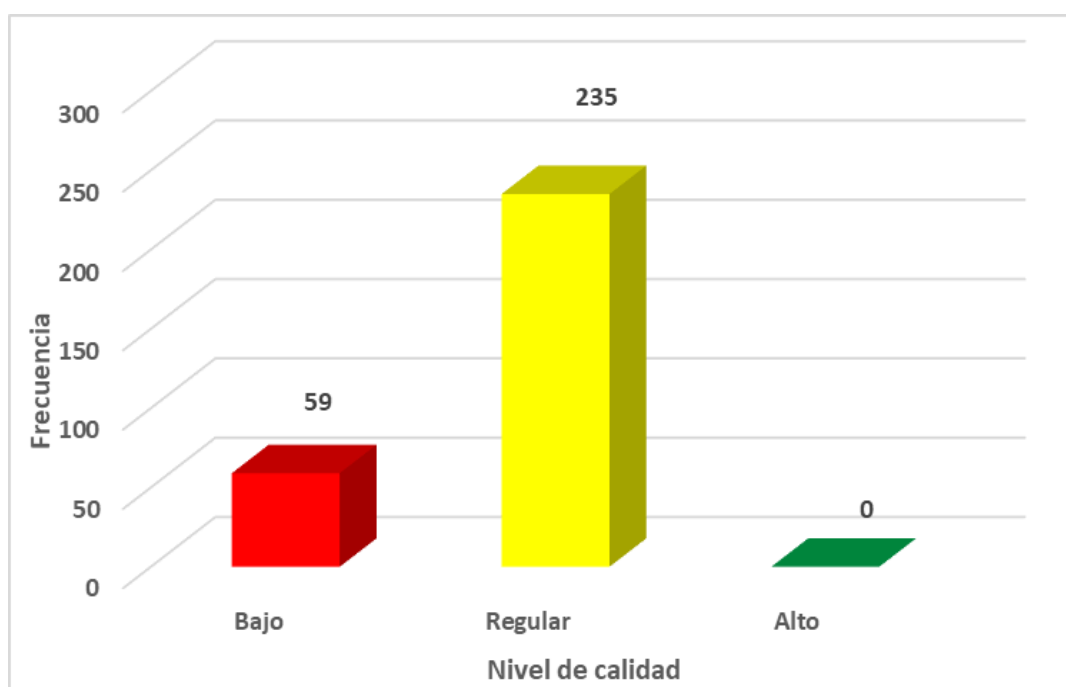


Figura 2. Percepción de la dimensión seguridad del paciente atendido en servicio de farmacia del C. S. Comunidad Saludable de Sullana, julio de 2023.

1.2. Dimensión capacidad de respuesta de la variable calidad del servicio farmacéutico.

Tabla 3.

Percepción de dimensión capacidad de respuesta del paciente atendido en servicio de farmacia del C. S. Comunidad Saludable de Sullana, julio de 2023.

	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Bajo	35	11.9
Regular	247	84.0
Alto	12	4.1
Total	294	100,0

Analizando la Tabla 3, el 84.0% de usuarios encuestados atendidos durante el mes de julio de 2023 en el servicio de farmacia del C. S. Comunidad Saludable de Sullana consideraron la dimensión capacidad de respuesta en un nivel regular, el 11.9% la percibieron en un nivel bajo y solamente el 4.1% en un nivel alto.

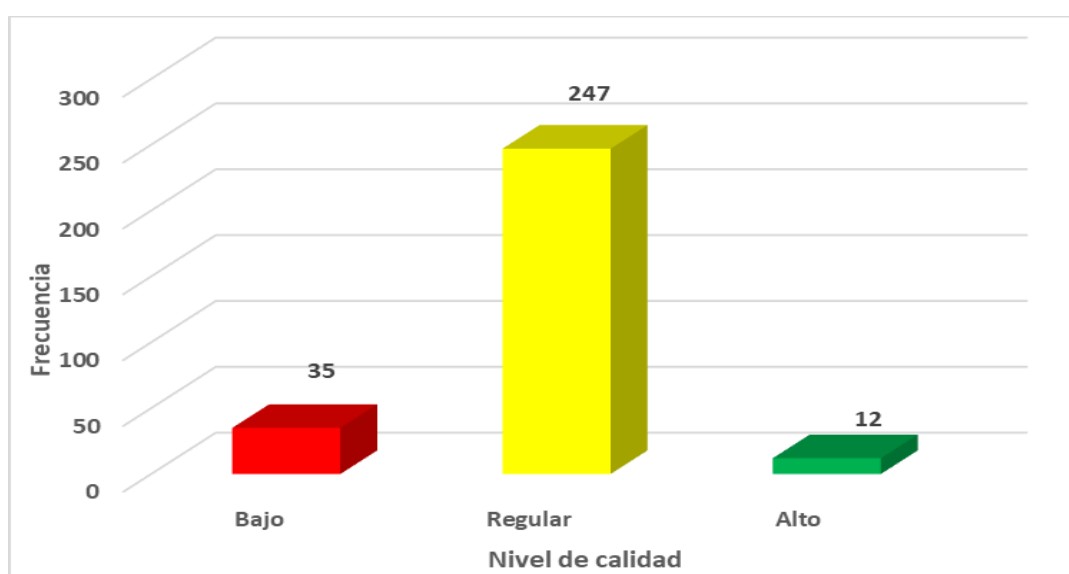


Figura 3. Percepción de dimensión capacidad de respuesta del paciente atendido en servicio de farmacia del C. S. Comunidad Saludable de Sullana, julio de 2023.

1.3. Dimensión fiabilidad de la variable calidad del servicio farmacéutico.

Tabla 4.

Percepción de dimensión fiabilidad del paciente atendido en servicio de farmacia del C. S. Comunidad Saludable de Sullana, julio de 2023.

	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Bajo	0	0.0
Regular	271	92.2
Alto	23	7.8
Total	294	100,0

En la Tabla 4 se puede observar que el 92.2% de pacientes encuestados del servicio de farmacia del C. S. Comunidad Saludable de Sullana tuvieron una percepción de nivel regular acerca de la dimensión fiabilidad, mientras que el 7.8% la consideraron de nivel alto.

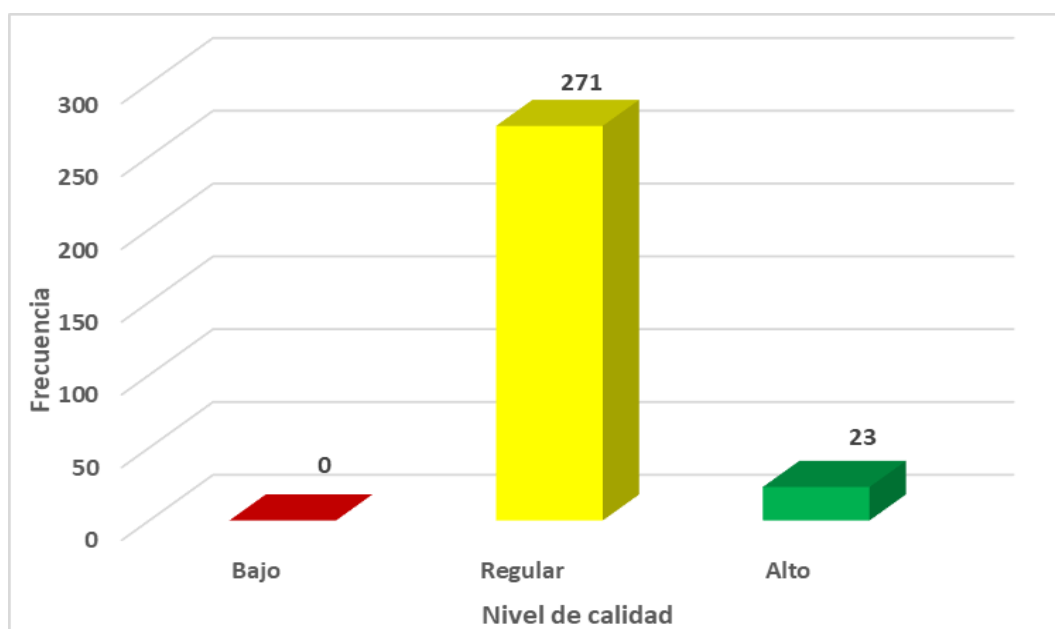


Figura 4. Percepción de dimensión fiabilidad del paciente atendido en servicio de farmacia del C. S. Comunidad Saludable de Sullana, julio de 2023.

1.4. Dimensión empatía de la variable calidad del servicio farmacéutico.

Tabla 5.

Percepción de la dimensión empatía del paciente atendido en servicio de farmacia del C. S. Comunidad Saludable de Sullana, julio de 2023.

	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Bajo	134	45.6
Regular	160	54.4
Alto	0	0.0
Total	294	100,0

Analizando la Tabla 5 vemos que el 54.4% de pacientes atendidos en el servicio de farmacia del C. S. Comunidad Saludable de Sullana consideraron que la dimensión empatía se encuentra en un nivel regular, así como el 45.6% la percibieron en un nivel bajo.

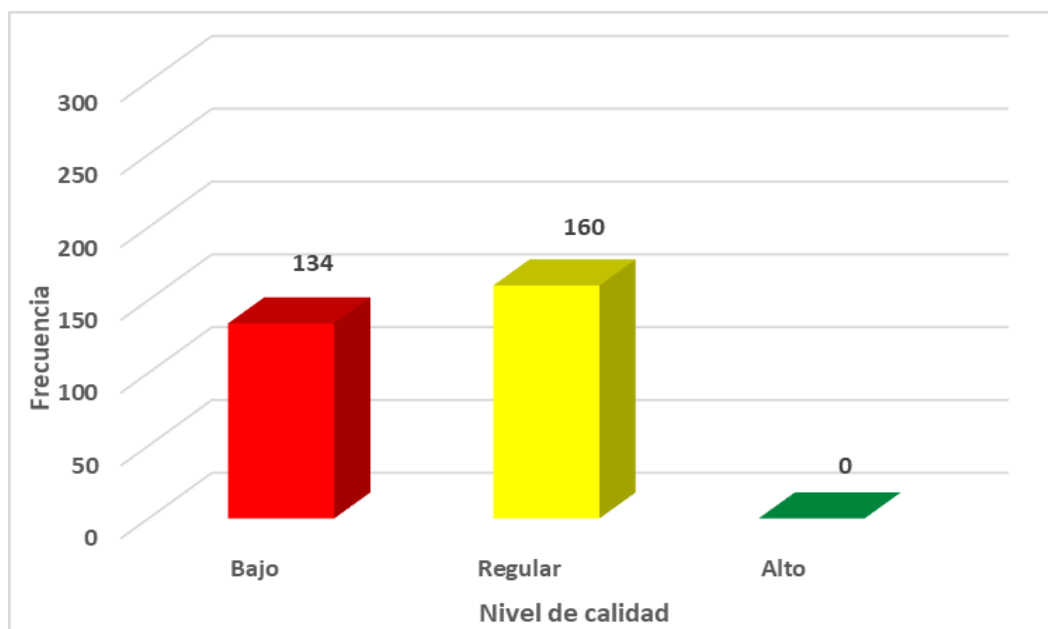


Figura 5. Percepción de la dimensión empatía del paciente atendido en servicio de farmacia del C. S. Comunidad Saludable de Sullana, julio de 2023.

1.5. Dimensión aspectos tangibles de la variable calidad del servicio farmacéutico.

Tabla 6.

Percepción de la dimensión aspectos tangibles del paciente atendido en servicio de farmacia del C. S. Comunidad Saludable de Sullana, julio de 2023.

	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Bajo	254	86.4
Regular	40	13.6
Alto	0	0.0
Total	294	100,0

Respecto a la dimensión aspectos tangibles, en la Tabla 6 se puede observar que el 86.4% de pacientes atendidos en el servicio de farmacia del C. S. Comunidad Saludable de Sullana en el mes de julio de 2023 percibieron que se encuentra en un nivel bajo, mientras que el 13.6% consideraron que está en un nivel regular.

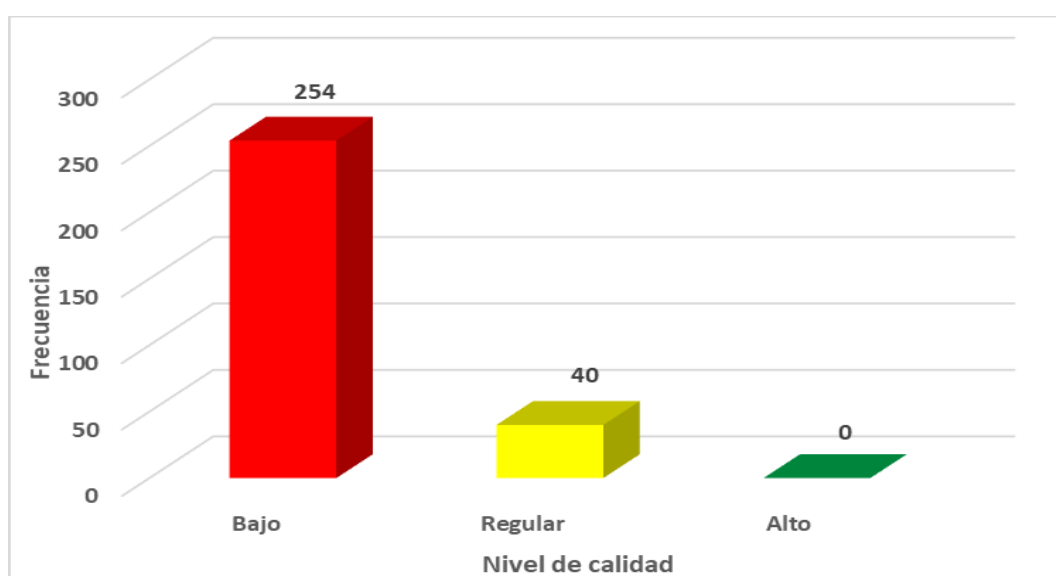


Figura 6. Percepción de la dimensión aspectos tangibles del paciente atendido en servicio de farmacia del C. S. Comunidad Saludable de Sullana, julio de 2023.

2. Variable satisfacción del usuario.

Tabla 7.

Satisfacción del paciente atendido en servicio de farmacia del C. S. Comunidad Saludable de Sullana, julio de 2023.

	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Bajo	1	0.3
Regular	293	99.7
Alto	0	0.0
Total	294	100,0

En cuanto al nivel de satisfacción del paciente atendido durante en el servicio de farmacia del C. S. Comunidad Saludable de Sullana, se puede visualizar en la Tabla 7 que el 99.7% de encuestados lo percibió en un nivel regular y solamente el 0.3% en un nivel bajo.

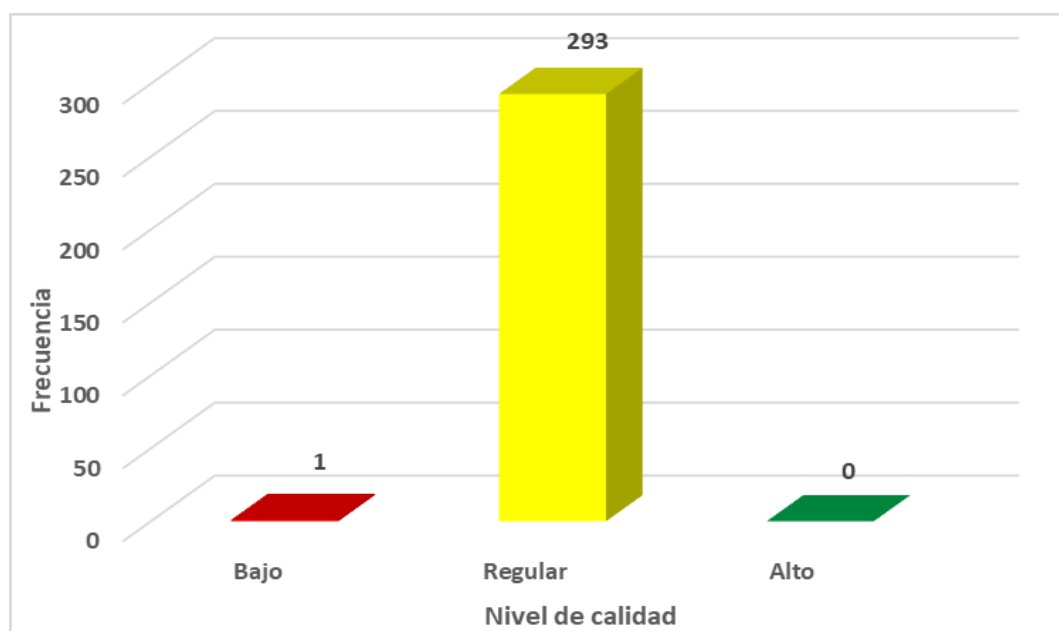


Figura 7. Satisfacción del paciente atendido en servicio de farmacia del C. S. Comunidad Saludable de Sullana, julio de 2023.

3. Correlación entre variables calidad del servicio farmacéutico y satisfacción del paciente.

H₁: La calidad del servicio farmacéutico se relaciona significativamente con la satisfacción del paciente atendido en servicio de farmacia del C. S. Comunidad Saludable de Sullana, julio 2023.

H₀: La calidad del servicio farmacéutico no se relaciona significativamente con la satisfacción del paciente atendido en servicio de farmacia del C. S. Comunidad Saludable de Sullana, julio 2023.

Tabla 8.

Correlación entre calidad del servicio farmacéutico y satisfacción del paciente atendido en servicio de farmacia del C. S. Comunidad Saludable de Sullana, julio de 2023.

		Satisfacción del paciente	
Rho de Spearman	Calidad del servicio farmacéutico	Coefficiente de correlación	,029
		Sig. (bilateral)	,626
		N	294

Con un nivel de significancia de 5% (0.05), siendo $p > 0.05$, se rechaza H_1 y se acepta H_0 .

No se evidenció correlación estadísticamente significativa entre las variables calidad del servicio farmacéutico y la satisfacción del paciente atendido en servicio de farmacia del C. S. Comunidad Saludable de Sullana, julio 2023.

3.1. Correlación entre la dimensión seguridad de la calidad del servicio farmacéutico y satisfacción del paciente.

H₁: La dimensión seguridad se relaciona significativamente con la satisfacción del paciente atendido en servicio de farmacia del C. S. Comunidad Saludable de Sullana, julio 2023.

H₀: La dimensión seguridad no se relaciona significativamente con la satisfacción del paciente atendido en servicio de farmacia del C. S. Comunidad Saludable de Sullana, julio 2023.

Tabla 9.

Correlación entre la dimensión seguridad y satisfacción del paciente atendido en servicio de farmacia del C. S. Comunidad Saludable de Sullana, julio de 2023.

		Satisfacción del usuario	
		Coefficiente de correlación	,109
Rho de Spearman	Seguridad	Sig. (bilateral)	,063
		N	294

Con un nivel de significancia de 5% (0.05), siendo $p > 0.05$, se rechaza H₁ y se acepta H₀.

No se evidenció correlación estadísticamente significativa entre la dimensión seguridad y la satisfacción del paciente atendido en servicio de farmacia del C. S. Comunidad Saludable de Sullana, julio 2023.

3.2. Correlación entre dimensión capacidad de respuesta de la calidad del servicio farmacéutico y satisfacción del paciente.

H₁: La dimensión capacidad de respuesta se relaciona significativamente con la satisfacción del paciente atendido en servicio de farmacia del C. S. Comunidad Saludable de Sullana, julio 2023.

H₀: La dimensión capacidad de respuesta no se relaciona significativamente con la satisfacción del paciente atendido en servicio de farmacia del C. S. Comunidad Saludable de Sullana, julio 2023.

Tabla 10.

Correlación entre la dimensión capacidad de respuesta y satisfacción del paciente atendido en servicio de farmacia del C. S. Comunidad Saludable de Sullana, julio de 2023.

			Satisfacción del usuario
Coeficiente de correlación			,092
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	Sig. (bilateral)	,116
N			294

Con un nivel de significancia de 5% (0.05), siendo $p > 0.05$, se rechaza H₁ y se acepta H₀.

No se evidenció correlación estadísticamente significativa entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del paciente atendido en servicio de farmacia del C. S. Comunidad Saludable de Sullana, julio 2023.

3.3. Correlación entre dimensión fiabilidad de la calidad del servicio farmacéutico y satisfacción del paciente.

H₁: La dimensión fiabilidad se relaciona significativamente con la satisfacción del paciente atendido en servicio de farmacia del C. S. Comunidad Saludable de Sullana, julio 2023.

H₀: La dimensión fiabilidad no se relaciona significativamente con la satisfacción del paciente atendido en servicio de farmacia del C. S. Comunidad Saludable de Sullana, julio 2023.

Tabla 11.

Correlación entre la dimensión fiabilidad y satisfacción del paciente atendido en servicio de farmacia del C. S. Comunidad Saludable de Sullana, julio 2023.

		Satisfacción del usuario	
		Coeficiente de correlación	,030
Rho de Spearman	Fiabilidad	Sig. (bilateral)	,605
		N	294

Con un nivel de significancia de 5% (0.05), siendo $p > 0.05$, se rechaza H₁ y se acepta H₀.

No se evidenció correlación estadísticamente significativa entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción del paciente atendido en servicio de farmacia del C. S. Comunidad Saludable de Sullana, julio 2023.

3.4. Correlación entre dimensión empatía de la calidad del servicio farmacéutico y satisfacción del paciente.

H₁: La dimensión empatía se relaciona significativamente con la satisfacción del paciente atendido en servicio de farmacia del C. S. Comunidad Saludable de Sullana, julio 2023.

H₀: La dimensión empatía no se relaciona significativamente con la satisfacción del paciente atendido en servicio de farmacia del C. S. Comunidad Saludable de Sullana, julio 2023.

Tabla 12.

Correlación entre dimensión empatía y satisfacción del paciente atendido en servicio de farmacia del C. S. Comunidad Saludable de Sullana, julio 2023.

		Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Empatía	Coeficiente de correlación
		,096
		Sig. (bilateral)
		,099
		N
		294

Con un nivel de significancia de 5% (0.05), siendo $p > 0.05$, se rechaza H₁ y se acepta H₀.

No se evidenció correlación estadísticamente significativa entre la dimensión empatía y la satisfacción del paciente atendido en servicio de farmacia del C. S. Comunidad Saludable de Sullana, julio 2023.

3.5. Correlación entre dimensión aspectos tangibles de la calidad del servicio farmacéutico y satisfacción del paciente.

H₁: La dimensión aspectos tangibles se relaciona significativamente con la satisfacción del paciente atendido en servicio de farmacia del C. S. Comunidad Saludable de Sullana, julio 2023.

H₀: La dimensión aspectos tangibles no se relaciona significativamente con la satisfacción del paciente atendido en servicio de farmacia del C. S. Comunidad Saludable de Sullana, julio 2023.

Tabla 13.

Correlación entre la dimensión aspectos tangibles y satisfacción del paciente atendido en servicio de farmacia del C. S. Comunidad Saludable de Sullana, julio 2023.

		Satisfacción del usuario	
		Coeficiente de correlación	,007
Rho de Spearman	Aspectos tangibles	Sig. (bilateral)	,901
		N	294

Con un nivel de significancia de 5% (0.05), siendo $p > 0.05$, se rechaza H₁ y se acepta H₀.

No se evidenció correlación estadísticamente significativa entre la dimensión aspectos tangibles y la satisfacción del paciente atendido en servicio de farmacia del C. S. Comunidad Saludable de Sullana, julio 2023.

Análisis y discusión.

En la Tabla 1 se analiza la percepción del paciente acerca de la calidad del servicio farmacéutico, evidenciándose que la gran mayoría (99.0%) de encuestados lo percibe en un nivel regular y el resto (1.0%) en nivel bajo. Esto contrasta con los resultados de investigaciones similares, realizadas tanto en establecimientos de salud públicos como privados), por ejemplo si bien el resultado reportado por Quispe (2021) indica que el 84% de usuarios de un hospital público de la ciudad de Paita consideró la calidad de atención en el servicio de farmacia como regular, un 10% en nivel bajo pero hay un 6% que la considera de nivel alto, a diferencia de nuestro estudio en donde el porcentaje de encuestados que considera de nivel alta la calidad de atención fue de 0.0%. El estudio de Castillo, Rosales y Reyes (2020) encontró que en dos hospitales públicos de la región Ancash el 51.4% y el 29.3% de usuarios encuestados consideraron de nivel alto la calidad del servicio ofertado. Mestanza (2021) reportó que la calidad del servicio en un hospital público de la región La Libertad fue percibida en nivel medio por el 59.7% de encuestados y en nivel alto por el 46.3%. Los resultados de peor percepción acerca de la calidad del servicio farmacéutico en comparación con otros estudios pueden deberse a diversos factores como el largo tiempo de espera para ser atendido y una infraestructura inadecuada para recibir cómodamente la prestación del servicio, factores que según Mero et al. (2021) son de mayor frecuencia y alto impacto según el análisis de Pareto efectuado por los investigadores; otro factor a considerar es el cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación, las cuales según Toribio (2022) se relacionan positivamente con la percepción de la calidad del servicio farmacéutico; por su parte Mateu et al. (2021) propone que la deficiente gestión del conocimiento y el poco desarrollo de competencias del profesional farmacéutico son causas a mejorar porque influyen en la calidad del servicio farmacéutico ofertado.

En el análisis de las diferentes dimensiones de la variable calidad de atención (Tablas 2 al 6) se visualiza que la mayoría de los pacientes encuestados percibieron a

estas dimensiones en nivel regular o bajo, seguridad (79.9% regular y 20.1% bajo), capacidad de respuesta (84.4% regular y 11.9% alto), fiabilidad (92.2% regular), empatía (54.4% regular y 45.6% bajo) y, aspectos tangibles (13.6% regular y 86.4% alto), siendo la dimensión fiabilidad la única en tener un porcentaje, apenas significativo, de encuestados con percepción de nivel alto (7.8%). Resultados inferiores a lo reportado por Quispe (2021), donde la mayoría de los usuarios del hospital público Las Mercedes de Paita calificaron la percepción de estas dimensiones en nivel regular, fiabilidad (65%), capacidad de respuesta (79%), seguridad (58%), empatía (89%) y elementos tangibles (78%), pero también hubo un porcentaje significativo de usuarios que los calificaron en nivel alto fiabilidad (31%), capacidad de respuesta (7%), seguridad (31%), empatía (9%) y elementos tangibles (10%). También son resultados muy inferiores a los encontrados en establecimientos farmacéuticos privados, como la investigación de Zegarra (2022) donde algunas dimensiones como fiabilidad, el 55.8% de encuestados la considera de nivel medio y el 42.1% de nivel alto, seguridad, 45.0% nivel medio y 50.0% nivel alto, empatía, 62.2% nivel medio y 36.7% nivel alto, tangibilidad, 46.0% nivel medio y 52.9% nivel alto. Las diferencias que pueden deberse, como ya hemos apuntado, a elementos como la infraestructura y tiempo de espera (Mero et al., 2021), pero teniendo en cuenta que en cuanto a los establecimientos públicos del país, la mayoría presenta las mismas deficiencias en infraestructura y sobrepoblación a atender, lo más probable es que la desigualdad de resultados se deba a deficiencias en los procesos de dispensación de medicamentos (Toribio, 2022) que a su vez está relacionada con el poco desarrollo de capacidades profesionales del personal responsable de la atención en el servicio de farmacia (Mateu et al., 2021).

La variable satisfacción del paciente se analiza en la Tabla 7, casi la totalidad de pacientes encuestados, el 99.7% la calificó en nivel regular, el 0.3% en nivel bajo y ninguno (0.0%) en nivel alto. Resultados distintos a otras investigaciones que reportan altos niveles de satisfacción de los usuarios, Chávez (2020) informa que en el hospital Militar de Piura, 93.9% de pacientes encuestados se encontraban satisfechos

con la atención recibida en el servicio de farmacia; Morocho (2021) encontró un 74% de usuarios encuestados del hospital Las Mercedes de Paita manifestaron encontrarse satisfecho con el servicio de farmacia; Cortez (2021) reportó que en un hospital rural de Cajamarca la satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia fue de nivel medio para el 35% y de nivel alto para el 17%; Zegarra (2022) evidencia que el establecimiento farmacéutico privado, la satisfacción es de nivel medio para el 68.3% de encuestados, 31.0% la consideran en nivel alto y solamente un 0,7% en nivel bajo. Siendo que existe una correlación positiva entre la calidad de atención en el servicio y la satisfacción del usuario, es de entender que en nuestro caso al ser bajos los resultados en cuanto a la percepción de la calidad del servicio farmacéutico ofertado por el establecimiento de salud, también son bajos los niveles de satisfacción expresados por los pacientes encuestados. Puede haber influido el hecho que durante la etapa de recolección de datos en la aplicación de los cuestionarios, los trabajadores del centro de salud acataron una huelga y paro de sus labores, lo que ocasiona molestia en los pacientes al no ser atendidos en sus necesidades de salud y se refleja en los resultados de la investigación.

En la Tabla 8 se aprecia que no existe correlación estadísticamente significativa entre las variables calidad de atención del servicio farmacéutico y la satisfacción de los pacientes ($p=0.626$), aunque si existe una relación positiva entre ambas variables, si aumenta la calidad de atención mejora la satisfacción del paciente, ésta no es significativa, a diferencia de otras investigaciones que si encuentran esta correlación significativa como el estudio de Zegarra (2022) en una farmacia privada ($p<0.05$), Quispe (2021) en un hospital público de Paita ($p<0.05$), Toribio (2022) en establecimiento farmacéutico de Carhuaz ($p<0.05$), Santillán (2022) en un instituto especializado de Lima ($p<0.05$).

En las Tablas 9, 10, 11, 12 y 13 se analiza la correlación entre las distintas dimensiones de la calidad del servicio farmacéutico y la satisfacción de los pacientes atendidos en el centro de salud, evidenciándose que no existe correlación

estadísticamente significativa entre las dimensiones y la variable estudiada, igual que en el párrafo precedente existe una relación positiva pero no es significativa pues los valores de $p > 0.05$.

Conclusiones y recomendaciones.

Conclusiones.

- No se evidencia correlación entre la percepción de la calidad del servicio farmacéutico y satisfacción del paciente atendido en servicio de farmacia del C. S. Comunidad Saludable de Sullana.
- No se evidencia correlación entre la percepción de la dimensión seguridad y la satisfacción del paciente atendido en servicio de farmacia del C. S. Comunidad Saludable de Sullana.
- No se evidencia correlación entre la percepción de la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del paciente atendido en servicio de farmacia del C. S. Comunidad Saludable de Sullana.
- No se evidencia correlación entre la percepción de la dimensión fiabilidad y la satisfacción del paciente atendido en servicio de farmacia del C. S. Comunidad Saludable de Sullana.
- No se evidencia correlación entre la percepción de la dimensión empatía y la satisfacción del paciente atendido en servicio de farmacia del C. S. Comunidad Saludable de Sullana.
- No se evidencia correlación entre la percepción de la dimensión aspectos tangibles y la satisfacción del paciente atendido en servicio de farmacia del C. S. Comunidad Saludable de Sullana.

Recomendaciones.

- Implementar estrategias en el C. S. Comunidad Saludable de Sullana que permitan mejorar la calidad del servicio farmacéutico y satisfacción del paciente que asiste al establecimiento de salud.
- Realizar estudios similares en otras áreas de atención del C. S. Comunidad Saludable de Sullana que permitan comparar resultados e identificar causas de la problemática.
- Difundir los resultados de la investigación con el personal asistencial responsable de la atención en el servicio de farmacia del C. S. Comunidad Saludable de Sullana y que se involucre en la formulación e implementación de las acciones de mejora.
- Desarrollar competencias en los profesionales del servicio de farmacia del C. S. Comunidad Saludable de Sullana, que contribuya a la mejora de la percepción de la calidad del servicio farmacéutico y satisfacción del paciente.

Agradecimiento.

A Dios, por sobre todas las cosas, pues me concede la gracia de tener y disfrutar de mi familia, de permanecer en salud y, culminar esta etapa de formación profesional.

A mis padres por su acompañamiento continuo, esfuerzo, consejos y apoyo desinteresado durante esta etapa de estudios, y cuyo anhelo se materializa en verme convertida en una profesional de bien.

A mi esposo por su motivación y animarme a superar las dificultades, creyendo siempre en mis capacidades, convirtiéndose en mi inspiración para lograr esta meta.

A mis amigos y compañeros de estudio, por mantenernos unidos como grupo y ayudarnos mutuamente para alcanzar nuestras metas.

Gracias a todos por confiar en mí para terminar mi carrera universitaria.

Referencia Bibliográficas.

- Alfaro Lavadenz, G. (2011). *Factores que influyen para obtener una satisfacción en el usuario que acuden a la consulta externa en el centro de salud Itaù en el contexto de la interculturalidad Carapari 2011*. Trabajo de especialidad. Universidad Mayor de San Andrés. Tarija, Bolivia. Disponible en:
https://docs.bvsalud.org/biblioref/2019/05/996775/factores-que-influyen-para-obtener-una-satisfaccion-en-el-usuar_RDQm7Jz.pdf
- Ayele Y., Hawulte B., Feto T., Basker G. V. y Bacha Y. D. (2020). *Assessment of patient satisfaction with pharmacy service and associated factors in public hospitals, Eastern Ethiopia*. SAGE Open Medicine, (8), 1-7. Disponible en:
<https://doi.org/10.1177/2050312120922659>
- Castillo Saavedra, E. F., Rosales Márquez, C. y Reyes Alfaro, C. E. (2020). *Percepción de pacientes peruanos acerca de la calidad de los servicios farmacéuticos hospitalarios*. Revista Medisur, 18 (4), 564 – 570. Disponible en:
http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1727-897X2020000400564&script=sci_arttext&tlng=pt
- Chávez Sullón, A. M. (2020). *Grado de satisfacción de los pacientes atendidos en la farmacia del Hospital Militar de Piura 2020*. Tesis de grado. Universidad San Pedro. Piura, Perú. Disponible en:
<http://repositorio.usanpedro.edu.pe/handle/20.500.129076/20246>
- Cortez Cotrina, Juan. (2021). *Calidad de atención y satisfacción del usuario del área de farmacia del Hospital Rural Nueva Cajamarca, 2021*. Tesis de maestría. Universidad César Vallejo. Tarapoto, Perú. Disponible en:
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/67733>
- Henao Nieto, D., Giraldo Villa, A. y Yepes Delgado, C. (2018). *Instrumentos para evaluar la calidad percibida por los usuarios en los servicios de salud*. Revista Gerencia y Políticas de Salud, 17 (34), ISSN: 1657-7027. Disponible en:

<https://doi.org/10.11144/Javeriana.rgps17-34.iecp>

Maggi, W. (2018). *Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica. Hospital General de Milagro. Guayaquil*. Tesis de maestría. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador. Disponible en:

<http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9976>

Mateu López, L., Estrada Senti, V., Sedeño Argilagos, C. y Arbesú Michelena, M. A. (2021). *Estrategia de gestión del conocimiento para los servicios farmacéuticos cubanos*. Revista Cubana de Farmacia, 54 (2), e576. Disponible en:

<https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=107446>

Mero, L., Zambrano, M. y Bravo, M. (2021). *Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en la Unidad de Salud Cuba Libre 24 horas*. Revista Espacios, 42 (2), 117 – 124. Disponible en:

<http://www.revistaespacios.com/a21v42n02/a21v42n02p10.pdf>

Mestanza Llanos, M. S. (2021). *Calidad del servicio y satisfacción del usuario en la dispensación de productos farmacéuticos en tiempos COVID-19. Hospital de Virú*. Tesis de maestría. Universidad César Vallejo. Trujillo, Perú. Disponible en:

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/61166>

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

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

Morocho Paucar, M. A. (2021). *Nivel de satisfacción en usuarios del servicio de farmacia del Hospital de apoyo II-1 Paita, 2020*. Tesis de grado. Universidad San Pedro. Piura, Perú. Disponible en:

<http://repositorio.usanpedro.edu.pe/handle/20.500.129076/20163>

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

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

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

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

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

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

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

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

Rodríguez Buenaventura, A. E. (2021). *Evaluación de la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios de la farmacia institucional del Hospital Teófilo Dávila de la ciudad de Machala*. Tesis de maestría. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Guayaquil, Ecuador. Disponible en:

<http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/15918>

Salas Padilla, J. C. (2021). *Políticas Públicas para mejorar la calidad de servicios de salud*. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 5(1), 253-266. Disponible en:

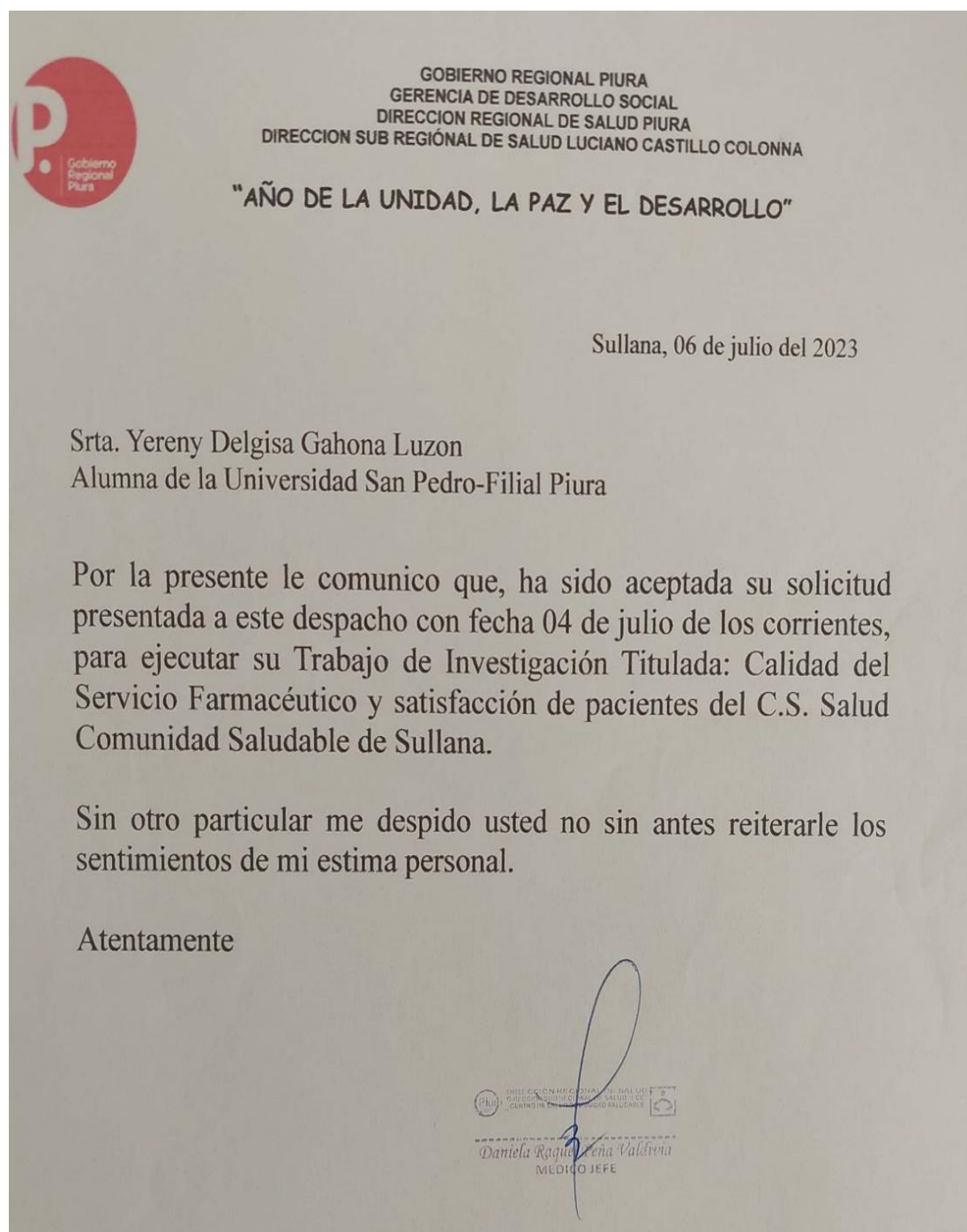
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.223

- Santillán Guzmán, C. (2022). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario de la farmacia ambulatoria de una institución pública, Lima, 2021*. Tesis de maestría. Universidad César Vallejo. Lima, Perú. Disponible en:
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/85528>
- Soeiro, O. M., Tavares, N., Nascimento, J., Júnior, Guerra, A. A., Junior, Costa, E. A., Acurcio, F. A., Guibu, I. A., ... Costa, K. S. (2017). *Patient satisfaction with pharmaceutical services in Brazilian primary health care*. Revista de saúde publica, 51 (2), 21s. Disponible en:
<https://doi.org/10.11606/S1518-8787.2017051007145>
- Toribio Alva, L. P. (2022). *Buenas prácticas de dispensación y satisfacción del usuario en un establecimiento farmacéutico, Carhuaz 2022*. Tesis de maestría. Universidad César Vallejo. Chimbote, Perú. Disponible en:
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/98354>
- Veiga de Cabo, Jorge, Fuente Diez, Elena y Zimmermann Verdejo, Marta. (2008): *Modelos de estudios en investigación aplicada: conceptos y criterios para el diseño*. Rev. Medicina y Seguridad del Trabajo; 54 (210): 81 – 88. Disponible en:
http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2008000100011&lng=es&tlng=es
- Zapata Seminario, J. A. (2019). *Calidad y satisfacción en atención a usuarios que acuden a farmacia de consulta externa en Hospital Reátegui Delgado, Piura*. Tesis de grado. Universidad San Pedro. Piura, Perú. Disponible en:
<http://repositorio.usanpedro.edu.pe/handle/USANPEDRO/14105>
- Zegarra Monja, A. F. (2022). *Calidad de atención farmacéutica y satisfacción de los usuarios en la botica Emifarma, Huancabamba – Piura 2022*. Tesis de grado. Universidad Norbert Wiener. Lima, Perú. Disponible en:
<https://hdl.handle.net/20.500.13053/8929>

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).

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



CUESTIONARIO

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

INSTRUCCIÓN:

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

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

ITEM	1	2	3	4	5
1 ¿Se respetó su privacidad durante la atención de su receta médica?					
2 ¿La información brindada por parte del personal de farmacia respecto a los medicamentos es clara y la entiende?					
3 ¿Realizaron la indagación de su seguro para luego pasar a farmacia por su medicación?					
4 ¿El personal farmacéutico que lo atendió le inspiró confianza?					
5 ¿El servicio de farmacia cuenta con personal calificado para informar y orientar a los pacientes?					

6 ¿Considera que la entrega de medicamentos se realiza de forma limpia, evitando el contagio de enfermedades?					
7 ¿El tiempo para su atención fue el necesario?					
8 ¿Fue atendido de forma cortés por el personal de salud?					
9 ¿Su historia clínica se encuentra disponible en la farmacia para poder continuar con su atención?					
10 ¿Hay disponibilidad de medicamentos que están en su receta médica (los encuentran y los recibe)?					
11 ¿El profesional que lo atendió se interesó en solucionar su problema de salud?					
12 ¿La farmacia cuenta con folletos y/o indicaciones que sean visibles y útiles para su atención?					
13 ¿La atención se realiza en un tiempo determinado?					
14 ¿Fue atendido sin diferencia alguna con relación a las otras personas que llegaron a la farmacia y respetando el orden de llegada?					
15 ¿El personal de farmacia le brinda el tiempo necesario para responder sus preguntas fuera del motivo de su consulta?					
16 ¿El personal del servicio lo trata con amabilidad, respeto y paciencia?					
17 ¿Comprendió la explicación que le brindaron sobre su problema de salud o enfermedad?					
18 ¿Usted, comprendió la orientación del plan de tratamiento? (¿Qué medicamentos tomar, que alimentos debe comer, que ejercicios debe realizar?)					
19 ¿Comprendió usted; la explicación sobre el tratamiento recibido: medicación y dosis a tomar? (¿A qué hora debe tomar sus medicamentos?, ¿antes o después de las comidas?, ¿cuántas veces al día?)					
20 ¿La sala de espera se encuentra limpia y es cómoda?					
21 ¿El área de farmacia cuenta con equipos necesarios para su atención?					

22 ¿La señalización de la farmacia está ubicada en lugares visibles?					
23 ¿Le realizaron la verificación correcta con respecto al historial de entrega de sus medicamentos?					
24 ¿Se encuentra satisfecho con la atención recibida?					
25 ¿El tiempo de espera para su atención es de aproximadamente diez a quince minutos?					
26 ¿Volvería acudir a la farmacia del centro de salud “Comunidad Saludable” por sus medicamentos?					
27 ¿Se encuentra el personal de farmacia debidamente uniformado e identificado?					
28 ¿Considera que el tiempo de su atención es suficiente?					
29 ¿La farmacia está ordenada, limpia e iluminada?					
30 ¿El personal que lo atiende le brinda orientación sobre el plan de tratamiento y procedimientos a realizarse?					
31 ¿Si no encuentra la totalidad de los medicamentos en la farmacia le dan solución a su problema?					
32 ¿El personal mantiene de forma confidencial su diagnóstico?					
33 ¿Recomendaría a familiares y amistades que acudan por sus medicamentos a la farmacia del Centro de salud “Comunidad Saludable”?					
34 ¿Le brindaron un trato amable y cordial?					
35 ¿El personal farmacéutico se interesa cuando usted, consulta sobre su problema de salud?					
36 ¿Recibió charlas educativas relacionadas a la conservación de su medicamento?					
37 ¿El personal farmacéutico le da las indicaciones adecuadas para seguir con los cuidados en casa?					

Anexo 3. Confiabilidad y validez de instrumento de recolección de datos.

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Válidos		294	100,0
Casos	Excluidos ^a	0	,0
Total		294	100,0

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

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,728	6

Calidad del servicio farmacéutico y satisfacción de pacientes del

C.S. Comunidad Saludable, Sullana, julio 2023.



ITEM	CRITERIOS A EVALUAR										Observaciones (si debe eliminarse o modificarse un ítem por favor indique)	
	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta (sesgo)		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende			
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
1	✓						✓			✓		
2	✓						✓			✓		
3	✓						✓			✓		
4	✓						✓			✓		
5	✓						✓			✓		
6	✓						✓			✓		
7	✓						✓			✓		
8	✓						✓			✓		
9	✓						✓			✓		
10	✓						✓			✓		
11	✓						✓			✓		
12	✓						✓			✓		
13	✓						✓			✓		
14	✓						✓			✓		
15	✓						✓			✓		
16	✓						✓			✓		
17	✓						✓			✓		
18	✓						✓			✓		
19	✓						✓			✓		
20	✓						✓			✓		
21	✓						✓			✓		
22	✓						✓			✓		
23	✓						✓			✓		
24	✓						✓			✓		
25	✓						✓			✓		
26	✓						✓			✓		
27	✓						✓			✓		
28	✓						✓			✓		
29	✓						✓			✓		
30	✓						✓			✓		
31	✓						✓			✓		
32	✓						✓			✓		
33	✓						✓			✓		
34	✓						✓			✓		
35	✓						✓			✓		
36	✓						✓			✓		
37	✓						✓			✓		
ASPECTOS GENERALES										SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario										✓		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación										✓		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial										✓		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir										✓		
VALIDEZ												
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES												
APLICABLE						✓		NO APLICABLE				
VALIDADO POR: Mariella del Pilar Alban García						DNI: 70847937				FECHA: 01/07/23		
FIRMA Y SELLO: 						TELÉFONO: 9544 11116				e-mail: marialbanga@gmail.com		

Mariella del Pilar Alban García
QUÍMICO FARMACÉUTICO
CQFP: 31161

Calidad del servicio farmacéutico y satisfacción de pacientes del
C.S. Comunidad Saludable, Sullana, julio 2023.



ITEM	CRITERIOS A EVALUAR										Observaciones (si debe eliminarse o modificarse un ítem por favor indique)		
	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta (sesgo)		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende				
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
1	✓		✓			✓		✓		✓			
2	✓		✓			✓		✓		✓			
3	✓		✓			✓		✓		✓			
4	✓		✓			✓		✓		✓			
5	✓		✓			✓		✓		✓			
6	✓		✓			✓		✓		✓			
7	✓		✓			✓		✓		✓			
8	✓		✓			✓		✓		✓			
9	✓		✓			✓		✓		✓			
10	✓		✓			✓		✓		✓			
11	✓		✓			✓		✓		✓			
12	✓		✓			✓		✓		✓			
13	✓		✓			✓		✓		✓			
14	✓		✓			✓		✓		✓			
15	✓		✓			✓		✓		✓			
16	✓		✓			✓		✓		✓			
17	✓		✓			✓		✓		✓			
18	✓		✓			✓		✓		✓			
19	✓		✓			✓		✓		✓			
20	✓		✓			✓		✓		✓			
21	✓		✓			✓		✓		✓			
22	✓		✓			✓		✓		✓			
23	✓		✓			✓		✓		✓			
24	✓		✓			✓		✓		✓			
25	✓		✓			✓		✓		✓			
26	✓		✓			✓		✓		✓			
27	✓		✓			✓		✓		✓			
28	✓		✓			✓		✓		✓			
29	✓		✓			✓		✓		✓			
30	✓		✓			✓		✓		✓			
31	✓		✓			✓		✓		✓			
32	✓		✓			✓		✓		✓			
33	✓		✓			✓		✓		✓			
34	✓		✓			✓		✓		✓			
35	✓		✓			✓		✓		✓			
36	✓		✓			✓		✓		✓			
37	✓		✓			✓		✓		✓			
ASPECTOS GENERALES											SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario											✓		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación											✓		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial											✓		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir											✓		
VALIDEZ													
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES													
APLICABLE					✓					NO APLICABLE			
VALIDADO POR: Boruto Gonzales Jhon					DNI: 18175320					FECHA: 01/07/23			
FIRMA Y SELLO: 					TELEFONO: 919019321					e-mail: jhonedunr14619@gmail.com			

CE. Jhon Edmar Barreto Gonzales
COFP 11471

**"Calidad del servicio farmacéutico y satisfacción del paciente del
C. S. Comunidad Saludable, Sullana, julio 2023"**



ÍTEM	CRITERIOS A EVALUAR										Observaciones (si debe eliminarse o modificarse un ítem por favor indique)			
	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta (sesgo)		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende					
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO				
1	✓													
2	✓													
3	✓													
4	✓													
5	✓													
6	✓													
7	✓													
8	✓													
9	✓													
10	✓													
11	✓													
12	✓													
13	✓													
14	✓													
15	✓													
16	✓													
17	✓													
18	✓													
19	✓													
20	✓													
21	✓													
22	✓													
23	✓													
24	✓													
25	✓													
26	✓													
27	✓													
28	✓													
29	✓													
30	✓													
31	✓													
32	✓													
33	✓													
34	✓													
35	✓													
36	✓													
37	✓													
ASPECTOS GENERALES											SI	NO	OBSERVACIONES	
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario											✓			
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación											✓			
Los están distribuidos en forma lógica y secuencial											✓			
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir											✓			
VALIDEZ														
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES														
APLICABLE NO APLICABLE														
VALIDADO POR: CARLOS EDUARDO CORNEJO CARREÑO											DNI: 40VVVV76		FECHA: 01/07/2023	
FIRMA Y SELLO:											TELEFONO: 920444438		e-mail: carloseduardo@guamail.com	

Q.F. Carlos E. Cornejo Carreño
C.G.P. 09227

Anexo 4. Matriz de consistencia.

	PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES
GENERAL	¿Cuál es la relación entre la calidad del servicio farmacéutico y la satisfacción del paciente del servicio de farmacia del C. S. Comunidad Saludable, Sullana, julio 2023?	Determinar la relación entre la calidad del servicio farmacéutico y la satisfacción del paciente del C. S. Comunidad Saludable de Sullana, atendidos en julio de 2023.	La calidad del servicio farmacéutico se relaciona significativamente con la satisfacción del paciente del C. S. Comunidad Saludable de Sullana, atendidos en julio de 2023.	Calidad del servicio farmacéutico.
ESPECIFICOS		Determinar la relación entre la dimensión seguridad y la satisfacción de pacientes del C. S. Comunidad Saludable de Sullana, atendidos en julio de 2023.		
		Determinar la relación entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción de pacientes del C. S. Comunidad Saludable de Sullana, atendidos en julio de 2023.		
		Determinar la relación entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción de pacientes del C. S. Comunidad Saludable de Sullana, atendidos en julio de 2023.		Satisfacción del paciente.

		Determinar la relación entre la dimensión empatía y la satisfacción de pacientes del C. S. Comunidad Saludable de Sullana, atendidos en julio de 2023.		
		Determinar la relación entre la dimensión aspectos tangibles y la satisfacción de pacientes del C. S. Comunidad Saludable de Sullana, atendidos en julio de 2023.		

Anexo 6. Base de datos.

		CALIDAD DE ATENCIÓN																						TOTAL				
		SEGURIDAD					TOTAL	CAPACIDAD DE RESPUESTA			TOTAL	FIABILIDAD						TOTAL	EMPATÍA						TOTAL	TANGIBLE		
PACIENTE	1	2	3	4	5	6		7	8	9		10	11	12	13	14	15		16	17	18	19	20	21		22		
1	2	1	5	3	1	12	3	3	4	10	5	4	3	2	3	5	22	4	4	1	1	1	11	2	4	1	7	62
2	3	1	5	3	1	13	3	4	3	10	5	3	5	2	3	3	21	4	5	1	1	1	12	3	3	2	8	64
3	1	1	5	3	1	11	1	5	3	9	5	4	4	2	3	3	21	4	4	1	1	1	11	2	2	2	6	58
4	2	1	5	3	1	12	2	2	5	9	5	2	3	2	3	5	20	4	5	1	1	1	12	3	1	2	6	59
5	3	1	5	4	1	14	2	3	3	8	5	4	4	3	4	4	24	4	5	1	1	1	12	2	2	1	5	63
6	1	1	5	5	1	13	3	3	4	10	5	2	5	2	3	3	20	4	4	1	1	1	11	3	3	2	8	62
7	1	3	5	3	1	13	3	4	4	11	5	2	4	3	3	4	21	5	4	1	1	1	12	2	2	1	5	62
8	3	1	5	3	2	14	3	4	4	11	5	2	4	2	3	5	21	4	5	1	1	1	12	3	2	2	7	65
9	1	1	4	4	1	11	3	3	4	10	5	2	5	1	3	5	21	4	4	2	1	1	12	2	3	1	6	60
10	1	2	5	4	1	13	3	3	4	10	5	3	4	3	4	3	22	4	5	2	1	2	14	2	3	2	7	66
11	2	1	5	4	1	13	3	3	4	10	5	2	3	2	4	4	20	4	4	1	1	1	11	2	4	2	8	62

12	1	1	5	4	1	12	3	3	4	10	5	2	5	1	4	3	20	4	5	2	1	1	13	2	2	2	6	61
13	1	1	5	4	2	13	2	4	4	10	5	2	5	2	4	3	21	5	4	1	1	1	12	2	3	1	6	62
14	2	1	5	4	2	14	2	4	5	11	5	3	5	2	4	3	22	4	5	2	2	2	15	2	2	1	5	67
15	1	1	5	4	2	13	1	5	3	9	4	3	4	3	3	3	20	4	4	1	1	1	11	3	4	1	8	61
16	2	3	5	4	1	15	2	4	1	7	5	3	3	2	3	3	19	4	5	2	1	1	13	2	3	1	6	60
17	2	1	5	4	1	13	2	3	3	8	5	2	3	3	3	4	20	4	4	1	1	1	11	3	2	1	6	58
18	1	1	5	5	1	13	2	3	2	7	5	4	4	2	3	3	21	5	5	2	1	2	15	2	2	2	6	62
19	3	1	5	4	1	14	3	2	1	6	5	3	3	3	3	5	22	5	4	1	1	1	12	3	2	2	7	61
20	2	1	5	4	1	13	3	3	5	11	5	4	4	2	4	2	21	4	5	2	1	1	13	2	2	2	6	64
21	2	2	5	4	1	14	3	3	2	8	5	2	3	3	4	3	20	4	4	1	1	1	11	2	2	1	5	58
22	1	1	5	5	2	14	3	3	1	7	5	3	3	2	4	4	21	4	5	1	1	1	12	2	2	2	6	60
23	1	1	5	4	5	16	3	3	3	9	5	2	3	2	4	3	19	4	5	2	1	2	14	2	2	1	5	63
24	1	1	5	4	1	12	3	3	3	9	5	3	3	2	3	4	20	5	4	1	1	1	12	2	2	2	6	59
25	1	1	5	4	2	13	3	3	3	9	5	4	5	2	3	3	22	5	5	1	1	1	13	2	3	1	6	63
26	2	1	5	4	1	13	3	3	3	9	5	2	3	3	3	5	21	5	4	1	1	1	12	2	2	2	6	61

27	2	1	5	4	1	13	2	3	4	9	5	3	3	3	3	3	20	5	5	2	1	2	15	2	3	1	6	63
28	2	1	5	4	1	13	2	3	3	8	5	2	3	3	1	5	19	4	4	1	1	1	11	2	2	2	6	57
29	3	1	5	5	1	15	2	3	5	10	5	4	4	3	3	3	22	4	5	1	1	1	12	2	4	1	7	66
30	1	2	5	4	1	13	2	3	4	9	5	2	3	3	3	3	19	4	4	1	1	2	12	2	2	3	7	60
31	2	1	5	4	1	13	2	3	5	10	5	3	3	3	3	3	20	4	5	2	2	1	14	2	4	2	8	65
32	2	1	5	4	1	13	2	3	3	8	5	2	4	3	3	3	20	5	4	1	1	2	13	2	3	3	8	62
33	2	3	5	4	1	15	2	3	5	10	5	4	5	4	5	4	27	3	5	1	1	1	11	2	2	1	5	68
34	2	1	5	5	1	14	2	4	5	11	5	2	3	3	3	4	20	5	4	2	1	2	14	2	3	3	8	67
35	2	2	5	4	1	14	3	5	5	13	5	3	3	3	3	4	21	5	5	1	1	1	13	2	2	2	6	67
36	1	1	5	4	1	12	3	2	5	10	5	2	3	3	3	5	21	5	4	1	2	2	14	2	4	2	8	65
37	1	1	5	4	1	12	3	4	5	12	5	4	4	2	3	5	23	3	5	1	1	1	11	2	2	3	7	65
38	1	1	5	4	1	12	3	4	4	11	5	4	5	2	4	4	24	5	4	2	1	2	14	2	2	2	6	67
39	3	1	5	4	1	14	3	4	4	11	5	2	3	2	3	5	20	5	5	1	1	1	13	2	4	2	8	66
40	2	2	5	5	2	16	3	4	4	11	5	3	4	2	3	4	21	5	4	1	1	1	12	2	2	2	6	66
41	1	1	5	3	2	12	3	4	4	11	5	3	3	2	3	5	21	3	5	2	1	1	12	2	4	2	8	64

42	1	1	5	4	2	13	3	3	3	9	5	3	3	2	3	4	20	5	4	2	1	1	13	1	2	2	5	60
43	2	1	5	4	2	14	3	2	3	8	5	3	3	2	4	5	22	5	5	1	2	2	15	2	3	3	8	67
44	2	1	5	4	5	17	3	3	4	10	5	3	3	3	3	4	21	5	4	1	1	1	12	1	2	3	6	66
45	2	2	5	4	1	14	2	4	4	10	5	2	3	3	3	5	21	5	5	2	1	1	14	2	2	3	7	66
46	1	1	5	4	1	12	2	4	4	10	5	3	3	3	2	5	21	3	4	1	1	1	10	1	4	3	8	61
47	2	1	4	4	2	13	2	4	4	10	5	2	3	3	2	5	20	5	5	2	1	1	14	2	2	2	6	63
48	3	1	5	4	1	14	2	4	4	10	4	3	4	3	1	5	20	4	4	1	1	1	11	1	3	2	6	61
49	2	1	5	4	1	13	3	4	4	11	5	2	4	2	1	4	18	4	5	2	1	1	13	2	2	2	6	61
50	2	1	5	4	2	14	3	3	3	9	5	3	4	2	2	4	20	5	4	1	1	1	12	1	2	2	5	60
51	2	3	5	4	1	15	3	3	4	10	5	2	3	2	2	4	18	4	5	1	2	2	14	1	4	3	8	65
52	2	1	5	4	1	13	1	3	4	8	4	3	4	2	2	4	19	4	4	1	1	1	11	1	2	3	6	57
53	1	1	5	5	1	13	4	3	4	11	5	2	3	2	2	4	18	5	5	2	1	1	14	1	3	3	7	63
54	2	3	5	4	2	16	3	3	3	9	5	3	4	2	2	3	19	5	4	2	1	1	13	1	2	3	6	63
55	2	1	5	4	1	13	3	3	4	10	5	2	3	2	2	4	18	5	5	2	1	1	14	2	4	1	7	62
56	1	1	5	4	1	12	3	3	3	9	5	3	4	1	4	4	21	5	4	2	1	1	13	2	2	2	6	61

57	2	1	5	4	3	15	2	3	5	10	5	3	4	2	4	4	22	5	5	2	2	2	16	1	3	3	7	70
58	2	1	5	4	5	17	2	5	4	11	5	3	5	3	4	4	24	5	4	1	1	1	12	2	2	2	6	70
59	2	3	5	4	1	15	2	4	4	10	5	3	3	2	4	5	22	5	5	1	1	1	13	1	2	1	4	64
60	1	1	5	4	1	12	3	3	3	9	5	5	5	1	4	5	25	4	4	1	1	1	11	2	3	2	7	64
61	1	2	5	4	1	13	1	1	2	4	5	2	3	2	3	5	20	5	5	3	2	2	17	1	2	3	6	60
62	2	1	5	4	1	13	3	2	3	8	5	2	3	3	3	5	21	5	4	3	1	1	14	2	3	3	8	64
63	1	1	5	3	1	11	2	3	5	10	5	2	3	2	3	3	18	4	5	3	1	1	14	1	3	2	6	59
64	2	1	5	4	1	13	2	3	4	9	5	2	3	1	3	3	17	5	4	1	1	1	12	2	3	1	6	57
65	2	2	5	4	1	14	3	3	2	8	5	2	3	2	3	3	18	5	5	2	1	1	14	1	3	2	6	60
66	2	1	4	4	1	12	3	3	5	11	4	2	3	3	3	3	18	5	4	2	1	1	13	2	4	3	9	63
67	2	1	5	4	2	14	2	3	4	9	5	2	3	2	1	3	16	5	3	2	1	1	12	1	2	2	5	56
68	2	1	5	4	2	14	1	3	3	7	5	2	3	2	3	3	18	4	4	1	1	1	11	2	3	1	6	56
69	2	1	5	4	3	15	2	3	4	9	5	2	3	2	4	4	20	5	5	1	2	2	15	1	4	2	7	66
70	2	3	5	4	1	15	2	3	5	10	5	3	4	3	4	4	23	5	3	2	1	1	12	2	4	3	9	69
71	2	1	5	5	1	14	2	3	5	10	5	3	4	3	4	4	23	5	4	3	1	1	14	1	3	2	6	67

72	2	1	5	5	1	14	3	4	4	11	5	3	4	3	4	4	23	4	4	1	1	1	11	2	4	1	7	66
73	1	3	5	4	3	16	3	3	4	10	5	3	3	1	4	4	20	5	5	1	1	1	13	1	2	3	6	65
74	2	1	5	4	1	13	3	4	4	11	4	3	4	1	4	4	20	4	4	1	1	1	11	2	3	2	7	62
75	1	1	5	4	1	12	1	4	5	10	5	3	4	1	4	4	21	4	5	2	1	1	13	1	4	1	6	62
76	1	1	5	4	1	12	2	3	3	8	5	1	3	1	3	5	18	5	4	2	2	2	15	2	2	2	6	59
77	3	1	5	4	1	14	3	2	3	8	5	3	4	2	3	5	22	5	5	1	1	1	13	1	3	2	6	63
78	2	1	5	4	1	13	2	5	5	12	5	2	3	2	3	5	20	5	4	2	1	1	13	2	2	2	6	64
79	2	2	5	4	1	14	2	2	3	7	5	2	3	2	3	5	20	5	5	1	1	1	13	1	4	3	8	62
80	2	1	5	4	2	14	2	2	3	7	5	2	3	3	3	5	21	5	4	3	1	1	14	2	2	3	7	63
81	2	1	5	4	2	14	2	2	3	7	5	1	3	2	1	3	15	5	5	1	1	1	13	1	3	1	5	54
82	2	1	5	4	1	13	2	2	3	7	4	2	3	2	4	3	18	5	4	1	2	2	14	2	2	1	5	57
83	1	2	5	4	2	14	1	3	4	8	5	2	3	3	3	3	19	5	5	1	1	1	13	1	4	1	6	60
84	3	1	5	5	1	15	1	3	4	8	5	1	3	3	4	3	19	4	4	3	1	1	13	2	2	1	5	60
85	2	1	5	5	2	15	1	3	4	8	5	2	3	3	3	5	21	5	5	1	1	1	13	1	2	2	5	62
86	1	1	5	5	3	15	1	3	5	9	5	1	3	3	3	4	19	5	4	1	1	1	12	2	3	2	7	62

87	2	1	5	5	4	17	1	3	4	8	5	2	4	2		5	18	5	5	1	1	1	13	1	2	3	6	62
88	3	1	5	5	1	15	1	3	3	7	5	3	3	2	4	4	21	3	4	1	1	1	10	2	4	2	8	61
89	1	1	5	4	3	14	1	3	4	8	5	2	3	2	3	5	20	5	5	3	2	2	17	1	4	1	6	65
90	2	1	5	4	1	13	1	3	4	8	5	1	3	2	3	3	17	5	4	2	1	1	13	2	2	2	6	57
91	2	1	5	4	1	13	3	3	3	9	5	2	4	3	2	5	21	5	5	2	1	1	14	1	3	3	7	64
92	2	1	5	4	1	13	3	2	2	7	5	3	3	3	4	4	22	5	4	2	1	1	13	2	3	2	7	62
93	2	2	5	4	1	14	2	3	4	9	5	2	5	3	2	5	22	4	5	3	1	1	14	1	3	1	5	64
94	1	1	5	5	1	13	3	3	3	9	5	1	4	4	3	3	20	4	4	2	1	1	12	2	3	2	7	61
95	1	3	5	3	1	13	2	3	4	9	5	3	3	2	5	3	21	4	3	2	1	1	11	1	3	2	6	60
96	1	1	5	4	1	12	3	3	4	10	5	2	3	2	4	5	21	4	4	2	2	2	14	2	3	2	7	64
97	1	1	5	4	1	12	3	3	4	10	5	4	3	2	2	4	20	4	4	3	1	1	13	1	3	2	6	61
98	1	1	5	4	1	12	2	3	5	10	5	2	3	2	2	5	19	4	5	2	1	1	13	3	4	2	9	63
99	1	1	5	4	1	12	2	3	5	10	5	2	3	2	2	3	17	5	4	2	1	1	13	2	4	2	8	60
100	1	1	5	4	1	12	2	4	4	10	5	3	3	2	3	5	21	5	5	2	1	1	14	2	4	2	8	65
101	1	1	5	4	1	12	2	4	5	11	5	4	4	2	2	4	21	5	4	3	1	1	14	2	2	2	6	64

102	2	1	5	4	2	14	1	4	5	10	4	1	5	2	5	5	22	5	5	2	1	1	14	1	2	2	5	65
103	1	1	5	4	1	12	1	4	5	10	5	2	4	2	4	3	20	5	4	2	1	1	13	1	2	2	5	60
104	1	3	5	4	2	15	3	4	5	12	5	3	3	2	5	5	23	5	4	2	1	1	13	2	2	3	7	70
105	3	1	5	4	1	14	3	4	5	12	5	2	3	3	2	4	19	4	4	1	1	1	11	1	3	3	7	63
106	2	1	5	4	2	14	3	4	5	12	5	4	4	3	3	5	24	4	4	1	2	2	13	2	3	3	8	71
107	2	1	5	5	1	14	3	4	5	12	4	1	3	3	4	5	20	4	4	1	2	2	13	1	3	3	7	66
108	1	1	4	4	3	13	3	4	5	12	5	2	3	3	5	5	23	4	4	1	2	2	13	2	3	3	8	69
109	3	1	5	4	2	15	3	4	5	12	5	3	3	3	2	3	19	4	4	3	2	2	15	1	2	3	6	67
110	2	1	5	4	3	15	3	3	3	9	5	1	4	3	3	5	21	5	4	1	1	1	12	2	2	3	7	64
111	1	1	5	5	5	17	3	3	3	9	5	1	4	3	2	4	19	5	4	1	1	1	12	1	2	2	5	62
112	1	3	5	4	1	14	3	3	3	9	5	2	4	3	4	5	23	5	4	1	1	1	12	2	4	1	7	65
113	2	1	5	4	1	13	3	3	3	9	4	5	4	3	5	4	25	5	4	2	1	1	13	1	4	2	7	67
114	2	1	5	4	1	13	3	3	4	10	5	2	4	3	3	4	21	5	4	2	1	1	13	2	2	1	5	62
115	1	1	5	4	1	12	3	3	4	10	5	3	4	3	4	5	24	5	5	2	1	1	14	1	2	2	5	65
116	3	1	5	5	1	15	2	3	3	8	5	2	4	3	2	4	20	5	4	1	2	2	14	2	3	2	7	64

117	2	1	5	4	1	13	2	3	4	9	5	1	4	1	3	5	19	4	5	2	1	1	13	1	2	2	5	59
118	1	1	5	4	1	12	2	3	4	9	5	4	4	1	2	3	19	4	4	1	1	1	11	2	4	2	8	59
119	1	1	5	4	1	12	1	3	3	7	5	3	5	1	5	5	24	4	4	2	1	1	12	1	3	2	6	61
120	2	1	5	4	1	13	1	3	4	8	3	3	4	1	4	4	19	4	4	1	2	2	13	2	2	2	6	59
121	2	1	5	4	1	13	3	3	4	10	5	3	4	1	2	5	20	4	4	1	1	1	11	1	4	2	7	61
122	2	1	5	5	1	14	3	3	4	10	5	3	5	1	3	4	21	4	4	1	1	1	11	2	2	2	6	62
123	1	1	5	4	1	12	3	3	4	10	5	3	5	3	3	3	22	4	4	2	2	2	14	1	3	2	6	64
124	2	1	4	4	1	12	1	3	4	8	5	3	5	3	3	5	24	5	4	2	1	1	13	2	2	1	5	62
125	2	2	5	4	2	15	1	4	5	10	5	3	3	3	5	4	23	5	4	1	1	1	12	1	4	2	7	67
126	1	1	4	4	2	12	1	4	3	8	5	3	5	3	5	5	26	5	4	1	2	2	14	2	3	1	6	66
127	1	1	5	4	2	13	1	4	4	9	5	2	5	3	4	4	23	5	5	2	1	1	14	1	2	2	5	64
128	2	3	5	4	2	16	1	4	4	9	5	3	5	3	5	5	26	5	5	1	1	1	13	2	4	2	8	72
129	2	1	5	4	2	14	1	4	4	9	5	3	5	3	3	4	23	5	4	1	1	1	12	1	3	2	6	64
130	2	1	5	4	2	14	1	4	4	9	5	1	5	1	5	5	22	5	5	1	2	2	15	1	2	3	6	66
131	2	1	5	5	2	15	2	5	5	12	5	1	5	1	4	4	20	5	4	1	1	1	12	1	4	2	7	66

132	1	1	5	5	2	14	2	4	4	10	5	2	5	1	5	5	23	5	3	1	1	1	11	1	4	2	7	65
133	1	1	5	5	2	14	2	4	4	10	5	3	5	2	3	4	22	5	4	1	3	3	16	1	2	1	4	66
134	2	1	5	4	2	14	2	4	4	10	4	3	4	3	3	4	21	5	4	1	1	1	12	2	2	2	6	63
135	1	3	5	4	2	15	3	4	4	11	5	3	5	3	3	4	23	4	5	3	1	1	14	1	3	1	5	68
136	1	1	5	4	4	15	3	4	4	11	5	3	4	3	3	4	22	5	4	1	1	1	12	2	2	2	6	66
137	1	1	5	4	1	12	3	4	4	11	5	3	5	3	3	5	24	4	4	1	1	1	11	1	2	1	4	62
138	2	1	5	4	1	13	3	4	4	11	5	3	5	3	5	5	26	5	4	1	2	2	14	2	3	2	7	71
139	2	1	5	5	1	14	3	4	4	11	5	3	5	3	5	5	26	4	4	1	1	1	11	1	3	3	7	69
140	2	1	5	4	1	13	3	4	4	11	5	3	5	2	2	4	21	5	4	1	1	1	12	2	3	2	7	64
141	1	1	5	4	1	12	3	4	4	11	5	3	5	2	3	4	22	4	4	2	1	1	12	1	3	1	5	62
142	2	1	5	4	1	13	3	3	3	9	4	3	4	2	4	4	21	5	4	1	2	2	14	2	3	2	7	64
143	3	2	5	4	2	16	3	3	3	9	5	3	4	2	4	5	23	4	4	2	1	1	12	1	3	3	7	67
144	2	1	5	4	2	14	3	3	3	9	5	3	4	3	4	5	24	5	4	1	1	1	12	2	4	2	8	67
145	2	1	5	4	2	14	3	3	3	9	5	2	4	3	3	3	20	4	4	2	1	1	12	1	2	1	4	59
146	1	1	5	4	2	13	3	3	3	9	5	3	4	3	3	4	22	5	5	2	2	2	16	2	3	2	7	67

147	2	1	5	4	2	14	2	3	3	8	5	2	4	3	2	5	21	4	4	1	1	1	11	1	2	3	6	60
148	2	1	5	4	4	16	2	3	4	9	4	3	4	3	3	4	21	5	5	2	1	1	14	2	4	2	8	68
149	1	1	5	4	2	13	2	3	3	8	5	2	4	3	3	5	22	4	4	1	1	1	11	1	2	1	4	58
150	1	1	5	4	2	13	2	3	3	8	5	1	4	3	3	5	21	5	5	1	2	2	15	2	3	2	7	64
151	1	1	5	4	1	12	3	3	3	9	5	2	4	2	3	5	21	4	4	1	1	1	11	1	2	3	6	59
152	1	2	5	4	1	13	3	3	4	10	5	3	4	2	4	4	22	5	4	1	1	1	12	2	2	2	6	63
153	1	1	5	4	1	12	3	3	5	11	5	1	4	2	4	4	20	4	4	1	1	1	11	1	2	1	4	58
154	1	1	5	4	1	12	3	3	3	9	5	4	4	2	4	4	23	5	4	1	2	2	14	2	3	2	7	65
155	2	1	5	4	1	13	3	3	4	10	4	2	4	2	5	4	21	4	4	1	1	1	11	1	3	3	7	62
156	2	1	5	4	1	13	3	3	5	11	4	3	4	2	5	4	22	5	4	1	1	1	12	1	2	2	5	63
157	1	1	5	4	1	12	2	2	5	9	4	5	5	1	3	4	22	4	4	1	1	1	11	1	2	1	4	58
158	1	3	5	4	3	16	2	2	4	8	4	2	5	2	3	4	20	5	4	1	2	2	14	1	4	2	7	65
159	1	1	5	4	2	13	2	2	4	8	5	1	5	2	3	4	20	4	4	1	1	1	11	1	4	3	8	60
160	2	1	5	4	1	13	2	2	4	8	5	2	5	2	3	4	21	5	4	1	1	1	12	1	2	2	5	59
161	2	1	5	4	1	13	1	1	4	6	5	3	5	2	3	4	22	5	4	1	1	1	12	1	2	1	4	57

162	3	1	4	4	1	13	2	2	4	8	5	2	5	3	4	4	23	5	4	1	2	2	14	2	3	2	7	65
163	1	1	5	4	1	12	3	2	4	9	5	1	5	3	4	3	21	4	4	1	1	1	11	1	2	3	6	59
164	1	1	5	4	1	12	1	2	4	7	5	2	5	3	4	3	22	4	4	1	3	3	15	2	4	2	8	64
165	1	1	5	4	2	13	3	2	4	9	5	3	5	3	4	3	23	4	5	1	2	2	14	2	2	1	5	64
166	2	1	5	4	2	14	3	3	4	10	5	2	5	3	4	3	22	5	4	1	1	1	12	1	2	2	5	63
167	2	1	5	4	2	14	3	3	4	10	5	1	5	3	3	3	20	5	5	1	1	1	13	2	2	3	7	64
168	3	1	5	5	1	15	3	3	4	10	5	4	5	2	3	3	22	4	4	2	1	1	12	1	3	2	6	65
169	1	1	5	5	1	13	2	3	5	10	5	2	5	2	3	3	20	4	5	2	1	1	13	2	3	2	7	63
170	2	2	5	4	1	14	2	3	4	9	4	1	4	2	4	3	18	5	4	1	1	1	12	1	2	3	6	59
171	2	1	5	4	1	13	2	3	4	9	4	3	4	2	4	4	21	5	5	2	1	1	14	1	2	2	5	62
172	2	1	5	4	1	13	1	3	4	8	4	2	4	2	3	5	20	5	4	1	1	1	12	1	4	1	6	59
173	2	1	5	4	1	13	1	3	4	8	4	4	4	3	3	4	22	4	4	2	1	1	12	1	2	2	5	60
174	2	1	5	4	1	13	1	3	4	8	5	1	3	2	3	5	19	4	4	1	1	1	11	1	4	1	6	57
175	1	2	5	4	1	13	1	3	4	8	5	2	4	2	4	4	21	4	4	1	2	2	13	1	2	2	5	60
176	2	1	5	4	1	13	2	3	4	9	5	3	3	2	3	5	21	5	4	2	1	1	13	2	3	3	8	64

177	1	1	4	5	2	13	2	3	4	9	5	2	5	2	2	4	20	4	4	2	1	1	12	1	2	2	5	59
178	1	1	5	5	2	14	2	3	4	9	5	1	5	2	3	3	19	4	4	2	2	2	14	2	3	1	6	62
179	2	1	5	4	4	16	2	5	5	12	4	1	5	2	4	5	21	5	4	2	1	1	13	1	3	2	6	68
180	2	1	5	4	1	13	1	3	4	8	5	2	5	3	4	4	23	4	5	2	1	1	13	1	2	1	4	61
181	1	1	5	4	1	12	1	4	4	9	5	3	5	2	4	3	22	5	4	2	1	1	13	2	3	1	6	62
182	1	1	5	4	1	12	2	4	4	10	5	2	5	2	4	5	23	4	4	2	2	2	14	1	2	2	5	64
183	2	1	5	4	1	13	1	4	4	9	5	1	5	2	4	4	21	5	4	2	1	1	13	1	4	1	6	62
184	2	1	5	4	2	14	2	4	4	10	5	2	5	2	4	3	21	4	4	2	1	1	12	1	3	2	6	63
185	3	1	5	4	2	15	1	4	4	9	3	3	5	2	4	5	22	5	4	2	1	1	13	1	3	1	5	64
186	1	2	5	4	1	13	2	4	4	10	5	1	4	1	3	4	18	4	5	2	2	2	15	1	2	2	5	61
187	2	3	5	4	1	15	1	4	4	9	5	2	4	3	3	1	18	5	4	2	1	1	13	1	2	1	4	59
188	2	1	5	4	1	13	1	4	4	9	5	3	4	3	3	3	21	4	4	2	1	1	12	1	2	2	5	60
189	2	1	5	4	1	13	1	4	4	9	5	2	4	3	3	5	22	5	4	2	1	1	13	1	2	1	4	61
190	2	1	5	4	1	13	1	5	5	11	5	1	4	3	3	4	20	4	4	2	2	2	14	1	2	2	5	63
191	2	1	5	4	1	13	1	3	4	8	5	2	4	3	3	3	20	5	5	2	1	1	14	1	4	1	6	61

192	2	1	5	4	1	13	3	4	3	10	5	2	4	3	3	5	22	4	4	2	1	1	12	2	2	2	6	63
193	2	1	5	4	1	13	3	3	3	9	5	1	4	3	3	4	20	5	4	2	1	1	13	1	2	1	4	59
194	1	1	5	4	1	12	3	3	4	10	3	1	4	3	3	5	19	4	4	2	2	2	14	1	3	2	6	61
195	2	1	5	4	1	13	1	3	4	8	5	2	4	1	4	5	21	5	3	2	1	1	12	1	3	1	5	59
196	2	1	5	4	2	14	1	3	4	8	5	2	3	3	3	4	20	4	4	2	1	1	12	1	2	2	5	59
197	2	1	5	4	2	14	2	3	4	9	5	3	3	3	3	5	22	4	4	1	1	1	11	1	4	3	8	64
198	2	1	4	4	2	13	3	3	4	10	5	3	3	3	3	4	21	4	4	2	1	1	12	1	2	2	5	61
199	2	1	5	4	2	14	1	3	4	8	5	2	3	3	3	5	21	4	4	1	1	1	11	1	2	1	4	58
200	1	1	5	4	2	13	3	3	4	10	3	1	3	3	3	5	18	4	4	2	1	1	12	1	2	2	5	58
201	2	1	5	4	1	13	2	3	4	9	5	2	3	2	3	5	20	3	4	1	1	1	10	1	2	3	6	58
202	2	1	5	4	1	13	1	3	4	8	5	3	3	2	4	5	22	5	5	2	1	1	14	1	2	2	5	62
203	2	1	5	5	1	14	2	3	4	9	5	2	3	2	3	5	20	4	4	1	2	2	13	2	2	1	5	61
204	2	1	5	5	1	14	3	3	4	10	5	1	3	2	3	5	19	5	5	2	1	1	14	1	3	2	6	63
205	2	1	5	5	5	18	2	3	4	9	5	3	3	3	3	4	21	4	4	1	2	2	13	2	3	3	8	69
206	2	1	5	4	1	13	1	1	4	6	5	1	3	3	3	4	19	5	5	2	1	1	14	1	4	2	7	59

207	2	3	5	4	1	15	2	3	3	8	5	1	5	3	2	4	20	4	4	1	2	2	13	2	2	1	5	61
208	1	1	5	4	1	12	3	3	3	9	5	3	4	3	3	4	22	4	5	2	1	1	13	1	2	2	5	61
209	2	2	5	4	1	14	2	3	3	8	5	2	5	1	3	4	20	5	4	1	2	2	14	2	3	3	8	64
210	1	1	5	4	1	12	1	3	3	7	5	2	3	3	3	4	20	4	5	2	1	1	13	1	2	2	5	57
211	1	1	5	5	1	13	2	3	3	8	5	2	2	3	3	4	19	5	4	1	2	2	14	2	4	1	7	61
212	1	1	5	4	1	12	3	3	3	9	4	2	5	3	2	4	20	4	5	2	1	1	13	1	3	2	6	60
213	1	1	5	4	1	12	1	3	3	7	5	1	4	2	3	4	19	5	4	1	2	2	14	2	3	3	8	60
214	2	1	5	4	1	13	2	3	3	8	5	2	5	3	3	5	23	4	5	2	1	1	13	1	3	2	6	63
215	2	3	5	4	1	15	2	3	3	8	5	3	3	2	3	5	21	5	4	1	2	2	14	2	3	2	7	65
216	2	1	5	5	1	14	1	3	3	7	5	2	4	3	3	5	22	4	5	2	1	1	13	1	3	2	6	62
217	2	1	5	4	1	13	2	3	3	8	5	2	5	2	2	3	19	5	4	1	2	2	14	2	3	2	7	61
218	2	1	5	4	1	13	3	3	3	9	5	2	3	2	3	5	20	4	4	1	1	1	11	1	3	2	6	59
219	1	1	5	4	1	12	2	3	3	8	5	2	4	1	3	4	19	4	4	1	2	2	13	2	3	2	7	59
220	1	1	5	4	1	12	1	3	3	7	5	3	5	3	3	5	24	4	4	1	1	1	11	1	3	2	6	60
221	2	1	5	4	3	15	2	3	3	8	5	3	3	3	2	3	19	4	4	1	1	1	11	2	3	3	8	61

222	3	3	5	4	2	17	2	3	3	8	4	3	3	2	3	5	20	5	5	1	2	2	15	2	3	2	7	67
223	2	1	5	4	1	13	2	3	3	8	5	3	5	1	3	4	21	5	4	2	1	1	13	1	2	1	4	59
224	2	1	5	4	1	13	3	3	3	9	5	3	4	2	3	5	22	5	4	2	1	1	13	1	4	2	7	64
225	1	2	5	5	1	14	2	3	3	8	5	3	5	3	3	3	22	5	4	2	1	1	13	1	2	3	6	63
226	1	1	5	4	1	12	2	3	3	8	5	3	5	3	3	5	24	5	4	1	2	2	14	2	3	2	7	65
227	2	1	5	4	1	13	1	3	3	7	5	3	4	3	3	4	22	5	5	1	1	1	13	1	2	1	4	59
228	2	1	5	5	1	14	2	3	3	8	5	3	4	3	4	5	24	4	4	1	1	1	11	1	4	2	7	64
229	2	1	5	4	1	13	3	3	3	9	5	3	3	3	4	3	21	4	4	2	2	2	14	2	2	2	6	63
230	1	2	5	4	1	13	1	3	4	8	5	2	3	3	4	5	22	4	4	2	1	1	12	1	3	3	7	62
231	2	1	5	4	4	16	2	3	5	10	5	3	3	3	4	4	22	4	4	2	1	1	12	1	2	3	6	66
232	3	1	4	4	1	13	3	3	4	10	5	2	4	3	4	3	21	5	4	1	1	1	12	1	4	2	7	63
233	1	1	5	4	1	12	2	3	4	9	5	1	4	3	4	5	22	4	4	1	1	1	11	1	2	3	6	60
234	2	1	5	4	1	13	2	2	4	8	5	2	4	3	4	4	22	5	4	1	1	1	12	1	3	2	6	61
235	2	2	5	4	1	14	3	3	4	10	5	3	5	2	4	4	23	4	4	1	1	1	11	1	2	3	6	64
236	2	1	5	4	1	13	2	3	5	10	5	2	5	2	4	4	22	5	4	1	1	1	12	1	4	2	7	64

237	1	1	5	4	1	12	1	3	5	9	5	1	5	2	3	4	20	4	5	2	1	1	13	1	3	3	7	61
238	1	1	5	4	2	13	2	3	4	9	5	2	4	2	3	4	20	5	4	2	1	1	13	1	2	2	5	60
239	2	1	5	4	2	14	3	3	4	10	5	3	4	2	5	4	23	4	5	2	1	1	13	1	4	3	8	68
240	2	3	5	4	5	19	1	3	4	8	5	2	5	3	4	4	23	5	4	3	1	1	14	1	2	2	5	69
241	2	3	5	4	2	16	2	3	4	9	5	1	5	3	4	5	23	4	5	1	1	1	12	1	3	3	7	67
242	2	1	5	4	1	13	2	3	4	9	5	2	5	3	4	5	24	5	4	1	1	1	12	1	3	2	6	64
243	2	1	5	4	1	13	1	3	4	8	5	3	3	3	4	5	23	4	5	1	1	1	12	1	3	2	6	62
244	2	1	5	4	1	13	1	3	4	8	5	2	4	3	4	5	23	5	4	1	1	1	12	1	3	3	7	63
245	1	2	5	4	1	13	1	3	4	8	5	3	5	3	3	5	24	4	5	1	1	1	12	1	3	3	7	64
246	2	1	5	4	1	13	1	3	4	8	5	3	3	3	3	5	22	5	4	2	1	1	13	1	3	2	6	62
247	2	1	5	5	1	14	2	3	4	9	5	3	1	1	3	5	18	4	5	1	1	1	12	1	3	3	7	60
248	2	2	5	4	1	14	2	3	4	9	5	3	4	3	3	5	23	5	4	2	1	1	13	1	4	2	7	66
249	2	1	5	4	1	13	2	3	3	8	5	3	5	3	3	5	24	5	5	1	1	1	13	1	3	2	6	64
250	2	1	5	4	1	13	1	3	1	5	5	3	3	3	3	5	22	4	4	2	1	1	12	1	2	3	6	58
251	2	1	5	4	1	13	3	3	2	8	5	2	5	3	3	5	23	4	5	1	1	1	12	1	2	2	5	61

252	2	1	5	4	1	13	1	3	2	6	5	2	4	2	3	5	21	5	4	2	2	2	15	2	2	3	7	62
253	2	1	5	4	1	13	1	2	2	5	5	3	3	2	3	3	19	4	5	1	1	1	12	1	2	2	5	54
254	2	1	5	4	1	13	2	5	2	9	5	3	5	2	2	5	22	4	4	2	1	1	12	1	2	3	6	62
255	2	2	5	4	1	14	2	5	4	11	5	2	4	2	3	4	20	5	5	1	1	1	13	1	2	1	4	62
256	2	1	5	5	4	17	2	5	4	11	5	1	3	2	2	5	18	4	4	2	2	2	14	2	2	3	7	67
257	2	1	4	3	1	11	1	2	5	8	5	2	5	2	2	3	19	5	5	2	1	1	14	1	4	2	7	59
258	1	1	5	4	1	12	1	2	3	6	5	3	4	2	2	5	21	4	4	1	1	1	11	1	4	3	8	58
259	1	2	4	4	1	12	1	2	5	8	4	2	4	2	2	4	18	5	3	1	1	1	11	1	4	2	7	56
260	1	1	5	4	1	12	1	2	4	7	5	1	5	3	2	5	21	4	4	1	2	2	13	2	4	3	9	62
261	1	1	5	4	1	12	1	2	3	6	5	2	5	3	3	3	21	4	4	2	1	1	12	1	4	2	7	58
262	2	2	5	4	3	16	1	2	5	8	5	1	4	3	3	5	21	5	4	1	1	1	12	1	4	3	8	65
263	2	2	5	5	2	16	1	2	4	7	5	2	4	3	2	4	20	4	4	2	2	2	14	2	3	2	7	64
264	2	2	4	4	2	14	1	2	5	8	5	3	3	3	5	5	24	4	5	1	1	1	12	1	3	3	7	65
265	2	1	5	4	2	14	3	3	4	10	3	2	3	2	4	3	17	5	4	2	1	1	13	1	3	2	6	60
266	2	1	5	4	2	14	3	3	4	10	5	1	4	2	4	5	21	5	5	1	1	1	13	1	3	2	6	64

267	2	1	5	4	1	13	3	3	4	10	5	2	4	2	4	5	22	4	4	2	1	1	12	1	3	3	7	64
268	2	1	5	4	1	13	3	3	4	10	5	3	5	2	3	3	21	5	5	1	2	2	15	2	3	2	7	66
269	2	1	5	4	1	13	1	1	4	6	4	2	5	2	3	3	19	4	4	2	1	1	12	1	2	2	5	55
270	2	1	5	4	1	13	3	2	4	9	5	1	3	2	3	3	17	5	5	1	1	1	13	1	2	2	5	57
271	1	1	5	4	1	12	3	3	3	9	5	2	3	2	2	3	17	5	4	2	1	1	13	1	2	2	5	56
272	2	2	5	4	1	14	2	3	3	8	5	1	4	2	2	3	17	5	5	1	2	2	15	2	2	2	6	60
273	2	1	4	4	5	16	1	1	2	4	4	2	4	2	3	5	20	4	4	2	1	1	12	1	3	2	6	58
274	2	1	5	4	1	13	3	3	4	10	3	3	5	2	3	4	20	4	5	1	1	1	12	1	4	2	7	62
275	1	1	5	4	1	12	2	5	5	12	5	2	5	2	3	4	21	5	4	2	1	1	13	1	2	2	5	63
276	2	1	5	4	1	13	3	2	3	8	5	1	3	3	3	4	19	4	5	1	1	1	12	1	2	2	5	57
277	2	1	5	5	1	14	1	2	3	6	5	2	3	3	3	4	20	5	4	2	2	2	15	2	2	2	6	61
278	2	1	5	4	1	13	2	2	3	7	5	3	4	3	3	4	22	4	5	1	1	1	12	1	2	2	5	59
279	2	3	5	4	1	15	2	2	3	7	5	2	5	3	3	4	22	5	4	2	1	1	13	1	3	2	6	63
280	2	2	5	4	1	14	1	3	3	7	5	1	3	3	3	4	19	4	5	1	1	1	12	1	3	2	6	58
281	3	1	5	4	1	14	3	3	3	9	5	2	5	3	3	4	22	3	4	2	2	2	13	2	3	2	7	65

282	2	1	5	5	1	14	2	3	4	9	5	2	4	3	3	4	21	4	5	1	1	1	12	1	3	2	6	62
283	2	1	4	5	1	13	2	3	3	8	5	1	4	3	3	4	20	5	4	2	1	1	13	1	3	2	6	60
284	2	1	5	4	1	13	2	3	3	8	5	2	5	3	3	4	22	4	5	1	1	1	12	1	3	2	6	61
285	2	2	5	4	1	14	2	3	3	8	5	2	3	3	3	4	20	5	4	2	2	2	15	2	3	3	8	65
286	2	1	5	4	1	13	2	3	3	8	5	1	3	3	3	4	19	4	4	1	1	1	11	1	3	2	6	57
287	1	1	5	4	1	12	2	3	3	8	5	2	5	3	3	5	23	5	4	2	1	1	13	1	3	3	7	63
288	2	1	5	5	1	14	3	2	4	9	5	1	3	3	3	5	20	4	4	1	1	1	11	1	2	2	5	59
289	2	1	5	5	1	14	3	3	3	9	5	2	4	3	3	5	22	5	4	1	2	2	14	2	2	3	7	66
290	1	2	5	5	1	14	3	3	3	9	5	1	5	3	3	5	22	4	4	1	1	1	11	1	4	2	7	63
291	1	1	5	4	1	12	3	3	3	9	5	2	3	3	3	5	21	5	4	1	1	1	12	1	2	3	6	60
292	2	2	5	4	1	14	3	3	5	11	5	1	4	3	3	5	21	4	5	1	1	1	12	1	3	2	6	64
293	2	1	5	4	4	16	1	1	3	5	5	2	5	3	3	5	23	5	4	1	1	1	12	1	2	3	6	62
294	2	1	5	4	1	13	2	3	3	8	5	1	3	3	4	5	21	4	4	1	1	1	11	1	3	2	6	59

	SATISFACCIÓN DEL USUARIO																	TOTAL		
	EXPECTATIVA DEL CLIENTE				TOTAL	CALIDAD								TOTAL	VALOR PERCIBIDO				TOTAL	
	PACIENTE	23	24	25		26	27	28	29	30	31	32	33		34	35	36			37
1	3	3	3	4	13	4	3	2	1	1	4	3	18	4	4	1	1	10	41	
2	2	4	4	4	14	4	4	2	1	1	5	4	21	5	4	2	1	12	47	
3	1	4	3	4	12	5	3	3	1	1	4	4	21	4	4	1	2	11	44	
4	2	3	4	4	13	4	3	2	1	1	5	3	19	5	5	2	1	13	45	
5	3	5	3	5	16	5	4	3	1	1	5	3	22	4	4	1	1	10	48	
6	2	4	4	4	14	4	4	2	1	1	5	4	21	5	5	1	2	13	48	
7	1	5	4	5	15	4	4	2	1	1	5	4	21	4	4	1	1	10	46	
8	1	5	4	4	14	5	4	2	3	1	5	3	23	5	5	2	1	13	50	
9	1	4	4	5	14	4	4	2	1	1	5	3	20	4	4	1	2	11	45	
10	2	3	3	4	12	5	3	3	2	1	4	4	22	5	5	2	1	13	47	
11	2	4	3	5	14	4	3	2	1	1	5	4	20	4	4	1	1	10	44	
12	3	5	3	5	16	5	3	3	1	1	5	4	22	4	5	1	2	12	50	

13	3	4	3	4	14	4	3	2	1	1	4	4	19	4	5	1	1	11	44
14	2	5	4	4	15	5	4	2	1	1	5	4	22	5	4	1	1	11	48
15	1	4	3	5	13	4	3	3	1	1	5	4	21	4	4	1	2	11	45
16	2	3	5	4	14	5	5	2	3	1	4	4	24	5	5	1	1	12	50
17	3	2	4	5	14	4	4	3	1	1	5	4	22	4	4	1	1	10	46
18	2	3	5	4	14	5	3	2	1	1	4	4	20	5	5	1	1	12	46
19	1	2	3	5	11	4	4	3	1	1	5	3	21	5	4	1	1	11	43
20	2	3	4	4	13	5	4	3	1	1	5	3	22	5	5	1	1	12	47
21	3	4	5	3	15	4	3	3	2	1	5	4	22	5	4	1	1	11	48
22	2	4	3	4	13	5	3	2	1	1	5	3	20	4	5	1	1	11	44
23	1	4	5	5	15	4	3	3	1	1	4	4	20	4	4	1	1	10	45
24	2	5	4	4	15	5	3	2	1	1	5	3	20	5	5	2	1	13	48
25	3	4	5	5	17	4	4	2	1	1	5	4	21	4	4	1	2	11	49
26	2	5	3	4	14	5	4	2	1	1	5	3	21	5	5	1	1	12	47
27	1	4	5	5	15	4	3	2	1	1	4	4	19	4	4	1	2	11	45

28	2	5	4	4	15	3	3	2	1	1	5	3	18	5	5	2	1	13	46
29	3	4	5	5	17	4	3	3	1	1	5	3	20	4	4	1	1	10	47
30	2	5	4	4	15	3	4	3	2	1	5	4	22	5	5	1	2	13	50
31	1	2	5	3	11	5	3	2	1	1	4	4	20	4	4	1	1	10	41
32	2	1	4	5	12	4	4	3	1	1	5	4	22	5	5	1	1	12	46
33	3	2	5	4	14	4	3	2	3	1	5	4	22	4	4	1	1	10	46
34	2	1	4	5	12	5	4	3	1	1	5	3	22	5	4	1	2	12	46
35	2	2	5	4	13	4	3	2	2	1	4	3	19	4	5	1	1	11	43
36	2	2	4	5	13	5	4	3	1	2	5	4	24	5	4	2	1	12	49
37	2	2	5	4	13	4	3	2	1	1	5	4	20	4	5	1	1	11	44
38	3	2	4	5	14	5	4	3	1	1	5	3	22	5	4	1	1	11	47
39	3	2	5	4	14	4	3	2	1	1	4	3	18	3	4	1	1	9	41
40	3	2	4	5	14	5	4	3	2	1	5	4	24	5	5	2	1	13	51
41	2	2	5	4	13	3	3	2	1	1	5	3	18	4	4	1	1	10	41
42	1	2	4	5	12	4	4	3	1	1	5	4	22	5	5	1	1	12	46

43	1	2	5	4	12	5	3	2	1	1	4	3	19	4	4	1	1	10	41
44	2	3	4	5	14	4	4	3	1	2	5	4	23	5	5	1	1	12	49
45	3	1	5	4	13	3	3	2	2	1	5	3	19	3	4	2	1	10	42
46	2	1	4	4	11	5	4	3	1	1	4	4	22	5	5	1	1	12	45
47	1	5	5	4	15	4	3	2	1	1	5	3	19	4	4	1	1	10	44
48	3	1	4	4	12	5	4	3	1	1	4	4	22	5	5	1	2	13	47
49	2	2	5	4	13	4	2	2	1	2	5	3	19	3	4	2	1	10	42
50	2	1	4	4	11	5	4	3	1	1	5	5	24	5	5	1	1	12	47
51	1	4	5	5	15	5	3	2	3	1	5	3	22	4	4	1	2	11	48
52	2	1	4	4	11	4	2	3	1	1	5	3	19	5	5	2	1	13	43
53	3	1	5	4	13	4	2	2	1	1	5	3	18	3	4	1	1	9	40
54	2	3	3	4	12	5	4	3	3	1	5	3	24	5	5	1	1	12	48
55	1	2	3	4	10	4	2	2	1	1	4	3	17	4	4	1	1	10	37
56	2	3	5	4	14	5	3	3	1	1	4	4	21	5	5	1	1	12	47
57	3	3	5	4	15	4	2	2	1	1	5	4	19	3	4	1	3	11	45

58	2	3	5	5	15	5	4	3	1	2	5	3	23	3	5	1	1	10	48
59	1	3	5	4	13	3	2	2	3	1	5	4	20	3	4	1	1	9	42
60	2	3	5	5	15	5	3	3	1	1	4	3	20	4	5	1	1	11	46
61	3	3	3	4	13	4	2	2	2	1	4	4	19	5	4	1	1	11	43
62	2	3	4	5	14	5	4	3	1	1	5	3	22	3	5	1	1	10	46
63	1	3	5	4	13	4	4	2	1	1	5	4	21	5	4	1	1	11	45
64	2	3	4	5	14	5	2	3	1	1	5	3	20	4	5	2	1	12	46
65	3	3	5	4	15	4	3	2	2	1	5	4	21	5	4	1	1	11	47
66	2	2	4	5	13	3	2	3	1	1	5	3	18	5	5	1	2	13	44
67	1	2	5	4	12	5	2	2	1	1	5	4	20	4	3	1	1	9	41
68	1	2	3	3	9	4	3	3	1	1	4	5	21	5	5	1	2	13	43
69	3	2	5	5	15	4	3	2	1	1	5	3	19	4	4	1	1	10	44
70	2	2	4	4	12	5	2	2	3	1	5	4	22	5	4	1	2	12	46
71	2	2	5	5	14	4	2	2	1	1	5	3	18	4	5	1	1	11	43
72	1	1	5	5	12	5	4	2	1	1	4	4	21	5	4	1	2	12	45

73	3	1	3	5	12	5	4	3	3	1	4	3	23	4	5	1	1	11	46
74	2	2	4	5	13	4	2	3	1	1	4	4	19	5	4	2	2	13	45
75	1	2	5	5	13	5	2	3	1	1	4	3	19	3	5	1	1	10	42
76	3	3	4	4	14	4	3	3	1	2	5	4	22	5	4	1	2	12	48
77	2	3	5	5	15	5	3	3	1	1	4	1	18	5	5	1	1	12	45
78	1	3	4	4	12	4	3	3	1	1	4	3	19	5	4	2	2	13	44
79	2	3	5	5	15	5	2	3	2	1	4	4	21	5	5	1	1	12	48
80	3	3	4	4	14	4	4	4	1	1	4	3	21	5	4	1	2	12	47
81	2	3	4	5	14	3	2	2	1	2	4	4	18	5	5	1	1	12	44
82	1	2	4	4	11	5	2	3	1	1	4	3	19	4	4	1	2	11	41
83	2	2	5	4	13	4	2	2	2	1	4	4	19	5	5	1	1	12	44
84	1	2	5	5	13	5	3	2	1	1	5	3	20	4	4	2	2	12	45
85	2	2	5	4	13	4	3	3	1	1	5	4	21	4	3	1	1	9	43
86	3	2	4	5	14	5	3	2	1	1	5	1	18	5	5	1	2	13	45
87	2	3	4	4	13	4	2	3	1	2	5	3	20	4	4	1	1	10	43

88	1	3	4	5	13	5	4	2	1	1	5	4	22	5	5	2	1	13	48
89	2	3	5	5	15	4	2	4	1	1	5	3	20	4	4	1	1	10	45
90	3	3	4	4	14	5	3	3	1	1	5	4	22	5	5	1	2	13	49
91	2	2	5	5	14	4	3	3	1	1	5	3	20	4	4	2	1	11	45
92	1	2	5	4	12	5	3	2	1	1	5	4	21	5	5	1	1	12	45
93	1	2	5	5	13	4	2	4	2	1	5	3	21	4	4	1	1	10	44
94	1	3	5	4	13	5	4	3	1	2	5	5	25	5	5	2	2	14	52
95	1	2	5	5	13	4	2	2	3	1	5	4	21	4	4	1	1	10	44
96	1	1	4	3	9	5	3	3	1	1	5	3	21	5	5	1	1	12	42
97	2	2	5	5	14	3	2	2	1	1	4	4	17	4	4	1	1	10	41
98	2	3	4	4	13	5	4	3	1	1	4	3	21	5	5	1	1	12	46
99	2	2	5	5	14	4	2	4	1	2	4	4	21	4	4	1	1	10	45
100	2	1	4	4	11	4	3	2	1	1	4	5	20	5	5	1	3	14	45
101	3	2	5	5	15	5	2	3	1	1	4	2	18	4	4	1	2	11	44
102	3	3	4	3	13	4	4	2	1	1	5	4	21	5	5	2	1	13	47

103	3	3	5	5	16	5	2	4	1	1	4	3	20	3	4	1	1	9	45
104	3	3	4	4	14	4	3	3	3	1	5	2	21	5	5	1	1	12	47
105	2	3	5	5	15	5	2	2	1	1	5	4	20	5	4	2	2	13	48
106	2	4	4	4	14	4	4	2	1	1	5	5	22	3	5	1	1	10	46
107	2	2	5	5	14	5	2	3	1	1	5	3	20	4	4	2	1	11	45
108	1	1	4	4	10	5	3	2	1	1	5	4	21	4	5	1	1	11	42
109	1	2	4	5	12	4	2	4	1	1	5	5	22	4	4	1	1	10	44
110	1	3	4	3	11	5	2	2	1	2	5	2	19	5	5	2	1	13	43
111	1	1	5	5	12	4	3	3	1	1	5	1	18	5	4	2	1	12	42
112	2	2	5	4	13	5	2	2	3	1	5	3	21	4	5	2	1	12	46
113	2	4	4	5	15	3	4	4	1	1	5	2	20	5	4	2	2	13	48
114	2	2	4	4	12	4	2	3	1	1	5	4	20	4	5	2	2	13	45
115	3	3	5	5	16	5	3	2	1	1	5	5	22	5	4	1	2	12	50
116	2	2	4	4	12	4	2	3	1	1	5	2	18	4	5	1	2	12	42
117	2	1	5	5	13	3	4	2	1	1	5	4	20	5	4	1	1	11	44

118	3	4	4	4	15	5	2	4	1	1	5	4	22	4	5	1	1	11	48
119	2	3	5	5	15	4	3	2	1	2	5	4	21	5	4	1	1	11	47
120	2	1	3	4	10	5	2	3	1	1	5	4	21	4	5	1	3	13	44
121	2	2	5	5	14	3	4	2	1	1	5	4	20	5	4	1	1	11	45
122	2	1	5	4	12	5	2	4	1	1	5	3	21	4	5	2	1	12	45
123	2	2	3	5	12	4	3	2	1	1	5	4	20	5	4	1	1	11	43
124	3	3	4	4	14	4	4	3	1	1	5	3	21	4	5	1	1	11	46
125	2	2	3	5	12	3	2	2	2	1	5	4	19	4	4	1	1	10	41
126	1	1	5	4	11	5	3	4	1	1	5	3	22	5	5	1	1	12	45
127	2	2	4	5	13	4	2	2	1	1	5	4	19	4	4	1	1	10	42
128	3	3	5	4	15	5	4	3	3	2	5	3	25	5	5	2	1	13	53
129	2	2	3	5	12	4	2	2	1	1	5	4	19	4	4	1	1	10	41
130	3	1	5	4	13	5	3	2	1	1	5	3	20	5	5	1	1	12	45
131	3	2	4	5	14	3	2	3	1	1	5	4	19	4	4	1	1	10	43
132	2	3	5	4	14	5	4	4	1	1	5	3	23	4	5	2	1	12	49

133	1	2	3	5	11	4	2	2	1	1	5	4	19	4	4	1	1	10	40
134	2	1	5	4	12	4	3	3	1	1	5	3	20	5	5	1	2	13	45
135	1	2	4	5	12	5	3	2	3	1	5	4	23	5	4	1	1	11	46
136	2	3	5	4	14	5	2	2	1	1	5	3	19	5	5	2	1	13	46
137	1	2	5	5	13	4	4	2	1	1	5	4	21	4	4	1	1	10	44
138	2	1	5	4	12	5	2	3	1	2	5	3	21	5	5	1	3	14	47
139	3	2	4	5	14	4	3	2	1	1	5	4	20	4	4	1	1	10	44
140	2	3	4	4	13	5	2	3	1	1	5	3	20	5	5	1	1	12	45
141	1	2	5	5	13	3	4	2	1	1	5	4	20	4	4	1	1	10	43
142	2	2	5	4	13	5	2	4	1	1	5	3	21	5	5	1	3	14	48
143	3	2	3	5	13	4	3	2	1	1	5	4	20	4	4	1	1	10	43
144	2	2	5	4	13	5	2	3	1	2	5	4	22	5	5	2	1	13	48
145	1	3	4	5	13	3	4	2	1	1	5	3	19	4	3	1	1	9	41
146	2	3	5	4	14	5	2	4	1	1	5	4	22	5	4	1	2	12	48
147	3	3	3	5	14	4	3	2	1	1	5	3	19	4	5	2	1	12	45

148	2	3	5	4	14	5	2	3	1	1	5	4	21	5	4	1	1	11	46
149	1	2	4	5	12	3	4	2	1	1	5	3	19	4	5	2	1	12	43
150	3	1	5	4	13	5	2	4	1	2	5	4	23	5	4	2	1	12	48
151	2	1	3	5	11	4	3	2	1	1	5	4	20	4	5	2	1	12	43
152	1	2	5	4	12	5	2	3	2	1	5	3	21	5	4	1	1	11	44
153	3	2	4	5	14	5	4	2	1	1	5	4	22	4	5	1	2	12	48
154	2	3	5	4	14	5	2	3	1	1	4	3	19	5	4	1	1	11	44
155	1	2	3	5	11	4	3	4	2	1	5	4	23	4	5	1	1	11	45
156	3	1	5	4	13	4	3	4	1	1	4	3	20	5	4	1	1	11	44
157	2	2	4	5	13	5	2	3	1	1	5	4	21	4	5	1	1	11	45
158	1	3	5	4	13	4	4	2	3	1	4	3	21	5	4	1	1	11	45
159	3	3	3	5	14	5	2	4	1	1	4	4	21	4	5	2	1	12	47
160	2	3	5	4	14	4	3	2	1	1	4	3	18	5	4	1	3	13	45
161	1	3	4	5	13	5	2	3	1	1	5	4	21	4	5	1	1	11	45
162	3	2	5	4	14	4	4	2	1	2	4	3	20	3	4	1	1	9	43

163	2	4	5	5	16	5	2	4	1	1	5	5	23	5	5	1	1	12	51
164	1	4	4	4	13	4	3	3	1	1	4	4	20	4	4	1	1	10	43
165	2	3	5	5	15	5	2	2	1	1	5	3	19	5	5	1	1	12	46
166	3	1	4	4	12	4	4	3	1	1	4	4	21	4	3	1	1	9	42
167	3	2	5	5	15	5	2	3	1	1	5	5	22	5	5	1	3	14	51
168	2	3	4	4	13	4	3	3	1	2	4	3	20	4	4	1	1	10	43
169	1	1	5	5	12	5	2	3	1	1	5	4	21	5	5	1	1	12	45
170	2	4	4	4	14	4	4	2	2	1	4	5	22	3	4	1	1	9	45
171	3	2	5	5	15	5	2	4	1	1	5	3	21	5	5	1	2	13	49
172	2	3	4	4	13	4	3	2	1	1	4	4	19	4	4	1	1	10	42
173	1	2	5	5	13	5	2	3	1	1	4	3	19	5	5	1	1	12	44
174	2	1	4	4	11	4	4	2	1	1	4	4	20	4	4	1	1	10	41
175	3	4	5	5	17	5	2	4	2	3	4	4	24	5	5	1	3	14	55
176	2	3	4	4	13	4	3	2	1	2	5	4	21	3	4	1	1	9	43
177	1	4	3	5	13	5	2	3	1	2	4	5	22	5	5	1	1	12	47

178	2	4	5	4	15	4	4	2	1	2	5	5	23	4	4	1	2	11	49
179	3	4	4	5	16	4	2	4	1	2	5	3	21	4	5	1	1	11	48
180	2	2	5	4	13	5	3	2	1	1	5	4	21	4	4	1	1	10	44
181	1	3	4	5	13	4	2	3	1	1	5	3	19	4	5	1	1	11	43
182	3	2	5	4	14	4	4	2	1	1	5	4	21	5	4	1	2	12	47
183	2	1	3	5	11	4	2	4	1	1	5	4	21	4	5	1	1	11	43
184	1	4	3	4	12	5	3	2	1	1	5	3	20	5	4	1	1	11	43
185	2	2	3	5	12	5	2	3	1	2	4	4	21	4	5	1	1	11	44
186	2	3	3	4	12	4	4	2	2	1	4	3	20	5	3	1	1	10	42
187	2	2	3	5	12	5	3	4	3	1	4	4	24	4	5	1	2	12	48
188	2	1	5	4	12	4	2	2	1	1	5	3	18	3	4	1	1	9	39
189	2	4	4	5	15	5	4	3	1	1	4	4	22	5	5	1	1	12	49
190	2	1	5	4	12	4	2	2	1	1	5	3	18	4	4	1	1	10	40
191	1	2	3	5	11	5	3	4	1	2	4	3	22	5	5	1	2	13	46
192	1	3	5	4	13	4	5	2	1	1	5	5	23	4	4	1	1	10	46

193	1	2	4	5	12	5	4	3	1	1	4	4	22	5	5	1	1	12	46
194	1	1	4	4	10	4	2	2	1	1	5	3	18	4	4	1	1	10	38
195	1	4	5	5	15	5	3	2	1	1	4	4	20	5	5	1	1	12	47
196	1	2	3	4	10	4	5	3	1	1	5	5	24	4	4	1	3	12	46
197	1	1	5	4	11	5	5	4	1	1	4	3	23	3	5	1	1	10	44
198	2	2	4	5	13	4	5	2	1	2	5	4	23	5	4	1	1	11	47
199	2	3	5	4	14	5	5	3	1	1	4	3	22	4	5	1	1	11	47
200	2	2	3	4	11	4	4	2	1	1	5	4	21	5	4	1	1	11	43
201	2	1	5	3	11	5	4	3	1	1	4	3	21	4	5	1	1	11	43
202	3	4	4	5	16	4	4	2	1	1	5	4	21	4	4	2	2	12	49
203	2	2	5	4	13	5	2	2	1	2	4	5	21	5	5	1	1	12	46
204	2	3	3	4	12	4	2	2	1	1	5	5	20	5	4	1	1	11	43
205	2	2	5	4	13	5	2	3	1	1	4	4	20	4	5	1	1	11	44
206	2	1	4	4	11	4	3	3	1	1	5	5	22	5	5	2	1	13	46
207	1	2	5	5	13	5	2	3	3	1	4	4	22	4	5	2	3	14	49

208	1	3	3	4	11	5	4	2	1	1	5	5	23	5	4	2	1	12	46
209	1	2	5	5	13	4	2	2	2	1	4	5	20	4	4	1	1	10	43
210	1	2	4	4	11	5	3	2	1	1	5	4	21	3	5	1	1	10	42
211	1	2	3	5	11	4	2	3	1	2	4	4	20	5	5	1	1	12	43
212	2	2	5	4	13	5	4	3	1	1	5	5	24	4	5	1	2	12	49
213	2	2	4	5	13	4	2	2	1	1	5	3	18	5	4	1	2	12	43
214	2	2	3	4	11	5	3	2	1	1	5	4	21	4	4	1	2	11	43
215	2	2	5	5	14	4	2	3	3	1	4	5	22	5	5	1	1	12	48
216	3	2	4	4	13	5	4	2	1	3	4	4	23	3	5	1	2	11	47
217	3	2	5	5	15	4	2	4	1	2	4	5	22	5	5	1	1	12	49
218	3	3	3	4	13	5	3	2	1	2	5	3	21	4	4	1	2	11	45
219	3	2	5	5	15	4	2	3	1	2	4	4	20	5	4	1	1	11	46
220	2	4	4	4	14	5	4	2	1	2	5	3	22	4	5	1	3	13	49
221	2	2	5	5	14	4	2	4	1	2	4	4	21	5	4	1	1	11	46
222	2	3	4	4	13	5	3	3	3	1	5	5	25	3	5	1	1	10	48

223	1	2	5	5	13	3	2	2	1	1	4	4	17	5	5	1	1	12	42
224	1	2	4	4	11	4	4	3	1	1	5	5	23	4	5	1	2	12	46
225	1	3	5	5	14	5	2	4	2	1	4	5	23	5	4	1	1	11	48
226	1	2	4	4	11	4	3	2	1	1	5	5	21	4	4	1	1	10	42
227	2	4	5	5	16	5	3	3	1	1	4	5	22	5	5	1	1	12	50
228	2	2	4	4	12	4	3	4	1	1	5	5	23	4	4	1	2	11	46
229	2	3	5	5	15	5	3	2	1	1	4	5	21	5	5	1	1	12	48
230	2	2	4	4	12	3	3	3	2	1	5	5	22	4	4	1	1	10	44
231	3	4	5	5	17	5	3	2	1	2	4	5	22	5	5	1	1	12	51
232	3	2	4	4	13	4	2	4	1	1	5	4	21	4	4	1	2	11	45
233	3	3	5	5	16	4	4	2	1	1	4	4	20	5	5	1	1	12	48
234	2	2	5	4	13	5	2	3	1	1	5	5	22	4	4	1	1	10	45
235	2	4	5	5	16	5	3	2	2	1	4	4	21	5	5	1	1	12	49
236	2	2	5	4	13	4	3	4	1	1	5	5	23	4	5	1	1	11	47
237	1	3	4	5	13	5	2	2	1	1	4	4	19	5	4	1	1	11	43

238	1	2	4	4	11	4	4	3	1	1	5	5	23	4	5	1	1	11	45
239	1	4	4	5	14	5	2	2	1	1	4	4	19	5	4	1	1	11	44
240	2	2	4	4	12	4	3	4	3	1	5	5	25	4	5	1	1	11	48
241	2	3	5	5	15	5	3	2	3	1	4	4	22	5	4	2	1	12	49
242	2	2	4	4	12	4	3	3	1	1	5	5	22	4	5	1	1	11	45
243	3	4	5	5	17	5	2	2	1	1	4	4	19	5	4	1	1	11	47
244	2	2	5	4	13	4	2	4	1	1	5	5	22	4	5	1	1	11	46
245	2	3	3	5	13	5	3	2	1	1	4	4	20	4	4	1	1	10	43
246	1	2	5	4	12	4	3	3	2	1	5	5	23	5	5	1	1	12	47
247	3	4	4	5	16	5	3	2	1	1	4	4	20	4	4	1	1	10	46
248	2	2	3	4	11	3	3	4	1	1	5	5	22	5	5	2	1	13	46
249	1	3	5	5	14	5	3	2	1	1	4	4	20	4	4	1	1	10	44
250	2	2	3	4	11	4	3	3	1	1	5	5	22	5	5	1	1	12	45
251	3	4	5	5	17	5	3	2	1	1	4	4	20	4	4	1	1	10	47
252	2	2	4	4	12	4	3	4	1	1	5	5	23	5	5	2	1	13	48

253	1	3	5	5	14	5	3	2	1	1	4	4	20	4	4	1	1	10	44
254	2	2	3	4	11	4	2	3	1	1	5	5	21	5	5	1	1	12	44
255	3	4	5	5	17	3	4	4	2	1	4	4	22	4	4	1	1	10	49
256	2	5	4	4	15	5	2	2	1	1	5	5	21	5	5	1	1	12	48
257	3	1	5	5	14	4	3	3	1	1	4	4	20	5	4	2	1	12	46
258	2	2	3	4	11	4	2	2	1	2	5	5	21	4	5	1	1	11	43
259	2	3	5	5	15	5	4	4	2	1	4	4	24	5	4	1	1	11	50
260	2	2	4	4	12	5	2	2	1	1	5	5	21	4	5	2	1	12	45
261	2	1	5	5	13	4	3	3	1	1	4	4	20	5	4	1	3	13	46
262	2	4	3	4	13	5	2	2	2	3	4	5	23	4	5	1	1	11	47
263	1	2	5	5	13	4	3	4	2	1	4	4	22	4	4	2	1	11	46
264	1	3	4	4	12	5	3	2	2	1	5	5	23	3	5	1	3	12	47
265	1	2	5	5	13	4	4	3	1	1	5	3	21	5	4	1	1	11	45
266	1	1	3	4	9	5	3	2	1	1	5	4	21	4	5	1	1	11	41
267	2	2	5	5	14	4	4	4	1	2	5	4	24	5	4	2	1	12	50

268	2	3	4	4	13	5	3	2	1	1	4	4	20	3	5	1	1	10	43
269	2	2	3	5	12	4	4	3	1	1	5	4	22	4	5	1	2	12	46
270	3	1	5	4	13	4	3	4	1	1	4	4	21	5	5	1	3	14	48
271	3	4	4	5	16	5	4	2	1	2	5	5	24	4	5	2	1	12	52
272	3	2	5	4	14	5	4	3	1	1	5	4	23	5	4	1	2	12	49
273	2	3	4	5	14	5	4	4	1	1	5	4	24	4	5	1	1	11	49
274	2	2	5	4	13	5	4	2	1	1	4	5	22	5	4	1	2	12	47
275	1	1	3	4	9	4	3	3	1	2	4	4	21	3	5	2	3	13	43
276	1	4	5	5	15	4	4	2	1	1	5	5	22	5	4	1	1	11	48
277	2	2	4	4	12	4	3	4	1	1	4	4	21	4	5	1	1	11	44
278	2	3	5	5	15	5	4	3	1	1	5	5	24	5	4	2	1	12	51
279	2	2	3	4	11	4	3	2	3	2	4	4	22	3	5	1	2	11	44
280	2	1	5	5	13	5	3	3	2	1	5	5	24	5	4	1	3	13	50
281	2	4	4	4	14	4	3	2	1	1	4	4	19	4	5	2	1	12	45
282	2	4	5	5	16	5	3	4	1	2	5	5	25	5	4	1	1	11	52

283	2	2	3	4	11	5	4	2	1	1	4	4	21	3	5	1	1	10	42
284	2	2	5	5	14	4	4	3	1	1	5	5	23	5	4	1	1	11	48
285	3	2	4	4	13	5	4	2	2	1	5	4	23	4	5	1	1	11	47
286	3	2	5	5	15	4	3	4	1	1	5	5	23	5	4	1	3	13	51
287	3	2	3	4	12	5	3	2	1	2	5	4	22	3	5	1	1	10	44
288	3	2	5	5	15	4	3	3	1	1	5	5	22	5	4	1	2	12	49
289	3	2	4	4	13	4	4	4	1	1	4	5	23	4	5	1	1	11	47
290	3	3	5	5	16	4	4	2	2	1	5	5	23	5	4	1	1	11	50
291	3	3	3	4	13	5	4	3	1	1	5	5	24	4	5	1	1	11	48
292	3	3	5	5	16	5	3	2	2	2	5	5	24	5	4	1	1	11	51
293	3	3	4	4	14	4	3	4	1	1	5	4	22	4	5	1	1	11	47
294	3	3	5	5	16	4	3	2	1	1	5	5	21	5	4	1	1	11	48

Anexo 7. Trabajo de campo.









Anexo 8. Formato de publicación en repositorio.


USP
 UNIVERSIDAD SAN PEDRO

REPOSITORIO INSTITUCIONAL DIGITAL

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE DOCUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

1. Información del Autor			
GAHONA LUZON YERENY DEIGISA		47505452	Ygahona.cs@gmail.com
Apellidos y Nombres		DNI	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			
☐ Bachiller	☒ Título Profesional	☐ Título Segunda Especialidad	☐ Maestría ☐ Doctorado
4. Título del Documento de Investigación			
“Calidad del servicio farmacéutico y satisfacción de pacientes del C.S. Comunidad Saludable, Sullana, julio 2023.”			
5. Programa Académico			
FARMACIA Y BIOQUÍMICA			
6. Tipo de Acceso al Documento			
☒ Abierto o Público ² (info:eu-repo/semantics/openAccess)		☐ 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.

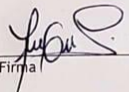
B. Otorgamiento de una licencia CREATIVE COMMONS ⁴

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

Lugar	Día	Mes	Año
Chimbote	03	10	2023



Huella Digital



Firma

Importante

¹ 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.

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.

³ Si el autor eligió el tipo de acceso abierto a 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.

⁴ 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 (Números 5.2 y 6.7) que norma el funcionamiento del Repositorio Nacional Digital.

⁵ 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.

⁶ Según el inciso 12.2 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 ALCIA".

Nota: - En caso de falsedad en los datos, se procederá de acuerdo a ley (Ley 27444, art. 32, núm. 32.3).

UNIVERSIDAD SAN PEDRO | Repositorio Institucional Digital

Anexo 9. Reporte de similitud.

Calidad del servicio farmacéutico y satisfacción de pacientes del C.S. Comunidad Saludable, Sullana, julio 2023.

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	9%
2	repositorio.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	3%
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	3%
4	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	2%
5	repositorio.ucsg.edu.ec Fuente de Internet	1%
6	repositorio.uroosevelt.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	Submitted to Universidad Privada San Juan Bautista Trabajo del estudiante	1%

9	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	1 %
10	repositorio.uncp.edu.pe Fuente de Internet	1 %
11	publicaciones.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
12	www.scielo.org.co Fuente de Internet	<1 %
13	repositorio.usmp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
14	repositorio.untumbes.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
15	repositorio.umch.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
16	Submitted to National University College - Online Trabajo del estudiante	<1 %
17	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez Trabajo del estudiante	<1 %
18	Submitted to Universidad Inca Garcilaso de la Vega Trabajo del estudiante	<1 %
19	repositorio.usil.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

20	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
21	Submitted to Universidad Privada del Norte Trabajo del estudiante	<1 %
22	repositorio.ucm.edu.co Fuente de Internet	<1 %
23	repositorio.upagu.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
24	Submitted to Universidad de San Martín de Porres Trabajo del estudiante	<1 %
25	cybertesis.unmsm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
26	repositorio.uta.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
27	www.abebooks.co.uk Fuente de Internet	<1 %
28	www.dropbox.com Fuente de Internet	<1 %
29	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
30	repositorio.unac.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
31	repositorio.unheval.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

		<1 %
32	www.revhabanera.sld.cu Fuente de Internet	<1 %
33	www.scielo.org.mx Fuente de Internet	<1 %
34	Marco Antonio Vera Núñez, Mónica Estefanía Ramón Tigse. "Calidad del servicio de atención, cumplimiento de protocolos y manejo de normas de bioseguridad en las unidades de cuidados intensivos", Revista Publicando, 2021 Publicación	<1 %
35	Piedad Lerma Castaño, Diana Montealegre Suárez, Marcos Tovani-Palone. "Association of risk factors with the development of gross motor skills", Electronic Journal of General Medicine, 2019 Publicación	<1 %
36	docs.google.com Fuente de Internet	<1 %
37	grupo.iberia.es Fuente de Internet	<1 %
38	livestock-fish.ilriwikis.org Fuente de Internet	<1 %
	pesquisa.bvsalud.org	

39	Fuente de Internet	<1 %
40	repositorio.unica.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
41	repositorio.upeu.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
42	revistas.ujat.mx Fuente de Internet	<1 %
43	www.grafiati.com Fuente de Internet	<1 %
44	www.theibfr.com Fuente de Internet	<1 %

☐ Excluir citas
 ☐ Apagado
 ☐ Excluir coincidencias < 10 words
☐ Excluir bibliografía
 ☐ Activo