

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

Facultad de Ciencias de la Salud

Escuela Profesional de Farmacia y Bioquímica



TESIS

**SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL SERVICIO DE
FARMACIA DE UN HOSPITAL DE HUANCAYO PARA
POSTULACIÓN AL PREMIO NACIONAL A LA CALIDAD**

Para optar el título profesional de Químico Farmacéutico

AUTOR:

Bachiller Karen Ángela Vásquez Hualpa

Bachiller Karen Noemi Villanueva Quispe

ASESOR:

Mg. Q.F. Néstor Rolando Lazo Beltrán

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN INSTITUCIONAL

Salud y Gestión de la Salud

FECHA DE INICIO Y CULMINACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN:

Noviembre del 2019 a noviembre del 2020

Huancayo, Perú,
2020

DEDICATORIA

A Dios por darnos fortaleza espiritual en nuestras acciones.

A nuestros padres por su comprensión consejo y sabiduría.

Autoras

AGRADECIMIENTO

Agradecemos al Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé, al Q.F. Tulio Albino Guevara Jefe del servicio de farmacia y a Dios por nuestra formación profesional.

Al asesor Q.F. Néstor Rolando Lazo Beltrán, por la capacidad de enseñar y por guiarnos en la realización de este proyecto de investigación.

Karen A.V. y Karen N.V.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad se viene promoviendo una cultura de calidad, la misma que se evidencia con la participación de diversos sectores en la certificación y acreditación de sus productos y servicios, sin embargo, no existe evidencia en la participación de instituciones públicas ligadas a la salud, como lo son los hospitales y sus respectivos servicios de farmacia, esta participación ayudaría a generar un compromiso con la satisfacción del usuario, que muchas veces recurre a la farmacia y encuentra desabastecimiento de medicamentos, debido a una mala gestión en sus diversos procesos.(1)

El profesional Químico Farmacéutico, se desenvuelve como responsable de la orientación de los productos farmacéuticos, para lo cual realiza actividades de planeamiento, coordinación, organización, dirección, asesoramiento, supervisión, ejecución, evaluación y control en dependencias públicas y privadas.

Estas actividades pueden ser valoradas mediante reconocimientos por parte de instituciones acreditadoras y ligadas a la gestión de la calidad; en la actualidad, la Sociedad Nacional de Industria del Perú (SNI), otorga un reconocimiento denominado: Premio Nacional a la Calidad (PNC), destinada a instituciones que vienen demostrando un compromiso con la calidad, promoviendo una cultura de competitividad a empresas e instituciones que venden productos o brindan servicios (1)

En tal sentido ésta distinción a la innovación, competitividad y sustentabilidad que se otorga a las organizaciones son referentes nacionales para que su ejemplo sirva de inspiración en el camino a la excelencia de las organizaciones.

En el Perú, no existe una distinción nacional a la calidad concerniente a un

servicio de Farmacia cuya causa es el desconocimiento al Premio Nacional a la calidad y la falta de gestión para su postulación, En efecto, adquirir un reconocimiento a la calidad otorgará un prestigio a la institución y colaboradores a nivel Regional y Nacional, de este modo habrá una mejora continua en los procesos de gestión (1)

Para alcanzar el reconocimiento del Premio Nacional a la Calidad del servicio de farmacia, es necesario realizar una autoevaluación partiendo de la opinión de los usuarios sobre la calidad de atención percibida, teniendo en cuenta los indicadores solicitados para la postulación a este premio.

En ese sentido el objetivo del presente estudio fue determinar la satisfacción del usuario sobre la calidad de atención en el Servicio de Farmacia del Hospital Nacional Ramiro Priale Priale de Huancayo para postulación al premio nacional a la calidad

El diseño metodológico se adoptó el método científico y el método inductivo, el tipo de investigación fue básica, con enfoque cuantitativo, transversal, descriptivo, con diseño “Descriptivo-simple”. Fue aplicado a una población de 2000, con una muestra proporcional de 323, usuarios del servicio de farmacia del hospital en mención, la información fue recolectada con el instrumento denominado cuestionario SERVQUAL, propuesto por el Ministerio de Salud, este instrumento incluye 22 items dividido en 5 dimensiones. Los datos recolectados fueron procesados en el Programa Estadístico para las Ciencias Sociales (SPSS) versión 22 en IBM.

La investigación se esquematiza en los siguientes capítulos: el Capítulo I muestra el planteamiento del problema, resume el problema de investigación, lo delimita, menciona la justificación social, teórica, metodológica y por último permite mencionar los objetivos de la investigación.

En el Capítulo II, se presenta el Marco teórico, resume la revisión bibliográfica de los temas de interés en la investigación e información necesaria citando antecedentes de estudio internacional y nacional, detalles de las bases teóricas y marco conceptual.

El capítulo III: Incluye hipótesis, variable de investigación.

En el capítulo IV: contiene el método de investigación, tipo, nivel, diseño, el marco poblacional y muestral, la técnica utilizada para recolectar los datos, los instrumentos que servirán para la recolección, organización, análisis estadístico y los aspectos éticos utilizados en la investigación según el reglamento de grados y títulos.

El capítulo V: Describe los resultados, análisis y discusión de resultados, además se considera a las conclusiones, recomendaciones, referencias y anexos.

CONTENIDO

	Página
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
INTRODUCCIÓN	iii
CONTENIDO	vii
CONTENIDO DE TABLAS	ix
CONTENIDO DE FIGURAS	x
RESUMEN	xiii
ABSTRACT	xiv
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	15
1.1 Descripción de la realidad problemática	15
1.2 Delimitación del problema	20
1.3 Formulación del problema	21
1.3.1 Problema General	21
1.3.2 Problemas Específicos	21
1.4 JUSTIFICACIÓN	21
1.4.1 Social	22
1.4.2 Teórica	22
1.4.3 Metodológica	23
1.5 OBJETIVOS	23
1.5.1 Objetivo general	23
1.5.2 Objetivos específicos	23
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	25
2.1 Antecedentes de estudio	25
2.1.1 Antecedentes Internacionales	25
2.1.2 Antecedentes Nacionales	28
2.2 Bases teóricas	32
2.3 Marco conceptual	45
CAPÍTULO III: HIPÓTESIS	47
3.1 Hipótesis general	47
3.2 Hipótesis específicas	47

3.3 Variables	48
CAPITULO IV: METODOLOGÍA	55
4.1 Método de investigación	55
4.2 Tipo de investigación	55
4.3 Nivel de investigación	56;Error! Marcador no definido.
4.4 Diseño de la investigación	56
4.5 Población y muestra	56
4.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	58
4.7 Técnicas de procesamiento y análisis de datos	65
4.8 Aspectos éticos de la investigación	66
CAPÍTULO V: RESULTADOS	68
5.1 Descripción de resultados	68
5.2 Contrastación de hipótesis	87
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	68
CONCLUSIONES	103
RECOMENDACIONES	104
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	105
ANEXOS	110
Matriz de consistencia	110
Matriz de operacionalización de variables	111
Matriz de operacionalización de instrumento	113
Constancia de aplicación del instrumento	122
Confiabilidad del instrumento	123
Data del procesamiento de datos	131
Autorización de la institución	156
Fotos o evidencias	157

CONTENIDO DE TABLAS

TABLA N° 1	68
Promedios de puntuaciones por dimensiones de pacientes en las dos esferas de evaluación: Percepciones y Expectativas.....	68
TABLA N° 2	70
Nivel de satisfacción total sobre la calidad de atención de pacientes encuestados.....	70
TABLA N° 3	70
Índice de satisfacción por dimensiones de los pacientes que acudieron a la empresa	70
TABLA N° 4	71
Satisfacción de pacientes según la Fiabilidad.....	71
TABLA N° 5	72
Expectativas de los pacientes que asistieron a la empresa, según la Fiabilidad.	72
TABLA N° 6	73
Percepciones de los pacientes que asistieron a la empresa, según la Fiabilidad.....	73
TABLA N° 7	74
Satisfacción de pacientes que asistieron a la empresa, según la Capacidad de Respuesta.	74
TABLA N° 8	75
Expectativas de pacientes que asisten a la empresa, según la Capacidad de Respuesta ..	75
TABLA N° 9	76
Percepciones de los pacientes que asistieron a la empresa, según Capacidad de respuesta	76
TABLA N° 10.....	77
Satisfacción de pacientes que asistieron a la empresa, según la Seguridad.....	77
TABLA N° 11.....	78
Expectativas de pacientes que asistieron a la empresa, según la Seguridad.....	78
TABLA N° 12.....	79

Percepción de pacientes que asistieron a la empresa, según la Seguridad.....	79
TABLA N° 13.....	80
Satisfacción de pacientes que asistieron a la empresa, según La Empatía.....	80
TABLA N° 15.....	81
Expectativas de pacientes que visitaron la empresa, según La Empatía.....	81
TABLA N° 16.....	82
Percepción de pacientes que visitaron la empresa, según La Empatía.....	82
TABLA N° 17.....	83
Satisfacción de pacientes que visitaron la empresa. según los Elementos tangibles.....	83
TABLA N° 18.....	84
Expectativas de los pacientes sobre la calidad de atención, según los Elementos tangibles	84
TABLA N° 19.....	85
Percepciones de los pacientes sobre la calidad de atención, según los Elementos tangibles	85
TABLA N° 20.....	86
Nivel de satisfacción total de los pacientes sobre la calidad de atención, según las cinco dimensiones evaluadas	86

CONTENIDO DE FIGURAS

FIGURA N° 1	69
Promedios de expectativas y percepciones por dimensiones de los pacientes encuestados	69
FIGURA N° 2	71
Comparación de percepciones y expectativas del nivel de satisfacción por dimensiones de los pacientes que acudieron a la Servicio de Farmacia	71
FIGURA N° 3	72
Comparación de percepciones y expectativas del nivel de satisfacción por dimensiones de los pacientes que acudieron al Servicio de Farmacia según la Fiabilidad.	72

FIGURA N° 4	72
Expectativas de los pacientes que asistieron a la empresa, según la Fiabilidad.	73
FIGURA N° 5	74
Percepciones de los pacientes que asistieron a la empresa, según la Fiabilidad.....	74
FIGURA N° 6	75
Comparación de percepciones y expectativas del nivel de satisfacción por dimensiones de los pacientes que acudieron al Servicio de Farmacia según la capacidad de respuesta.	75
FIGURA N° 7	75
Expectativas de pacientes que asisten a la empresa, según la Capacidad de Respuesta ..	76
FIGURA N° 8	76
Percepciones de los pacientes que asistieron a la empresa, según la Capacidad de respuesta	77
FIGURA N° 9	78
Comparación de percepciones y expectativas del nivel de satisfacción por dimensiones de los pacientes que acudieron a la Servicio de Farmacia según la Seguridad.....	78
FIGURA N° 10.....	78
Expectativas de pacientes que asistieron a la empresa, según la Seguridad.....	79
FIGURA N° 11	79
Percepción de pacientes que asistieron a la empresa, según la Seguridad.	79
FIGURA N° 14.....	80
Comparación de percepciones y expectativas del nivel de satisfacción por dimensiones de los pacientes que acudieron a la Servicio de Farmacia	80
FIGURA N° 14.....	81
Expectativas de pacientes que visitaron la empresa, según La Empatía.....	81
FIGURA N° 15.....	82
Percepción de pacientes que visitaron la empresa, según La Empatía	82

FIGURA N° 16.....	83
Comparación de percepciones y expectativas del nivel de satisfacción por dimensiones de los pacientes que acudieron a la Servicio de Farmacia	83
FIGURA N° 17.....	84
Expectativas de los pacientes sobre la calidad de atención, según los Elementos tangibles	84
FIGURA N° 18.....	85
Percepciones de los pacientes sobre la calidad de atención, según los Elementos tangibles	85
FIGURA N° 19.....	86
Nivel de satisfacción total de los pacientes sobre la calidad de atención, según las cinco dimensiones evaluadas	86

RESUMEN

El presente estudio se realizó con el objetivo de determinar la satisfacción del usuario sobre la calidad de atención en el Servicio de Farmacia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo para postulación al premio nacional a la calidad. Metodológicamente el estudio fue de tipo básica, con enfoque cuantitativo transversal, cuyo nivel fue el descriptivo simple, el diseño fue el descriptivo simple, el estudio fue aplicado a una población de 2000 pacientes, con una muestra de 323 pacientes que reciben atención en el servicio de farmacia del hospital en mención. El muestreo fue probabilístico, se utilizó la técnica de muestreo sistemático. El instrumento de recolección de datos fue el Cuestionario modelo SERVQUAL. Los datos fueron procesados con el programa SPSS – V.23. para los análisis estadísticos se aplicó el Índice de Calidad del Servicio, y la prueba de T de Student para comparar promedios. Los resultados muestran un ICS negativo, mostrando diferencias altamente significativas entre los puntajes de expectativas y percepciones, de modo general se obtuvo un ICS = -3,4133; para las cinco dimensiones Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía y Aspectos tangibles, los ICS fueron - 2,8279; - 3, 1390; - 2,9843; - 4,2216; - 3,8335 para cada dimensión, respectivamente. Demostrando la insatisfacción sobre la calidad de atención en todas las dimensiones evaluadas, por lo que se considera que el servicio no puede postular aún al premio nacional de calidad.

Palabras clave: Satisfacción del usuario, Fiabilidad, capacidad de respuesta, para postulación al premio nacional a la calidad.

ABSTRACT

The present study was carried out with the objective of determining user satisfaction regarding the quality of care in the Pharmacy Service of the Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo for application to the national quality award. Methodologically, the study was of a basic type, with a cross-sectional quantitative approach, whose level was simple descriptive, the design was simple descriptive, the study was applied to a population of 2000 patients, with a sample of 323 patients receiving care in the service pharmacy of the hospital in question. The sampling was probabilistic; the systematic sampling technique was used. The data collection instrument was the SERVQUAL model questionnaire. The data were processed with the SPSS - V.23 program. For statistical analyzes, the Service Quality Index was applied, and the Student's T test was applied to compare averages. The results show a negative ICS, showing highly significant differences between the expectations and perceptions scores. In general, an ICS = -3.4133 was obtained; For the five dimensions Reliability, Responsiveness, Security, Empathy and Tangible Aspects, the ICS were - 2.8279; - 3, 1390; - 2.9843; - 4.2216; - 3.8335 for each dimension, respectively. Demonstrating dissatisfaction with the quality of care in all the dimensions evaluated, for which it is considered that the service cannot yet apply for the national quality award.

Keywords: User satisfaction, Reliability, responsiveness, for application to the national quality award.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA

En los últimos años se han desarrollado muchas iniciativas a favor de la calidad en las instituciones del Sector Salud, con muchas limitaciones, pero también con algunos éxitos, y sobre todo con experiencias acumuladas que no deberían ser desestimadas; entre ellas el sector salud trabaja la formación de grupos evaluadores de la calidad de atención, la autoevaluación, la auditoría, la acreditación de los establecimientos de salud, la evaluación de la satisfacción del usuario, proyectos de mejora y desarrollo de acciones que incrementen la calidad en los establecimientos de salud. (1).

Sin embargo, se desconoce en gran medida la existencia del “Premio Nacional a la Calidad”, a pesar de ser éste el reconocimiento de mayor jerarquía en nuestro país, este premio solo es otorgado a las empresas que han demostrado logros de una gestión de calidad de nivel superior. Hasta la fecha, en el Perú no se ha distinguido con este premio a ninguna institución que brinde un servicio de

farmacia, esto es debido a que no se realiza las gestiones respectivas para su postulación.

En el campo de los Servicio de farmacia, es de suma importancia postular al “Premio Nacional a la Calidad” debido a que las organizaciones farmacéuticas requieren implementar sistemas integrales de calidad y productividad, con el propósito de lograr una elevada confianza en su servicio y en sus productos; teniendo en cuenta este aspecto y los indicadores de gestión de la calidad, es que se ha considerado la evaluación de la Calidad del Servicio de Farmacia, dada por la opinión de los usuarios, debido a que son ellos los que se ven afectados por los servicios que brinda, de esta manera se inicia el proceso de autoevaluación, diagnóstico y propuestas de mejora continua en la prestación del servicio de farmacia.

La calidad en la prestación de los servicios de salud es sin duda una preocupación medular en la gestión del Sector Salud, no solo por la aspiración a la mejora de las capacidades institucionales, sino sobre todo porque en el eje de todos los procesos se encuentra la vida de las personas, cuya salud debe ser promovida y protegida por el Estado. (2).

Ramos el 2017, encontró diferencias en la calidad de atención evaluada en 4 empresas de transporte aéreo que operan en la ciudad de Sucre, evaluadas mediante la teoría de la calidad SERVQUAL con una escala de Likert del 1-5. concluye que en algunas empresas existe menor calidad de atención que en otras, con lo que evidencia la utilidad de la metodología SERVQUAL. (3)

Zambrano en el 2016 en Quito encontró que el 72.25% de pacientes se encontraban muy satisfechos con la calidad de atención en el Hospital Pablo Arturo

Suarez, habiendo evaluado los criterios de accesibilidad, tiempo de espera, calidad en el servicio, el aspecto económico, (4) esto evidencia que las condiciones en las que se brinda la atención son óptimas.

Muñoz C, y Fernández S. en México evalúa la calidad de atención en los usuarios de los hospitales Pymes en Puebla, quien encuentra el 96.05% de satisfacción de la calidad. Este resultado también es evidencia de que la calidad de atención en este hospital es adecuada. (5)

En Colombia se observa que la calidad de atención es preocupante, ya que según la información de Salazar C, y cols, mencionan el 83,9 % de insatisfacción del personal evaluado en un estudio, además, refieren que el mayor problema de insatisfacción es en la dimensión confiabilidad, los bienes tangibles y en la empatía (6)

Según Morriet M. en el 2014, aplicando el modelo SERVQUAL en una institución de salud, encuentra una alta satisfacción en la mayoría de los usuarios, siendo esta mayor en la relación médico-paciente. (7)

Así mismo, en Nicaragua, Wong B. C. y Cols., el 2013 frente a la evaluación de la calidad de atención , encuentran insatisfechos por encontrar el tiempo prolongado de espera, el breve espacio de atención del médico, mal trato al momento de recibir los medicamentos, por el desorden en la atención y falta de una buena información sobre el uso de medicamentos. (8)

En Brasil, Santana de Freitas, J. y Cols. el 2013, refiere sobre la necesidad de institucionalizar un servicio de control de calidad permanente que controle aspectos relacionados a la atención al paciente, esto a raíz de los hallazgos

encontrados, donde percibe que no todos los pacientes reciben una calidad de atención adecuada. (9)

La calidad de atención al paciente que asiste a una unidad operativa de salud, con el pasar de los años ha adquirido considerable importancia y es uno de los principios rectores de la política sectorial, es la calidad de la atención de salud un derecho ciudadano en donde el eje central de la atención es la satisfacción de los usuarios (10)

Espejo D. en Lima el 2018, en el estudio comparativo de la calidad de servicio menciona: “una calidad de atención odontológica de pacientes que acuden a la Clínica Dental Docente Cayetano Heredia es mayor que la calidad de servicio del Departamento de Odonto estomatología del Hospital Cayetano Heredia en el año 2017”. (11)

Alvarado y García el 2017, en Lima aplicando el cuestionario SERVQUAL modificado, encontró el 76.4% fue el nivel de satisfacción global, para las dimensiones se encontró la satisfacción mayor en objetos tangible en 78.8%, seguridad con 77,9 %; en la empatía se halló el 76,3 %; la fiabilidad presentó el 67.6%, finalmente para la capacidad de respuesta se encontró el 55,0 % . (12)

Igualmente, para Bardelli, Núñez, Chávez y Vela el 2017 encontraron una relación significativa entre las dimensiones del modelo SERVQUAL con la calidad que perciben los encuestados, así mismo se reporta que las dimensiones de empatía y fiabilidad presentan un alto impacto negativo en la percepción de los pacientes. (13)

Para Ortiz y Jiménez el 2017 con el modelo SERVQUAL identificaron que en las dimensiones de seguridad y de empatía, provocan una mayor opinión negativa de los encuestados, por lo que se llegó a establecer que la identificación de estas dimensiones son las más preocupantes de la institución. (14)

Por su parte, Huerta G., realizado con la encuesta SERVPERF modificada. Los resultados obtenidos son que el 92.2% de los usuarios estuvieron satisfechos con la atención. (15)

Un indicador que logre la identificación de la calidad, es el Premio Nacional a la Calidad, constituye la declaración más significativa que se concede al Perú exclusivamente a las sociedades que han manifestado un mandato de eficacia de eminencia privilegiada, es de preocupación identificar por ello cual es la apreciación que se tiene sobre la calidad del servicio que se ofrece en el Servicio de Farmacia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé .

En Huancayo en el HNRPP actualmente en el servicio de Farmacia, no han implementado un modelo de calidad que ayude a su gestión, no aplicaron encuestas de satisfacción a los usuarios y servicios hospitalarios, los cuales permitirán conocer sus debilidades y mejorar aspectos que permitan postular al PNC (2)

Es necesario indicar que el Servicio de farmacia del HNRPP, nunca ha realizado un diagnóstico que comprenda criterios de calidad ya sea por el Modelo ISO 9001, modelo EFQM, Modelo Iberoamericano entre otros, así mismo la mayoría de diagnósticos que se realizan en la actualidad en las entidades estatales es mediante el uso de la herramienta de Análisis de Fortalezas, Oportunidades,

Debilidades y amenazas (FODA), sin embargo, existe evidencia que SALOG, organismo encargado de la distribución de medicamentos en EsSalud, obtuvo una certificación en la NTP ISO 9001:2015, teniendo como alcance: Prestación de los recepción, almacenamiento y distribución de materiales estratégicos para la red de almacenes y farmacias es EsSalud de Lima Metropolitana y Callao (EsSalud) (16).

Un indicador que evalúa este Modelo, es la satisfacción de los usuarios por el servicio recibido, es por ello que, en este estudio, se especifica la evaluación del nivel de satisfacción de la calidad, para ello se plantean interrogantes relacionados a la búsqueda de información sobre la satisfacción de la calidad de atención.

1.2 **DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA**

Delimitación temática:

Considera la evaluación del nivel de satisfacción respecto a la calidad de atención de los usuarios del Servicio de Farmacia.

Delimitación espacial:

La delimitación espacial de nuestro trabajo tiene un alcance a los usuarios del Servicio de Farmacia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo .

Delimitación temporal:

El estudio se desarrolló desde el mes de noviembre del 2019 a noviembre del 2020.

1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.3.1 Problema General

¿Cuál es la satisfacción del usuario sobre la calidad de atención en el Servicio de Farmacia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo para postulación al premio nacional a la calidad?

1.3.2 Problemas Específicos

- ¿Cuál es la satisfacción del usuario sobre la calidad de atención en la dimensión Fiabilidad en el Servicio de Farmacia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo para postulación al premio nacional a la calidad?
- ¿Cuál es la satisfacción del usuario sobre la calidad de atención en dimensión Capacidad de respuesta en el Servicio de Farmacia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo para postulación al premio nacional a la calidad?
- ¿Cuál es la satisfacción del usuario sobre la calidad de atención en la dimensión Seguridad en el Servicio de Farmacia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo para postulación al premio nacional a la calidad?
- ¿Cuál es la satisfacción del usuario sobre la calidad de atención en la dimensión Empatía en el Servicio de Farmacia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo para postulación al premio nacional a la calidad?
- ¿Cuál es la satisfacción del usuario sobre la calidad de atención en la dimensión Aspectos tangibles en el Servicio de Farmacia del Hospital

Nacional Ramiro Priale Priale de Huancayo para postulación al premio nacional a la calidad?

1.4 JUSTIFICACIÓN

1.4.1 Social

Es de suma importancia realizar esta investigación desde el punto de vista social, ya que con los resultados que se identifique, se tomarán las estrategias necesarias para lograr cumplir con algunos de los indicadores, y posteriormente se ira avanzando con el logro de otros estándares más para finalmente lograr la postulación al Premio Nacional a la Calidad, ya que es una aspiración el reconocimiento más importante que se otorga en el Perú a las empresas que han demostrado una gestión de calidad de nivel superior, esto, por lo tanto genera aprendizajes en la organización que impulsan el conocimiento, aceleran el cambio, garantizan la mejora e innovación de la gestión cuyos beneficiarios directos son los usuarios y en segunda fase la población de la Región de Junín.

1.4.2 Teórica

Este trabajo permite el análisis y la intervención del conocimiento del profesional Químico Farmacéutico en la formulación de actividades que contribuyan a la implementación de un sistema de gestión de la calidad y de esa manera mejorar y aprender nuevos conocimientos en los procesos administrativos y asistenciales.

Teóricamente esta investigación proyecta generar una reflexión y discusión sobre el problema planteado acerca de la participación de los profesionales Químicos Farmacéuticos, en la ejecución de métodos de

mandato de la eficacia y aseguramiento de la misma tal como se detalla en nuestro reglamento de la Ley de Trabajo del Químico Farmacéutico, Decreto Supremo 008-2006 SA. Los resultados de ésta investigación servirán como antecedentes para futuras investigaciones en ésta línea de investigación.

1.4.3 Metodológica

El aporte metodológico que se puso en cuestión, fue la adaptación del Modelo SERVQUAL para la recolección de datos, este modelo permite la evaluación de cinco dimensiones teniendo en cuenta apreciaciones que los beneficiarios tienen respecto a su atención.

1.5 OBJETIVOS

1.5.1 Objetivo general

Determinar la satisfacción del usuario sobre la calidad de atención en el Servicio de Farmacia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo para postulación al premio nacional a la calidad

1.5.2 Objetivos específicos

- Describir la satisfacción del usuario sobre la calidad de atención en la dimensión Fiabilidad en el Servicio de Farmacia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo para postulación al premio nacional a la calidad .
- Describir la “satisfacción del usuario sobre la calidad de atención en la dimensión Capacidad de respuesta en el Servicio de Farmacia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo para postulación al premio nacional a la calidad .

- Describir la satisfacción del usuario sobre la calidad de atención en la dimensión Seguridad en el Servicio de Farmacia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo para postulación al premio nacional a la calidad .
- Describir la satisfacción del usuario sobre la calidad de atención en la dimensión Empatía en el Servicio de Farmacia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo para postulación al premio nacional a la calidad .
- Describir la satisfacción del usuario sobre la calidad de atención en la dimensión Aspectos tangibles en el Servicio de Farmacia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo para postulación al premio nacional a la calidad .

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DE ESTUDIO

2.1.1 Antecedentes Internacionales:

Delgado P, en su tesis “*Modelo SERVQUAL en la determinación de la calidad del servicio de los pacientes de consulta externa hospital universitario, ciudad de Guayaquil*”. Con el propósito de identificar la calidad de atención según la aplicación del Modelo SERVQUAL en pacientes de consulta externa del hospital en estudio, el estudio fue descriptivo, con diseño descriptivo simple al ser univariado, de tipo transversal, cuantitativo, aplicado a una muestra de 216 pacientes que evaluaron al personal, se aplicó el instrumento SERVQUAL, los resultados muestran que los pacientes perciben una baja satisfacción sobre la calidad de atención, donde los problemas de atención surgen desde el momento en que el paciente llega a la institución y recibe un trato

inadecuado en la admisión, esta suele mejorar desde el momento en que el paciente recibe la atención médica, generando un nivel de satisfacción medio, el cual vuelve a descender al momento de recurrir a los servicios de diagnóstico o de farmacia, donde la atención suele ser lenta y con poca información. (17)

Zambrano en Quito, en su tesis denominada “*Grado de calidad de la atención que recibe el paciente por parte del terapeuta físico en el hospital pablo Arturo Suarez en diciembre 2016*”. En el estudio el instrumento utilizado fue una encuesta modificada por la directora y la autora para que pueda ser aplicada, fue de tipo descriptivo transversal, la encuesta consta de 14 preguntas, los resultados en global encuestada fue de 72.25% estaba muy satisfecho con la atención recibida, seguido con 23.97% se encontraron satisfechos y el 3.78% restantes se encontraban poco satisfechos con la atención recibida, Los Resultados se basan a criterios de accesibilidad geográfica, temporal, calidad de servicio, calidad de atención y economía. (4)

Muñoz C y Fernández S. en México, investigó “*Mención del nivel general de satisfacción de la calidad de los servicios proporcionados a los pacientes y / o usuarios por los hospitales Pymes en el estado de Puebla*”. En su estudio nos da a conocer la importancia de la relación que hay entre insatisfacción que está relacionada con las experiencias del usuario (paciente), por la capacidad de respuesta. Los verídicos resultados son 96.05% de satisfacción por el total de ítems, la mayor cantidad dio resultados frecuentes en la atención calificada como buena o atención muy

buena respecto a los aspectos tangibles, así mismo en la dimensión fiabilidad, siendo regular en las dimensiones de capacidad de respuesta y seguridad, recomendando mayor atención en estas dimensiones a fin de mejorar la calidad de atención. (5)

Salazar C, Zuluaga A. y García A en Colombia desarrollaron la investigación “*Nivel de Satisfacción de los cuidadores familiares en la rehabilitación física de niños con deficiencia Físico – Motora asistentes al servicio de Fisioterapia de un hospital del sur Occidente Colombiano*”. La finalidad fue identificar la calidad del servicio que se brinda en la rehabilitación física desde el punto de vista de la percepción del paciente, el estudio fue descriptivo, observacional, con diseño no experimental, transaccional, en la que se aplica el instrumento SERVQUAL, los hallazgos muestran el 83,9 % de insatisfacción que oscila entre leve a moderada, la dimensión que presento un bajo nivel de satisfacción en esta evaluación fue la confiabilidad, así mismo en la empatía y en bienes tangibles, esto llevó a concluir que la calidad de atención que se brinda en el área de rehabilitación ocasiona una alta insatisfacción en los usuarios. (6)

Morriet M. en su investigación “*La calidad de la atención médica ambulatoria en el Hospital Pediátrico del Niño Jesús, de la Ciudad de Córdoba*” estudio una muestra de 120 usuarios externos, mediante la aplicación de la encuesta modelo SERVQUAL al usuario. Concluye haber encontrado una alta satisfacción en la mayoría de los usuarios consultados, tanto en los pacientes mismos como en los acompañantes del paciente. En

general encuentra una satisfacción mayor en la relación médico-paciente.

(7)

2.1.1 Antecedentes nacionales:

Gonzáles E, Morocco X, en su tesis “*Calidad de atención y grado de satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Víctor Raúl Hinojosa Llerena, Arequipa-2019*”, el objetivo fue evaluar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios . Para lo cual, en primer lugar, se validó el interrogatorio asentado en el patrón SERVQUAL aplicando el juicio de tres expertos de Investigación de la Universidad Católica Santa María. El instrumento obtuvo un valor de Alfa de Cronbach de 0.899 lo cual indicó que el cuestionario presentó una confiabilidad satisfactoria. Los resultados indican una correlación directa entre las variables de estudio, encontrando un coeficiente Rho de Spearman (ρ) de 0.625, CP baja entre la fiabilidad y la satisfacción ($\rho=0.352$), CP baja entre la tangibilidad y la satisfacción ($\rho=0.353$), CP moderada entre la garantía y la satisfacción ($\rho=0.513$), empatía y la satisfacción ($\rho=0.503$), con la dimensión entorno ($\rho = 0.429$), CP baja entre el tipo de usuario y la satisfacción ($\rho = 0.038$). (18)

De la cruz Y, Tambracc R, en su estudio “*Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia ambulatoria en una clínica privada, 2018*”, desarrollado con el propósito de establecer la relación entre la percepción de la calidad de atención y el grado de satisfacción de los usuarios del servicio ambulatorio de farmacia de una clínica, el estudio fue de tipo relacional, de nivel correlacional, con el

diseño correlacional, se aplicó al total de la población de 250 usuarios de los servicios de salud de la clínica en estudio, para la recolección de datos se aplicó una escala Likert. Los resultados muestran una asociación positiva entre la calidad y el nivel de satisfacción por la atención en enfermería, demostrándose que la mayoría de los usuarios presentan una opinión favorable de la calidad de atención y así mismo un alto nivel de satisfacción, además por la alta calidad de atención se consigue un alto grado de satisfacción del usuario (19)

Espejo D. en Lima el 2018 presentó la investigación “*Calidad de servicio en la atención de pacientes que acuden al servicio de estomatología de una institución pública y privada en la provincia de Lima, San Martín de Porres en el año 2017*”. Con el propósito de identificar la calidad del servicio odontológico en el servicio de Odontoestomatología del Hospital Cayetano Heredia y de una clínica privada, en la metodología, se asumió un estudio descriptivo, transversal, se evaluó a 100 pacientes mediante el instrumento SERVQUAL. Los resultados muestran que existen diferencias significativas en 4 de las 5 dimensiones evaluadas, entre ellas se cita a la dimensión fiabilidad con 0.0013; dimensión Capacidad de respuesta con 0.0375; dimensión seguridad con 0.000 y dimensión empatía con 0.000; para la dimensión fiabilidad no se encontró diferencias significativas entre las expectativas y las percepciones. En el estudio se concluye que el nivel de satisfacción de manera global no presentó diferencias significativas entre percepciones y expectativas frente a la calidad de atención recibida. (11)

León G. presenta un trabajo de investigación que tiene por título *“Satisfacción de Usuarios Externos Sobre Calidad de Atención del Personal del Centro de Salud Buenos Aires Parco Chacapunco-2018”*, cuya finalidad fue identificar el nivel de satisfacción en pacientes externos sobre la calidad de atención, del personal del Centro de Salud Buenos Aires Parco Chacapunco, el material y método, el estudio fue observacional, relacional, transversal, aplicado a una muestra de 230 usuarios; la variable del presente estudio es cualitativa, teniendo como medidor de indicador SERVQUAL. Los resultados fueron: 217 (94.35%) encuestados se encuentran con insatisfacción general, evidenciando un nivel de: por mejorar; mientras que las dimensiones que se encuentran en un nivel de “por mejorar” son: fiabilidad con 145 (63.04%) encuestados muestran insatisfacción, capacidad de respuesta con 181(78.7%) encuestados muestran insatisfacción, elementos tangibles con 159 (69.13%) encuestados muestran insatisfacción; y la dimensiones que se encuentran en un nivel de “en proceso” son: seguridad con 134 (58.26%) encuestados muestran insatisfacción, empatía con 123 (53.48) muestran insatisfacción (20)

Alvarado y García, evaluaron en Lima la tesis denominada *“Nivel de satisfacción de los pacientes que reciben atención fisioterapéutica e el departamento de unidad motora y dolor en el instituto nacional de rehabilitación”*. El objetivo principal de la investigación fue determinar la satisfacción de los pacientes q recibieron atención fisioterapéutica, según sus características ya es sociodemográficas, académicas y clínica. El estudio se realizó a 280 usuarios, se evaluó la satisfacción aplicando el

instrumento SERVQUAL. Los resultados el 76.4% fue de ICG. Se encontró la satisfacción mayor en objetos tangible (78.8%), seguridad con (77.9%), empatía (76.3%), fiabilidad (67.6%) y capacidad de respuesta (55.0%) (12)

Bardelli, Núñez, Chávez y Vela, presentan la tesis; “*Calidad percibida en el servicio: Caso clínica Delgado*”, el estudio se desarrolló con el objeto de identificar el nivel de calidad de atención percibida por los pacientes de la clínica evaluada, metodológicamente corresponde a una investigación de tipo cuantitativa, correlacional, no experimental, de tipo transversal, la muestra estuvo conformada por 384 usuarios. Los resultados muestran una relación entre las dimensiones evaluadas y la calidad percibida, encontrándose un mayor impacto con empatía y fiabilidad, siendo lo contrario con seguridad, capacidad de respuesta, tangibilidad. (13).

Huerta G., en su tesis “*Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del hospital nacional Arzobispo Loayza, Lima, enero del 2015*”. El estudio que se realizó en el presente trabajo fue cualitativo, transversal descriptivo, tiene por objetivo principal determinar el nivel de satisfacción, el instrumento utilizados para la medición de satisfacción del de acuerdo a sus percepciones del usuario fue la encuesta SERVPERF modificada. Los resultados obtenidos son que el 92.2% de los usuarios estuvieron satisfechos con la atención. Según las dimensiones fiabilidad obtiene un 94.3%, seguridad 89.6%, empatía 89.6% y aspectos tangibles 84.5% de la

encuesta SERVPERF resultaron más con el 80% de usuarios satisfechos (15).

2.2 BASES TEÓRICAS

2.2.1. La teoría SERVQUAL

La evaluación de la calidad del servicio según el Modelo SERVQUAL fue propuesto por Zeithaml, Parasuraman y Berry (29), con la finalidad de mejorar la calidad del servicio que brinda una organización.

Para esta finalidad, proponen el uso de una escala mediante un cuestionario estandarizado, el mismo que tiene la flexibilidad para adecuarse a las necesidades y objetivos de cada institución.

El instrumento es una escala de múltiples alternativas tipo Likert, que presenta dos etapas, la primera es para evaluar las expectativas que tienen los clientes antes de recibir una atención de servicio, y en una segunda etapa, se aplica un instrumento que evalúa las percepciones o sentimientos que los pacientes tienen en el momento de recibir un servicio, este modelo denominado SERVQUAL, no solo muestra de manera descriptiva las brechas entre las expectativas y percepciones de los usuarios, sino que también es un instrumento que permite mejorar el servicio en comparación con otras organizaciones. (26)

La teoría de evaluación de la calidad, plasmada en el modelo SERVQUAL, evalúa lo que el cliente espera de la institución prestadora de servicios o productos en las siguientes características: fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía, elementos tangibles y seguridad. Una vez evaluada estas esperanzas que presentan los usuarios, contrasta dicha información con

la evaluación de las percepciones de los usuarios presentes inmediatamente después de haber recibido la atención. (26)

Al hallar la medición de las brechas entre las dos evaluaciones denominadas expectativas y percepciones, estas diferencias están dadas por las discrepancias entre lo que el paciente espera y lo que recibe del servicio. (26)

Para la medición de la “Calidad de atención en los servicios de salud”, actualmente el Modelo SERVQUAL es la escala usada valorando 5 dimensiones: (26)

1, Elementos tangibles:

Está referido a la instalación, equipos y materiales, métodos, procedimientos, productos intermedios, instrucciones, etc.

2, Fiabilidad:

Es la capacidad del personal de salud para realizar el servicio esperado, de manera correcta y confiable, basada en la veracidad y la honestidad. El servicio busca encontrar el funcionamiento adecuado de algo o la solución de los problemas de salud del paciente (27).

3, Capacidad de respuesta:

Capacidad de resolver cualquier problema que ocurra antes, durante o después de una atención brindada, esta entendida como la disposición y la voluntad del personal para ayudar a los clientes proporcionándoles un servicio rápido (27)

4, Seguridad:

Es la certeza, el conocimiento claro y seguro, que inspira confianza y credibilidad en la atención recibida (27)

5, Empatía:

Es ponerse en una situación mental y afectiva para comprender el estado actual de otro individuo, debe permanecer durante todas las atenciones individualizadas que ofrece toda organización de salud a sus pacientes (27)

2.2. Calidad de atención en salud

Por calidad de atención en salud, se comprende al derecho que poseen los pacientes, de recibir una atención que satisfaga sus expectativas y sus necesidades, es decir una atención de calidad dada por personal altamente calificado y en un contexto de alta calificación y aceptación, que conlleve a la solución de su situación complicada de salud de un modo efectivo y eficiente, contando con el compromiso de todos los profesionales de salud. (28)

Para que esta atención sea considerada de calidad, se espera que la relación entre el personal de salud y los pacientes se lleve a cabo en un plano de respeto, cordialidad y empatía, así mismo se resalta que el espíritu de servicio del personal de salud, sea de una atención con calidad humana, por lo que el personal de salud merece ser tratado como un profesional valorado principalmente en sus condiciones laborales, sin embargo gran parte de los profesionales de la salud, que están al cuidado de la vida de los individuos, se ven afectados por reducidas remuneraciones, inestabilidad laboral, ausencia de capacitación continua, condiciones inadecuadas de trabajo, entre otras situaciones inadecuadas. Estas condiciones desfavorables

influyen negativamente sobre la calidad del servicio brindado, ya que actúan en la percepción de los pacientes en la calidad de atención, influyendo en su percepción sobre la calidad de atención recibida. (29)

Respecto a las fuentes de referencia teórica, bajo las cuales se respalda esta investigación, tenemos que el término calidad se utiliza en una amplia variedad de formas diferentes, no existe una definición única (30).

Espeso Harrvey en 1994 mencionado por Chiavenato, (31) menciona que: “la calidad radica en satisfacer las demandas del cliente”, según Deming (32) la calidad es: “el conjunto de características dirigidas a la satisfacción de las necesidades del usuario, consiste en exceder las necesidades y las perspectivas de los clientes”. Para Stoner entiende que calidad es el proceso que consiste en crear un producto o brindar un servicio superior de la medida esperada. (32)

La OPS se refiere a calidad de los servicios de salud al alto nivel de excelencia profesional, con el uso eficiente de recursos, minimizando los riesgos del paciente y que tenga un gran impacto de bienestar y un alto grado de satisfacción al paciente. Este nuevo concepto de calidad, conlleva a proporcionar o sembrar la eventualidad del desarrollo de potencialidades de las personas, mediante la búsqueda continua del desarrollo de los recursos humanos y el bienestar social. La calidad no se crea con decidirse en un momento dado, esta nace con la participación activa y consiente de sus integrantes, se guía y se la alimenta y siempre su fin es ir más allá de las expectativas del paciente. (33)

La evaluación de la calidad de atención conlleva a la identificación

de los errores que limitan una adecuada calidad de atención, lo cual conlleva a replantear las estrategias y modelos de atención, a fin de brindar un servicio de mayor esperanza hacia una atención de alta calidad. (34)

Masuet, AM. refiere que la calidad presenta dos dimensiones que son: lo adecuado de bienes facilitados y destreza en el desempeño, la técnica de la calidad consiste en que el personal tome la decisión correcta frente al trato de un paciente, y para realizar esta decisión es necesario una adecuada habilidad, sensatez y ejecución correcta o de alta calidad. (35)

La “calidad de atención” es percibida durante la interacción entre los trabajadores de la salud y los usuarios o pacientes, esta relación va depender de varios elementos, entre ellos, la buena comunicación basada en el respeto, el trato cálido, la confianza, la empatía de los profesionales de la salud, la sensibilidad y el tacto durante la relación con los pacientes y sus familias. (33)

La calidad depende de 3 componentes que son: “la estructura, el proceso y el resultado”, la primera se refiere a la calificación y dotación de personal de salud, así mismo equipos e infraestructura, instalaciones, recursos materiales, normas, reglamentos de procesos, políticas y estrategias, es decir es el conjunto de características de índole organizativo, y se mantiene relativamente con permanencia transitoria. (26)

En el proceso se da el transcurso de acciones dadas durante la atención, es asegurar el proceso mediante las acciones o actividades que ejecuta el personal de salud, evalúa las destrezas y habilidades para resolver las situaciones problemáticas del paciente. (26)

El resultado se refiere a las consecuencias que resulta del proceso

aplicado, subsiguientemente se espera la mejora del paciente. Contiene un examen del impacto en las acciones realizadas, desempeño de hitos establecidos, egresos, complacencia del usuario, acreditación en las acciones hechas, y la motivación de la disposición práctica y gerencial en base al ejercicio y con ella identificar otras situaciones problemáticas para llevarlos a su solución y mejora incesante. (26)

El MINSA mediante la “Dirección de Garantía de la Calidad y Acreditación”, refiere la existencia de una guía de estándares de calidad, vigentes hasta la fecha, que se debe cumplir tanto a nivel en instituciones de nivel I y las instituciones más complejas como los hospitales y centros de alta especialización. Este instrumento toma en cuenta las condiciones mínimas que determinen directamente el bienestar o la existencia de situaciones que ponen en riesgo la vida o la salud de las poblaciones. (26)

Actualmente se requiere de una mayor cantidad y control de estándares de calidad, ya que hacia el acceso a la calidad adecuada son cuantiosos los procesos y tienen que ver con una atención integral, en la que se depende de todos los trabajadores de la salud para cumplir los indicadores de calidad trazados, es posible deducir sobre el tipo de atención que recibe un cliente. Para ello hay que contar con estrategias que conlleven a la comunicación con los pacientes, sistemas de formación continua del personal, sistemas de comunicación en la solución rápida de las demandas del paciente, entre otros aspectos. (27)

La eficacia de la atención al paciente, requiere del grado de compromiso de los profesionales de salud, con su centro de trabajo y con su comunidad, de tal forma que se fortalezca la relación con cada uno de los

usuarios y su entorno, a fin de conocer mejor su realidad y desarrollar planes de mejora continua en base a la realidad. Esto le facilita desarrollar manuales de atención en base al perfil epidemiológico de su localidad y la toma de conciencia de garantizar una adecuada calidad de atención en salud. (27)

Actualmente asistimos a una inadecuada calidad de atención de manera generalizada, a nivel del sector salud público, esto es debido a un déficit de recursos humanos, mala infraestructura, deficiencia en el equipamiento y un sistema inadecuado de flujo en la atención, por lo que se requiere que estos puntos sean atendidos logrando un mínimo en la búsqueda de una atención de calidad que se brinde al usuario, cumpliendo principalmente las condiciones oportunas y accesibles, esto obedece principalmente de las decisiones del estado para brindar las facilidades y medios que permitan alcanzar una calidad de atención esperada. (27)

Se ha registrado un bajo índice de evaluación de la calidad de atención, impuesta en las normativas del Ministerio de Salud, en las diferentes instituciones prestadoras, solo algunas instituciones de salud cumplen con dicha evaluación, utilizando los estándares e indicadores propuestos por el MINSA, de dichas evaluaciones no se cuenta con la publicación de los resultados generados por la autoevaluación. Es necesario por ello apelar a la práctica de la evaluación de la calidad de servicio, ya que solo la información lograda nos permitirá ir mejorando en la forma y en los procesos con que se atiende a los usuarios. (27)

La ausencia de información a la población sobre las deficiencias y dificultades que presentan las instituciones de salud, generalmente en todos sus servicios, incluyendo el servicio de farmacia, complica el prestar un

servicio adecuado, puesto que la población suele reclamar una mejor atención, sin conocer la realidad que las instituciones presentan sobre la ausencia de personal, falta de adecuados ambientes de atención, carencia de equipos y materiales, ausencia de un adecuado sistema de triaje y atención, lo cual genera reclamos inmediatos de la población, esto se agrava cuando los usuarios presentan un nivel bajo culturalmente, ya que es la población que genera la mayor cantidad de quejas. (27)

El término calidad, involucra la realización de un trabajo sin errores o brindar un servicio de manera adecuada y oportuna, se entiende así mismo que se cumple con la calidad cuando se brinda un servicio con todas las características que el usuario espera, la calidad es la indagación hasta lograr la perfección, esta se logra mediante la identificación que los usuarios esperan o desean. Cuando se habla de la calidad de los servicios, se hace referencia a el resultado adecuado de un conjunto de pasos mediante los cuales el consumidor recibe una atención a sus demandas, las cuales las compara con las expectativas frente a las percepciones que ellos poseen al recibir dicha atención. Es por esta razón que se mide la calidad haciendo una comparación entre las expectativas y las percepciones del cliente. (34)

Definición de expectativa

Son opiniones sobre la forma como el cliente o usuario espera ser atendido al acudir a recibir un servicio o producto, se basa en estándares con indicadores que permiten medir el desempeño de la empresa, se identifica mediante la experiencia de otras personas en el servicio, la expectativa se presenta en diferentes niveles y amplitudes, esto depende principalmente de la referencia estándar que tiene sobre lo que es calidad. Las expectativas

tienen la característica de ser dinámicas pudiendo cambiar velozmente ajustándose a la realidad y características demandantes del mercado competitivo y muy volátil. (28)

Definición de la percepción

Es la apreciación de la forma como las personas reciben un servicio o producto, parte del análisis de como los usuarios son atendidos en una organización. Las características que determinan sus dimensiones estas relacionadas a la seguridad, confiabilidad, sensibilidad, empatía y a los elementos tangibles o infraestructura de la empresa. (34)

Diferencias entre las expectativas y las percepciones

Las diferencias que se identifican entre las expectativas y las percepciones, según los autores del modelo SERVQUAL, como Parasumaran, Zeithaml y Berry, son entendidas como las brechas o distancia de las necesidades requeridas por los usuarios y la realidad de la atención dada en el momento de recibir una experiencia de un servicio brindado, y el análisis que hacen en función al logro de sus requerimientos. (28)

Las diferencias entre expectativas y percepciones, se miden en las cinco características involucradas en la calidad de atención, estas influyen directamente con la forma de atender y determinan la evaluación que hacen los usuarios sobre la calidad del servicio recibido. (28)

Estas cinco brechas o diferencias propuestas por el Modelo SERVQUAL son las siguientes:

- Brecha 1: Diferencia entre las expectativas de los clientes y las percepciones de los directivos de la empresa, si los directivos de la organización no comprenden las necesidades de los clientes, desarrollo del

Modelo SERVQUAL para la medición . (28)

- Brecha 2: Diferencia entre las percepciones de los directivos y las especificaciones de las normas de calidad, el factor que debe estar presente para evitar esta brecha es la traducción de las expectativas, conocida a especificaciones de las normas de la calidad del servicio . (28)

- Brecha 3: Discrepancia entre las especificaciones de la calidad del servicio y la prestación del servicio, la calidad del servicio no será posible si las normas y procedimientos no se cumplen . (28)

- Brecha 4: Discrepancia entre la prestación del servicio y la comunicación externa, para el SERVQUAL, uno de los factores claves en la formación de las expectativas, es la comunicación externa de la organización proveedora, las promesas que la empresa hace, y la publicidad que realiza afectaran a las expectativas . (28)

- Brecha 5: Es la brecha global, es la diferencia entre las expectativas de los clientes frente a las percepciones de ellos .(28)

Estas cinco brechas evaluadas, permiten la identificación de las características que inciden negativamente sobre la calidad del servicio ofrecido, el modelo SERVQUAL permite identificar claramente cual de las características requieren mayor atención para elevar la calidad del servicio, el estudio de la quinta brecha involucra la realización del análisis de las otras cuatro brechas indicadas. (28)

No existe una sola definición de lo que significa la calidad de atención en salud, se infiere que está vinculada al nivel de satisfacción de los pacientes frente a sus demandas, las exigencias pueden ser de carácter individual, familiar, y de la sociedad en su conjunto. Su base teórica consiste

en la conceptualización de un cambio con el propósito de lograr la excelencia, mediante la detección y eliminación de los errores y con la mejora del rendimiento de las instituciones. (30)

Los requisitos necesarios para cumplir con una calidad de atención óptima, según la OMS son los siguientes: “un alto nivel de excelencia profesional, un uso eficiente de los recursos, un mínimo riesgo para el paciente, un alto grado de satisfacción del paciente, y la valoración del impacto final en la salud”. (33)

Para la calidad de atención asegurada, se debe integrar 3 dimensiones: humana, económica y financiera y científico técnica. En base a estas dimensiones se deben plantear las nuevas propuestas de los Modelos de Atención de Salud, garantizadas por el raciocinio ético. moral en su actuación social. (33)

1. La evaluación como instrumento de compromiso a la calidad

La evaluación es la acción sistemática de justificar un mérito o valor de algo o alguien en función de unos criterios respecto a un conjunto de normas. La evaluación de la calidad en el sector salud cobra importancia hoy en día teniendo en cuenta que nuestro sistema de salud está demostrando falta de eficiencia en sus procesos, las mismas quizás nunca han sido autoevaluadas desde el mismo servicio hospitalario y menos han sido evaluadas de manera externa.

Existen diferentes metodologías para realizar la evaluación de un producto o de un servicio, como es el caso de nuestra investigación, sin embargo, la mayoría de investigaciones realizadas en instituciones

hospitalarias toman en cuenta el grado de satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente (paciente), para luego comparar los resultados con la calidad percibida, seguido de la identificación de las actividades de mejora y en algunos casos se llega a intervenir la competitividad en la calidad con la ayuda de un análisis comparativo (37).

Parte de la evaluación y los resultados que conllevan estas acciones pueden permitir que el servicio se integre con lo requerido en los sistemas de certificación, además de su importancia como medio aprobado de control y garantía de calidad, también es un buen instrumento de marketing que puede mejorar la imagen de la institución .

Al tener la exigencia de los pacientes, las instituciones hospitalarias deben ofrecer servicios de mayor calidad y fomentar la participación de procesos de certificación internacional para lograr la excelencia, por ello, la evaluación de la satisfacción en los usuarios, familiares y proveedores, se convierte en una tarea permanente y dinámica que aporta datos de cómo se encuentra la institución y que necesita para llegar a complementar las expectativas de los pacientes y las partes interesadas (19).

Durante el proceso de autoevaluación o evaluación externa se pueden encontrar una serie de problemas como las que se tiene desde el nivel organizacional de la institución, falta de comunicación e información, problemas bioéticos y problemas relacionados con la infraestructura y mantenimiento.

Un aspecto muy relevante es la evaluación de la satisfacción que

es posible evaluarla analizando tres aspectos distintos, entre ellos tenemos los elementos de la organización, la atención recibida y sus efectos en la salud, además del trato adecuado durante la atención del personal implicado.

2. Premio Nacional de la Calidad

El Premio Nacional a la Calidad (PNC), reconocido como tal por Resolución Suprema No.228-2001-ITINCI es ofrecido a instituciones con muestras de una gestión de calidad de alto nivel, estas instituciones son modelos de gestión para otras organizaciones que buscan mejorar sus procesos de atención. (37).

El premio Nacional de Calidad recibe el apoyo del “Modelo de Excelencia en la Gestión y el respaldo del Comité de Gestión de la Calidad (CGC)”, este organismo está constituido por diferentes organizaciones privadas y públicas, los documentos de gestión que dirigen esta condición refiere lo siguiente: “El proceso de evaluación es dirigido por el Centro de Desarrollo Industrial (CDI) de la Sociedad Nacional de Industrias (SNI), los criterios a evaluar son siete: liderazgo, estrategia, clientes, medición, análisis y gestión del conocimiento, personal, operaciones y resultados: (37)

- a.** “Colabora a mejorar procesos, capacidades y resultados de la organización”.
- b.** “Mejora la comunicación y el intercambio de buenas prácticas entre organizaciones”.
- c.** “Ayuda como estrategia de trabajo para entender y gestionar el desempeño organizacional, guiando su pensamiento estratégico y proporcionando oportunidades de aprendizaje”.

La petición del PNC orienta a las organizaciones a mejorar en sus procesos de calidad de atención, identifica la importancia de valorar al usuario, acrecentar la actividad y capacidad resolutive de la institución. Así como garantizar la capacitación continua y el perfeccionamiento.

Un referente para actualizar la atención de calidad, son las bases y modelos del “Premio Malcolm Baldrige de los Estados Unidos de Norteamérica” este se fortalece con la información de los otros “Premios Nacionales a la Calidad de Latinoamérica y del Premio Iberoamericano a la Calidad”. (38)

2.3 MARCO CONCEPTUAL

- **Calidad de atención:** “Es el conjunto de características dirigidas a la satisfacción de las necesidades del usuario, consiste en exceder las necesidades y las perspectivas de los clientes”. (33)
- **Fiabilidad:** “Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable”. (34)
- **Capacidad de Respuesta:** “Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido”. (34)
- **Seguridad:** “Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza”. (34)
- **Empatía:** “Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes”. (34)
- **Elementos Tangibles:** “Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación”. (34)

- **Expectativas:** “Lo que éste opina sobre lo que un servicio determinado debe ser, es decir es lo que espera encontrar el usuario externo al demandar una atención de salud”. (34)
- **Percepciones:** “Hasta qué punto considera que la empresa posee las características descritas en cada declaración”. (34)
- **Premio Nacional de la Calidad:** “Distinción que se otorga anualmente a empresas del sector público y privado en el Perú, a través de la Sociedad Nacional de Industria”. (38)

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS

3.1 Hipótesis general

Existe insatisfacción del usuario sobre la Calidad de atención en el Servicio de Farmacia, donde las expectativas superan a las percepciones de los usuarios del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo para postulación al premio nacional a la calidad.

3.2 Hipótesis específicas

- Existe insatisfacción del usuario sobre la calidad de atención en la dimensión Fiabilidad en el Servicio de Farmacia, donde las expectativas superan a las percepciones de los usuarios del Hospital Nacional Ramiro Prialé de Huancayo para postulación al premio nacional a la calidad.
- Existe insatisfacción del usuario sobre la calidad de atención en la dimensión Capacidad de respuesta en el Servicio de Farmacia, donde las expectativas superan a las percepciones de los usuarios del Hospital Nacional Ramiro Prialé de Huancayo para postulación al premio nacional a la calidad.
- Existe insatisfacción del usuario sobre la calidad de atención en la dimensión Seguridad en el Servicio de Farmacia, donde las expectativas superan a las

percepciones de los usuarios del Hospital Nacional Ramiro Prialé de Huancayo para postulación al premio nacional a la calidad.

- Existe insatisfacción del usuario sobre la calidad de atención en la dimensión Empatía en el Servicio de Farmacia, donde las expectativas superan a las percepciones de los usuarios del Hospital Nacional Ramiro Prialé de Huancayo para postulación al premio nacional a la calidad.
- Existe insatisfacción del usuario sobre la calidad de atención en la dimensión Aspectos tangibles en el Servicio de Farmacia, donde las expectativas superan a las percepciones de los usuarios del Hospital Nacional Ramiro Prialé de Huancayo para postulación al premio nacional a la calidad.

3.3 Variables

- Satisfacción del usuario sobre la calidad de atención.
 - Variables intervinientes:
 - Edad
 - Sexo.

Dimensiones (similares para la variable):

- Fiabilidad
- Elementos tangibles.
- Capacidad de respuesta.
- Seguridad
- Empatía.

Operacionalización de variables:

Existe una sola variable, medida en sus dos etapas necesarias para medir el índice de satisfacción:

VARIABLES.	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL.	DIMENSIONES.	INDICADORES.	ESCALA DE MEDICIÓN.
Variable Única. Satisfacción de la calidad de atención. (evaluación de percepciones)	"Comparación de la experiencia del paciente con sus estándares subjetivos al salir de la atención sanitaria"	Percepción de atención respecto del recurso humano, la calidad de atención y los elementos Tangibles puestos a disposición del usuario.	<ul style="list-style-type: none"> • Fiabilidad 	Fiabilidad: Preguntas del 01 al 05: <ul style="list-style-type: none"> • ¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas? • ¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada? • ¿El químico farmacéutico lo atendió según el horario publicado en el establecimiento de salud? • ¿El servicio de farmacia tiene los mecanismos para atender sus quejas o reclamos? • ¿El servicio de farmacia tuvo los medicamentos que le recetó el médico? 	Para todos los indicadores formulados se aplicará la escala ordinal. <ol style="list-style-type: none"> 1. Totalmente de acuerdo 2. Muy de acuerdo 3. De acuerdo 4. Indiferente 5. En desacuerdo 6. Muy en desacuerdo 7. Totalmente en desacuerdo
			<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de respuesta 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Su atención en el servicio de farmacia fue rápida? 	

				<ul style="list-style-type: none"> • ¿El químico farmacéutico priorizó atenderlo antes que atender asuntos personales? • ¿El tiempo que esperó para ser atendido en el servicio de farmacia fue corto? • ¿Durante su atención en el servicio de farmacia se respetó su privacidad? 	
			<ul style="list-style-type: none"> • Seguridad 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿El químico farmacéutico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud? • ¿El químico farmacéutico revisó minuciosamente su receta médica para atenderlo? • ¿El químico farmacéutico respondió sus preguntas en forma precisa? • ¿El químico farmacéutico que le atendió le inspiró confianza? 	
			<ul style="list-style-type: none"> • Empatía 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿El químico farmacéutico que le atendió le inspiró confianza? • ¿El químico farmacéutico que le atendió lo trató con amabilidad, respeto y paciencia? 	

				<ul style="list-style-type: none"> • ¿El químico farmacéutico le brindó atención personalizada? • ¿Usted comprendió la explicación que le brindó el químico farmacéutico sobre su enfermedad? 	
			<ul style="list-style-type: none"> • Aspectos Tangibles 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento de salud para ubicar el servicio de farmacia son adecuados para orientarlo? • ¿El servicio de farmacia se encontró limpio y con un ambiente adecuado para la dispensación de su medicamento? • ¿La presentación personal o apariencia del personal que lo atendió en el servicio de farmacia fue adecuada? • ¿El servicio de farmacia cuenta con un ambiente adecuado para la venta de medicamentos? 	

VARIABLES.	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL.	DIMENSIONES.	INDICADORES.	ESCALA DE MEDICIÓN.
Variable Única. Expectativas de la calidad de atención.	“Comparación de la experiencia del paciente con sus estándares subjetivos al salir de la atención sanitaria”	Percepción de atención respecto del recurso humano, la calidad de atención y los elementos Tangibles puestos a disposición del usuario.	<ul style="list-style-type: none"> • Fiabilidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Usted espera ser atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas. • Usted espera que la atención se realice en orden y respetando el orden de llegada. • Usted espera que el químico farmacéutico lo atienda según el horario publicado en el establecimiento de salud. • Usted espera que el servicio de farmacia tenga los mecanismos para atender sus quejas o reclamos. • Usted espera que el servicio de farmacia cuente con los medicamentos que le recete el médico. 	Para todos los indicadores formulados se aplicará la escala ordinal. <ol style="list-style-type: none"> 1. Totalmente de acuerdo 2. Muy de acuerdo 3. De acuerdo 4. Indiferente 5. En desacuerdo 6. Muy en desacuerdo 7. Totalmente en desacuerdo
			<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de respuesta 	<ul style="list-style-type: none"> • Usted espera que la atención en el servicio de farmacia sea rápida. • Usted espera que el químico farmacéutico priorice atenderlo antes que atender asuntos personales. • Usted espera que el tiempo que aguarde para ser 	

				<p>atendido en el servicio de farmacia sea corto.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Usted espera que durante su atención en el servicio de farmacia se respete su privacidad. 	
			<ul style="list-style-type: none"> • Seguridad 	<ul style="list-style-type: none"> • Usted espera que el químico farmacéutico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud. • Usted espera que el químico farmacéutico revise minuciosamente su receta médica para atenderlo. • Usted espera que el químico farmacéutico responda sus preguntas en forma precisa. • Usted espera que el químico farmacéutico que le atiende le inspire confianza. 	
			<ul style="list-style-type: none"> • Empatía 	<ul style="list-style-type: none"> • Usted espera que el químico farmacéutico que le atiende lo trate con amabilidad, respeto y paciencia. • Usted espera que el químico farmacéutico le brinde atención personalizada. • Usted espera comprender la explicación que le brinde el químico farmacéutico sobre su enfermedad. 	

				<ul style="list-style-type: none"> • Usted espera comprender la explicación que le brinde el químico farmacéutico sobre los cuidados para su salud. • Usted espera comprender la explicación que le brinde el químico farmacéutico sobre el tratamiento que recibirá. 	
			<ul style="list-style-type: none"> • Aspectos Tangibles 	<ul style="list-style-type: none"> • Usted espera que los carteles, letreros o flechas del establecimiento de salud para ubicar el servicio de farmacia sean adecuados para orientarlo. • Usted espera que el servicio de farmacia se encuentre limpio y con un ambiente adecuado para la dispensación de su medicamento. • Usted espera que la presentación personal o apariencia del personal que lo atienda en el servicio de farmacia sea adecuada. • Usted espera que el servicio de farmacia cuente con un ambiente adecuado para la venta de medicamentos. 	

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA

4.1 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

Como método general, se utilizó el método científico, ya que el estudio se basó en un sistema de procedimientos, técnicas, uso de instrumentos válidos y confiables, procedimiento de demostración de hipótesis para llegar a los objetivos propuestos. Así mismo se hizo uso de métodos específicos como el de inducción, ya que en este estudio se calculó una muestra, la cual fue analizada y los hallazgos fueron inferidos a la población mediante la inducción (39).

4.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación a realizarse, fue: básica, cuyo propósito fue reconfirmar la existencia de las teorías que explican la valoración de la calidad del servicio (39).

El estudio tuvo enfoque cuantitativo debido a que se hizo uso de los procesos estadísticos para realizar la información empírica, con la que se demostró las hipótesis descriptivas planteadas en el estudio.

Se realizó una única medición de las características de la variable de estudio, por lo que se define el estudio de tipo transversal.

4.3 NIVEL DE INVESTIGACIÓN

El estudio fue categorizado como nivel descriptivo debido a que presenta una sola variable y se propone identificar las características de las expectativas con las percepciones que tiene el paciente sobre la calidad de atención de salud (40), con la finalidad de llegar a un autodiagnóstico de línea base, que le permita ir avanzando en función de los indicadores de la evaluación para la postulación al “Premio Nacional de Calidad”, considerándolo como un fin supremo de la calidad de atención.

4.4 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El diseño fue “Descriptivo simple”, debido a que se evaluó las características de una sola variable identificada como “Satisfacción de la calidad de atención” desde el punto de vista usuario del Servicio de Farmacia, la gráfica corresponde a la siguiente: (39)

M ————— O

En que:

M = Muestra evaluada

O = Observaciones sobre el nivel de satisfacción de la calidad de atención.

4.5 POBLACIÓN Y MUESTRA

4.5.1 Población

La población de estudio fueron los pacientes del “Servicio de Farmacia del Hospital EsSalud”, siendo 2000 pacientes atendidos por este servicio durante tres meses. (40)

4.5.2 Muestra:

El tamaño de muestra fue calculado con la fórmula para muestras por proporciones con poblaciones finitas, la cual se estableció mediante la siguiente fórmula: (40)

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

En donde:

$Z_{\alpha/2}$: Z relacionada al nivel de confianza seleccionada, que para el estudio fue de 95% (1.96).

p : Proporción de éxito de encontrar la característica en estudio:
50% = 0.50

q : Proporción de fracaso de encontrar la característica en estudio: 50% = 0.50

e : Error de estimación fue de 0.05.

N : 2 000 usuarios externos..

Reemplazados los datos, tenemos que:

El tamaño de muestra estuvo integrado por 323 usuarios externos, teniendo la siguiente referencia:

Tipo de muestreo

El muestreo fue probabilístico, donde todos los usuarios tuvieron la misma probabilidad de ser seleccionados en la muestra (40).

Técnica de muestreo

La técnica de muestreo fue mediante el muestreo sistemático, el que se obtuvo aplicando una constante $K = N/n$; a partir del número establecido, se programó el orden de los usuarios que visitaron el Servicio de Farmacia (40).

Criterios de inclusión

- Usuarios que recibieron atención en el Servicio de Farmacia en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo.
- Usuarios que firmaron el consentimiento informado antes de responder a las encuestas.
- Usuarios que recibieron atención en el servicio de Farmacia en el periodo de estudio.

Criterios de exclusión

- Usuarios con problemas de salud que por su condición se vieron impedidos de poder participar respondiendo las encuestas.

4.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Teniendo en cuenta el interés para la postulación al Premio Nacional a la Calidad, inicialmente se tomó en cuenta la Guía de Autoevaluación con el Modelo de Excelencia en Gestión del Premio Nacional a la Calidad, este documento se utiliza principalmente en organizaciones que tienen el propósito de obtener una evaluación de su gestión de calidad y están organizados en 7 criterios.

La evaluación de la satisfacción de la calidad, responde al criterio 3, que evalúa a los usuarios o clientes. “Dentro de este criterio, de manera específica evalúa cómo la organización se compromete con sus clientes, incluyendo cómo su organización escucha la voz del cliente, construye relaciones con clientes y utiliza la información de clientes para mejorar y para identificar oportunidades para la innovación”.

El indicador que evalúa la satisfacción según los criterios tomados para la postulación al premio nacional de la calidad, es el indicador N° 3.6 en el que refiere lo siguiente: “La organización mide la satisfacción, insatisfacción y lealtad de sus clientes”.

Para cumplir con este indicador se hizo uso del Modelo SERVQUAL, aprobado por el MINSA – Perú, como instrumento que valora la calidad de atención para todos los servicios de salud, adaptándose a cada necesidad dentro de los servicios que el personal de salud ofrece, es por ello que se detalla a continuación este instrumento: (28)

- o Técnica: Técnica de encuesta.
- o Instrumento: Cuestionario modelo SERVQUAL.
- o Utilidad: Para medir la calidad de atención desde las expectativas y percepciones del usuario externo.

Para medir la calidad de atención se utilizó “la escala denominada SERVQUAL modificada, para su uso en los establecimientos de salud la que fue aprobada por el Ministerio de Salud, con resolución ministerial N° 527 – 2011, en donde se resuelve mediante el Artículo”. 1°. “Aprobar la Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo, la misma

que forma parte integrante de la Resolución Ministerial. y el Artículo”. 2°. “La Dirección General de Salud de las Personas, a través de la Dirección de Calidad en Salud, queda encargada de la difusión, supervisión y evaluación de lo dispuesto en la citada Guía Técnica” (28)

Este instrumento incluye en su estructura 22 preguntas de Percepciones, distribuidas en cinco criterios o dimensiones de evaluación de la calidad, que son las siguientes: (28)

- Fiabilidad: Preguntas del 01 al 05
- Capacidad de Respuesta: Preguntas del 06 al 10
- Seguridad: Preguntas del 11 al 13
- Empatía: Preguntas del 14 al 18
- Aspectos Tangibles: Preguntas del 19 al 22

Validez y confiabilidad del instrumento SERVQUAL

La Validez y confiabilidad del instrumento, se basó en el estudio denominado *Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud*. Desarrollado por Cabello E, y Chirinos J. de la Universidad Cayetano Heredia, el 2012. El autor consideró lo siguiente:

- Confiabilidad:

Para la validación de contenido se realizó los siguientes procedimientos:

- 1) “Prueba piloto en 40 usuarios”
- 2) “Un test de comprensibilidad en 109 usuarios de consulta externa y 124 del servicio de emergencia, calificando de 0 a 10 el grado de entendimiento de las preguntas”

La confiabilidad de la encuesta se exploró mediante la determinación del coeficiente alfa de Cronbach, este análisis permite cuantificar el nivel de fiabilidad de una escala

La interpretación refiere que para valores inferiores a 0,7 se considera que los ítems tienen baja fiabilidad, y para valores de 0,7 a 1 se considera que los ítems tienen alta fiabilidad

El alfa de Cronbach de los 44 ítems, resultó ser de 0,955; teniendo en cuenta 44 ítems, los cuales corresponden a 22 ítems de expectativas y 22 ítems de percepciones.

Alfa de Cronbach	N de elementos
,955	44

La evaluación de la confiabilidad de manera individualizada, teniendo en cuenta la escala Likert para expectativas y para percepciones, se tiene que en expectativas resultó ser 0,893 y en percepciones fue de 0,955, como se evidencia en el siguiente cuadro:

Alfa de Cronbach	N de elementos
,924	44
Servqual	Alfa de Cronbach
Expectativas	0,893
Percepciones	0,955

Para todas las dimensiones y teniendo en los dos instrumentos, se presenta la confiabilidad determinada por alfa de cronbach, como se observa en las cinco dimensiones el hallazgo fue mayor de 0,60; lo cual es un valor esperado para considerar confiables a las preguntas formuladas para cada dimensión, como se muestra a continuación:

Dimensión	Alfa de Cronbach	
	Expectativas	Percepciones
Fiabilidad	,793	,876
Sensibilidad	,671	,838
Seguridad	,706	,811
Empatia	,780	,843
Elementos tangibles	,730	,823

Validez

La validez fue calculada mediante Juicio de 5 expertos con demostrada capacidad y experiencia en el tema para calificar la pertinencia y claridad de las preguntas

Para la validación del nuevo constructo, se utilizó el análisis factorial exploratorio por componentes principales, seguido de rotación Varimáx .

Se comprobaron los supuestos de aplicación del análisis factorial mediante el índice Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) y la prueba de esfericidad de Bartlett (29)

Se consideró apropiado un valor entre 0,5 a 1,0 para el índice KMO y significativo un $p < 0,05$ para la prueba de esfericidad de Bartlett . (30).

A continuación, se presenta el resultado de la validez de constructo, mediante el análisis factorial KMO y la prueba de esfericidad de Bartlett. (31)

Análisis factorial para la validación del instrumento Expectativas

Expectativas	1	2	3	4	5
1. Usted espera ser atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas.	,678				
2. Usted espera que la atención se realice en orden y respetando el orden de llegada.	,667				
3. Usted espera que el químico farmacéutico lo atienda según el horario publicado en el establecimiento de salud.	,662				
4. Usted espera que el servicio de farmacia tenga los mecanismos para atender sus quejas o reclamos.	,650				
5. Usted espera que el servicio de farmacia cuente con los medicamentos que le recete el médico.	,650				
6. Usted espera que la atención en el servicio de farmacia sea rápida.		,645			
7. Usted espera que el químico farmacéutico priorice atenderlo antes que atender asuntos personales.		,640			
8. Usted espera que el tiempo que aguarde para ser atendido en el servicio de farmacia sea corto.		,622			
9. Usted espera que durante su atención en el servicio de farmacia se respete su privacidad.		,603			
10. Usted espera que el químico farmacéutico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud.			,601		
11. Usted espera que el químico farmacéutico revise minuciosamente su receta médica para atenderlo.			,624		
12. Usted espera que el químico farmacéutico responda sus preguntas en forma precisa.			,682		
13. Usted espera que el químico farmacéutico que le atienda le inspire confianza.			,683		
14. Usted espera que el químico farmacéutico que le atienda lo trate con amabilidad, respeto y paciencia.				,634	
15. Usted espera que el químico farmacéutico le brinde atención personalizada.				,619	
16. Usted espera comprender la explicación que le brinde el químico farmacéutico sobre su enfermedad.				,635	
17. Usted espera comprender la explicación que le brinde el químico farmacéutico sobre los cuidados para su salud.				,694	
18. Usted espera comprender la explicación que le brinde el químico farmacéutico sobre el tratamiento que recibirá.				,674	
19. Usted espera que los carteles, letreros o flechas del establecimiento de salud para ubicar el servicio de farmacia sean adecuados para orientarlo.					,657
20. Usted espera que el servicio de farmacia se encuentre limpio y con un ambiente adecuado para la dispensación de su medicamento.					0,647
21. Usted espera que la presentación personal o apariencia del personal que lo atienda en el servicio de farmacia sea adecuada.					0,662
22. Usted espera que el servicio de farmacia cuente con un ambiente adecuado para la venta de medicamentos.					,649

Análisis factorial para la validación del instrumento Percepciones

Percepciones	1	2	3	4	5
¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?	,636				
¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?	,648				
¿El químico farmacéutico lo atendió según el horario publicado en el establecimiento de salud?	,652				
¿El servicio de farmacia tiene los mecanismos para atender sus quejas o reclamos?	,637				
¿El servicio de farmacia tuvo los medicamentos que le recetó el médico?	,675				
¿Su atención en el servicio de farmacia fue rápida?		,684			
¿El químico farmacéutico priorizó atenderlo antes que atender asuntos personales?		,693			
¿El tiempo que esperó para ser atendido en el servicio de farmacia fue corto?		,657			
¿Durante su atención en el servicio de farmacia se respetó su privacidad?		,631			
¿El químico farmacéutico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?			,675		
¿El químico farmacéutico revisó minuciosamente su receta médica para atenderlo?			,662		
¿El químico farmacéutico respondió sus preguntas en forma precisa?			,648		
¿El químico farmacéutico que le atendió le inspiró confianza?			,636		
¿El químico farmacéutico que le atendió lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?				,658	
¿El químico farmacéutico le brindó atención personalizada?				,647	
¿Usted comprendió la explicación que le brindó el químico farmacéutico sobre su enfermedad?				,701	
¿Usted comprendió la explicación que le brindó el químico farmacéutico sobre los cuidados para su salud?				,681	
¿Usted comprendió la explicación que le brindó el químico farmacéutico sobre el tratamiento que recibirá?				,687	
¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento de salud para ubicar el servicio de farmacia son adecuados para orientarlo?					,708
¿El servicio de farmacia se encontró limpio y con un ambiente adecuado para la dispensación de su medicamento?					,637
¿La presentación personal o apariencia del personal que lo atendió en el servicio de farmacia fue adecuada?					,643
¿El servicio de farmacia cuenta con un ambiente adecuado para la venta de medicamentos?					,645

4.7 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

El procesamiento de los datos, se llevó a cabo mediante la elaboración de la matriz tripartita de datos, en el programa estadístico SPSS V- 25, (Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales) a partir de la cual se obtuvo, en primera instancia se obtuvo análisis estadísticos descriptivos, entre ellos las tablas de frecuencia, gráficos, medidas de tendencia central como promedio, las cuales fueron elaboradas para evaluar la variable y sus cinco dimensiones.

En segunda instancia, se evaluó el “Índice de Calidad del Servicio” respecto a la calidad de atención, teniendo en cuenta las fórmulas que el modelo SERVQUAL refiere, para calcular las diferencias entre las percepciones con las expectativas de los pacientes, se utilizó la siguiente fórmula: (28)

Se calculó la brecha existente entre las expectativas del paciente en comparación con las percepciones que este tiene, mediante el uso del cálculo del Índice de la Calidad en el Servicio (ICS) (28).

$$\text{ICS} = \text{importancia} * (\text{Percepciones} - \text{Expectativas})$$

Por último, se calcula el Índice Global de la Calidad en el Servicio, con la misma fórmula o la sumatoria de los resultados de los ICS de cada dimensión.

$$\text{IGS global} = \sum \text{ICS}_i$$

La dilucidación del resultado según el Modelo SERVQUAL se realiza teniendo en cuenta que, si el hallazgo es negativo, entonces se entiende que si es negativo las expectativas son mayores que las percepciones, si el resultado es positivo muestra que las percepciones están por encima de las de las expectativas. El que se obtenga un resultado es positivo la calidad sería adecuada, lo cual indica que se cubren las expectativas del usuario. (28).

En tercera instancia, se comprobó las diferencias a nivel de la evaluación de la significancia estadística entre el promedio de las expectativas con el de las percepciones; para lo cual se aplicó la estadística inferencial, mediante la prueba de contrastación de hipótesis, aplicando el análisis de T Student para muestras relacionadas o pareadas, teniendo en cuenta la normalidad de los datos y el nivel de significancia estadística.

4.8 ASPECTOS ÉTICOS DE LA INVESTIGACIÓN

Es algo fundamental considerar la ética en el estudio, de ésta forma se da cumplimiento de los artículos N° 27 y 28 del Reglamento General de Investigación de la Universidad Peruana Los Andes. Así mismo damos cumplimiento a los artículos 4 y 5 del Reglamento del Comité de Ética de Investigación de la Universidad Peruana Los Andes (Resolución N° 1751-2019-CU-VRINV).

Además, se puso en práctica el Capítulo III de dicho Reglamento, considerando los siguientes aspectos:

Se protegió a los pacientes que brindaron la información, respetando su dignidad, su identidad, la protección de la privacidad de la información que brindaron mediante la declaración de la confidencialidad y el derecho de decidir su participación en la investigación.

Se cumplió con el consentimiento informado, donde el paciente puso en manifiesto su voluntad para la participación brindando la información exclusiva para este estudio.

Asimismo, se cumplió con el principio de Beneficencia y no maleficencia, ya que no se puso en riesgo físico, ni psicológico la integridad de los pacientes, se ha velado continuamente por su salud.

Desde el principio, existió responsabilidad en relación a la pertinencia del estudio, sus alcances y consecuencias. También se puso en práctica la veracidad del estudio en cada una de sus fases, garantizando el alcance de sus resultados.

CAPÍTULO V

RESULTADOS

5.1 DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS

TABLA N° 1

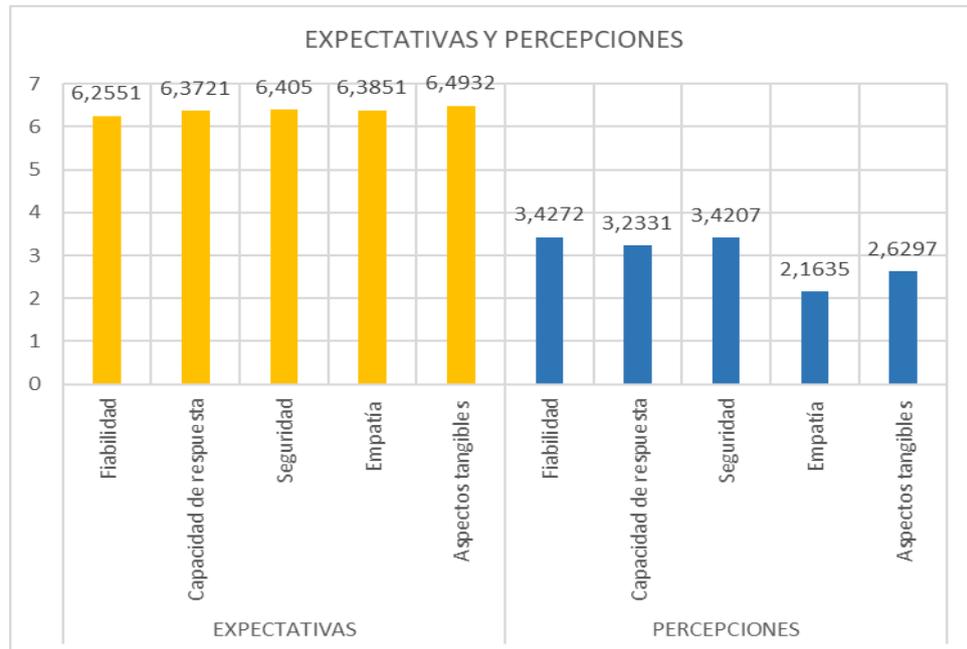
Promedios de puntuaciones por dimensiones de pacientes en las dos esferas de evaluación: Percepciones y Expectativas

EXPECTATIVAS	PROMEDIOS
Fiabilidad	6.2551
Capacidad de respuesta	6.3721
Seguridad	6.4050
Empatía	6.3851
Aspectos tangibles	6.4932
PERCEPCIONES	PROMEDIOS
Fiabilidad	3.4272
Capacidad de respuesta	3.2331
Seguridad	3.4207
Empatía	2.1635
Aspectos tangibles	2.6297

Fuente: encuesta propia

FIGURA N° 1

Promedios de expectativas y percepciones por dimensiones de los pacientes encuestados



Fuente: encuesta propia

Los promedios encontrados en los resultados muestran que existe una diferencia muy notoria entre las expectativas y las percepciones, como es de entender las expectativas tienen un promedio por encima de 6 puntos, lo cual expresa que los pacientes esperaron recibir un trato de calidad al momento de recibir el servicio en farmacia, sin embargo lo que pasó en el entorno real fue que la atención no colmó las expectativas, sino que estuvo por debajo de ellas, encontrándose un promedio entre 2 a 3 puntos porcentuales, notoriamente menor a lo esperado.

TABLA N° 2

Nivel de satisfacción total sobre la calidad de atención de pacientes encuestados

EXPECTATIVA TOTAL	6,3768
PERCEPCIÓN TOTAL	2,9635
TOTAL	-3.4133

Fuente: encuesta propia

El cálculo del índice de satisfacción de la calidad de atención en el servicio de farmacia es de -3.4133, al ser negativo el hallazgo, indica que existe un horizonte de satisfacción bajo, por la ausencia de calidad en la atención recibida, esta estuvo por debajo de lo que los pacientes esperan, generando una elevada insatisfacción en la atención recibida.

TABLA N° 3

Índice de satisfacción por dimensiones de los pacientes que acudieron a la empresa

DIMENSIONES	PERCEPCIONES	EXPECTATIVAS	DIFERENCIA P - E	PRIORIDADES
Fiabilidad	3.4272	6.2551	- 2,8279	5
Capacidad de respuesta	3.2331	6.3721	- 3, 1390	3
Seguridad	3.4207	6.4050	- 2,9843	4
Empatía	2.1635	6.3851	- 4,2216	1
Aspectos tangibles	2.6297	6.4932	- 3,8335	2

Fuente: encuesta propia

El índice de satisfacción obtenido para todas las dimensiones evaluadas, indica que es un valor negativo, lo cual nos demuestra que la calidad de atención percibida es muy baja, en comparación con las expectativas que los pacientes tenían. De acuerdo a las prioridades de la necesidad de mejorar la calidad de atención, se tiene que en la dimensión Empatía existe un mayor descuido de la calidad de atención, otra de las

características alarmantes que requieren una mejora, son los aspectos tangibles, seguida de la capacidad de respuesta, seguridad y por último de la fiabilidad. Esto quiere decir que en todas las dimensiones se encuentra un nivel alto de insatisfacción por una mala calidad de atención.

FIGURA N° 2

Comparación de percepciones y expectativas del nivel de satisfacción por dimensiones de los pacientes que acudieron a la Servicio de Farmacia



Fuente: encuesta propia

Como es evidente en el FIGURA existe una brecha muy marcada y amplia entre lo que el paciente percibe a la actualidad sobre la calidad de atención del personal de Farmacia y las expectativas que tiene de dicha atención, como se observa las expectativas son más altas.

TABLA N° 4

Satisfacción de pacientes según la Fiabilidad.

DIMENSIONES	PERCEPCIONES	EXPECTATIVAS	DIFERENCIA P - E	PRIORIDADES
Fiabilidad	3,4272	6,2551	-2,8279	5

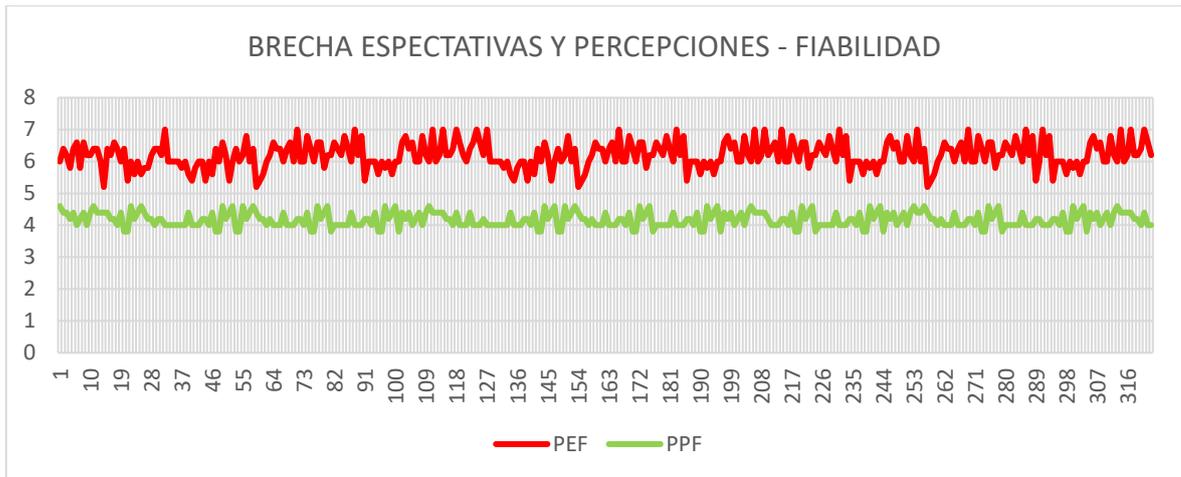
Fuente: encuesta propia

De acuerdo a la clasificación según el índice de satisfacción del SERVQUAL indica

que existe falta de calidad o calidad insuficiente para la dimensión fiabilidad, llegando a ser esta negativa de -2.8279, es decir que los pacientes no colman sus expectativas frente a la atención percibida.

FIGURA N° 3

Comparación de percepciones y expectativas del nivel de satisfacción por dimensiones de los pacientes que acudieron al Servicio de Farmacia según la Fiabilidad



Fuente: encuesta propia

La línea de las expectativas es superior a la línea actual de las percepciones de los pacientes respecto de la calidad de atención en la dimensión fiabilidad.

TABLA N° 5

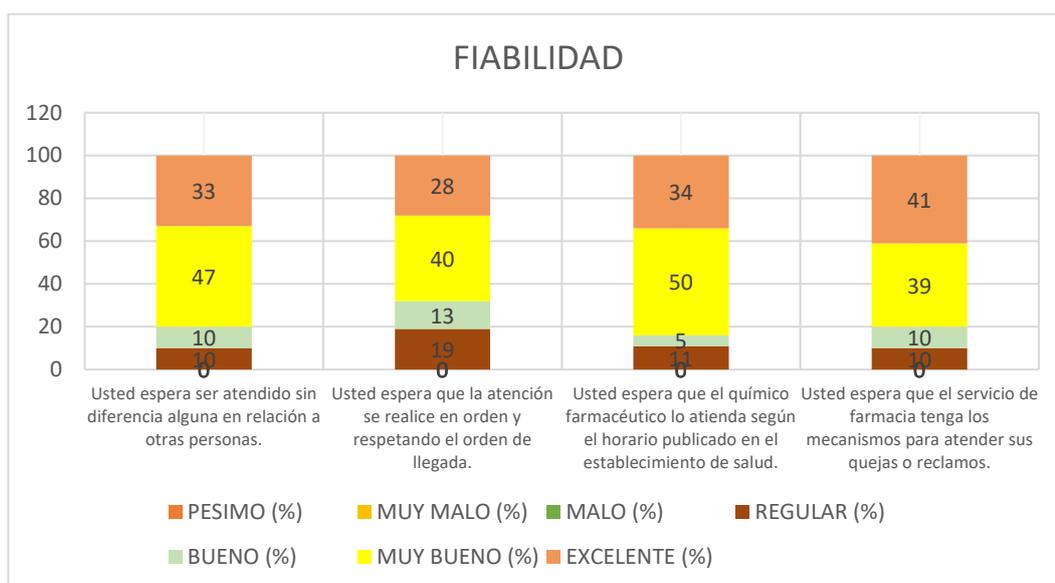
Expectativas de los pacientes que asistieron a la empresa, según la Fiabilidad.

FIABILIDAD	PESIMO (%)	MUY MALO (%)	MALO (%)	REGULAR (%)	BUENO (%)	MUY BUENO (%)	EXCELENTE (%)
Usted espera ser atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas.	0	0	0	10	10	47	33
Usted espera que la atención se realice en orden y respetando el orden de llegada.	0	0	0	19	13	40	28
Usted espera que el químico farmacéutico lo atienda según el horario publicado en el establecimiento de salud.	0	0	0	11	5	50	34
Usted espera que el servicio de farmacia tenga los mecanismos para atender sus quejas o reclamos.	0	0	0	10	10	39	41

Fuente: encuesta propia

FIGURA N° 4

Expectativas de los pacientes que asistieron a la empresa, según la Fiabilidad.



Fuente: encuesta propia

Como se observa en la tabla o FIGURA, la mayoría de los pacientes presentan una expectativa muy buena y excelente para los cinco ítems que evalúan la dimensión fiabilidad, el 50% de los pacientes esperan recibir una atención muy buena en el respeto al horario programado y publicado en el establecimiento, así mismo el 47% esperan ser recibidos de manera muy buena, sin diferencia alguna en relación a otros pacientes.

TABLA N° 6

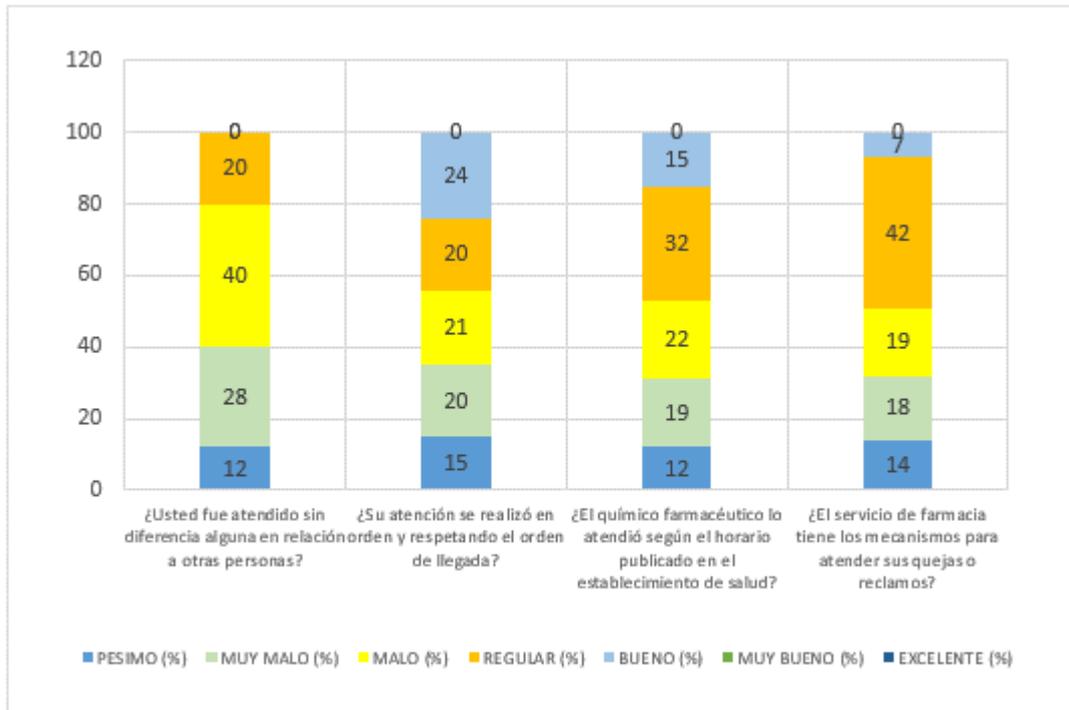
Percepciones de los pacientes que asistieron a la empresa, según la Fiabilidad

FIABILIDAD	PESIMO (%)	MUYMALO (%)	MALO (%)	REGULAR (%)	BUENO (%)	MUYBUENO (%)	EXCELENTE (%)
¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?	12	28	40	20	0	0	0
¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?	15	20	21	20	24	0	0
¿El químico farmacéutico lo atendió según el horario publicado en el establecimiento de salud?	12	19	22	32	15	0	0
¿El servicio de farmacia tiene los mecanismos para atender sus quejas o reclamos?	14	18	19	42	7	0	0

Fuente: encuesta propia

FIGURA N° 5

Percepciones de los pacientes que asistieron a la empresa, según la Fiabilidad



Fuente: encuesta propia

Como se puede observar, la atención recibida por los pacientes, en la dimensión fiabilidad, se muestra distinta a la esperada, el 42% de los pacientes recibieron una atención regular para poder realizar sus quejas, el 28% de pacientes refieren que recibieron una pésima atención, ya que no fueron atendidos sin diferencia alguna con otros pacientes.

TABLA N° 7

Satisfacción de pacientes que asistieron a la empresa, según la Capacidad de Respuesta.

DIMENSIONES	PERCEPCIONES	EXPECTATIVAS	DIFERENCIA P - E	PRIORIDADES
Capacidad de respuesta	3.2331	6.3721	- 3, 1390	3

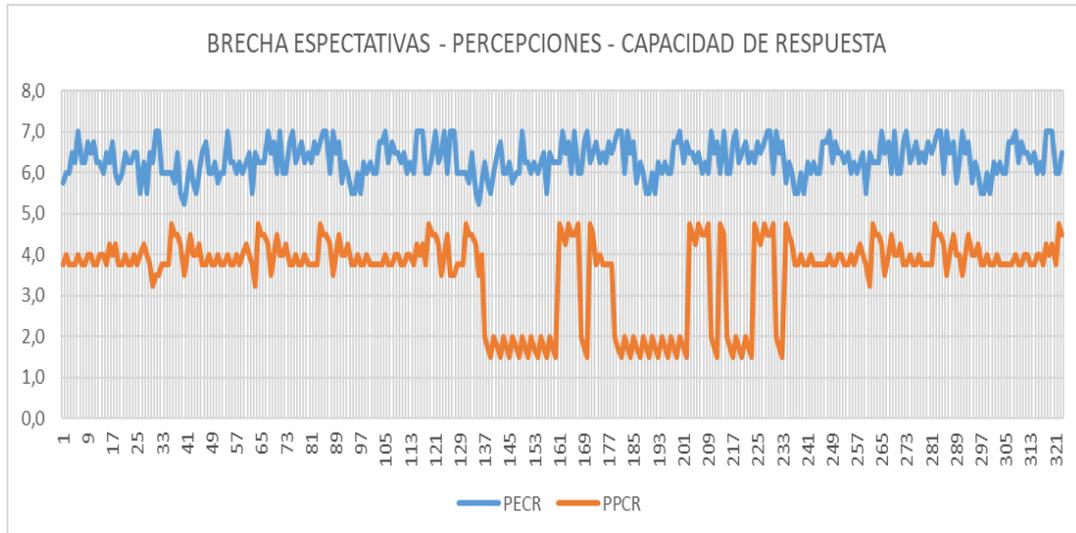
Fuente: encuesta propia

De acuerdo a la clasificación según el índice de satisfacción del SERVQUAL indica que existe falta de calidad o calidad insuficiente para la dimensión capacidad de

respuesta, llegando a ser esta negativa de -3.1390.

FIGURA N° 6

Comparación de percepciones y expectativas del nivel de satisfacción por dimensiones de los pacientes que acudieron al Servicio de Farmacia según la capacidad de respuesta



Fuente: encuesta propia

Al igual que en la dimensión anterior, la línea de las expectativas es superior a la línea actual de las percepciones de los pacientes respecto de la calidad de atención en la dimensión capacidad de respuesta.

TABLA N° 8

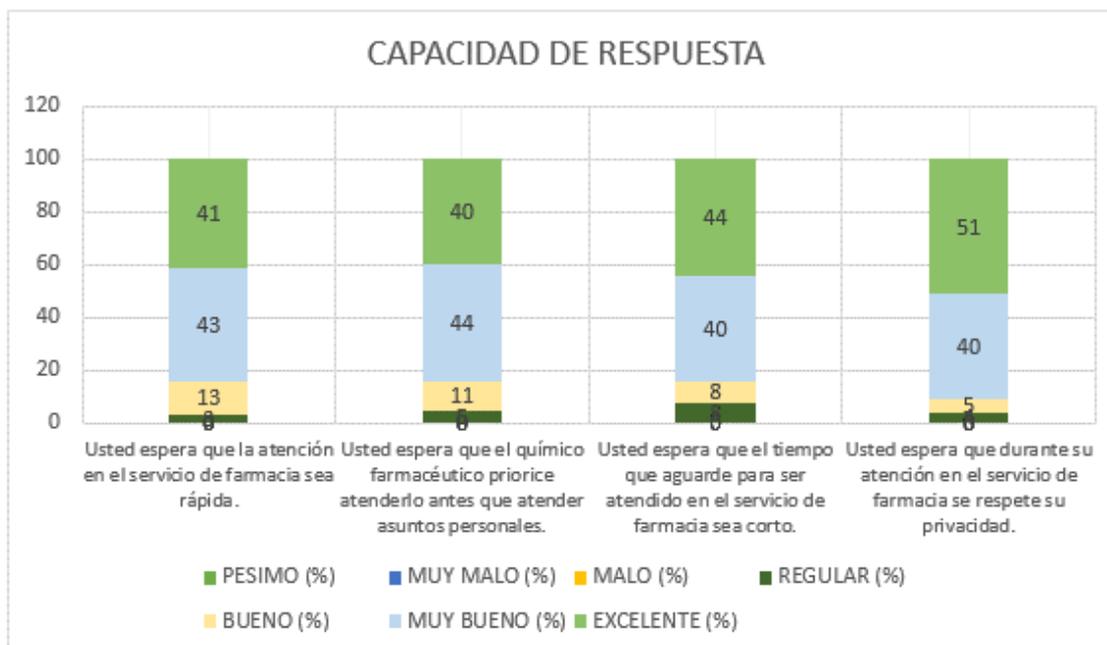
Expectativas de pacientes que asisten a la empresa, según la Capacidad de Respuesta

CAPACIDAD DE RESPUESTA	PESIMO (%)	MUYMALO (%)	MALO (%)	REGULAR (%)	BUENO (%)	MUYBUENO (%)	EXCELENTE (%)
Usted espera que la atención en el servicio de farmacia sea rápida.	0	0	0	3	13	43	41
Usted espera que el químico farmacéutico priorice atenderlo antes que atender asuntos personales.	0	0	0	5	11	44	40
Usted espera que el tiempo que a guarde para ser atendido en el servicio de farmacia sea corto.	0	0	0	8	8	40	44
Usted espera que durante su atención en el servicio de farmacia se respete su privacidad.	0	0	0	4	5	40	51

Fuente: encuesta propia

FIGURA N° 7

Expectativas de pacientes que asisten a la empresa, según la Capacidad de Respuesta



Las expectativas de los pacientes respecto a la dimensión Capacidad de respuesta, el 51% esperan tener una atención excelente, respetando su privacidad. Así mismo el 44% presenta la expectativa de recibir una atención excelente en el tiempo de espera para recibir atención, este debe ser corto, o requieren ser atendidos de manera rápida.

TABLA N° 9

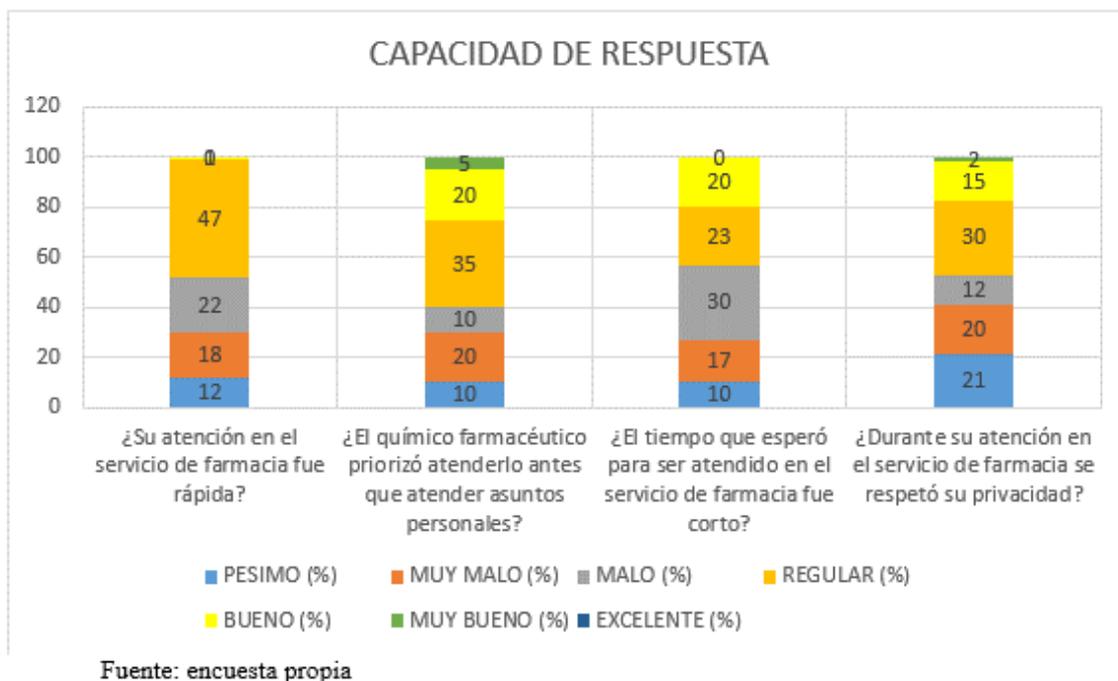
Percepciones de los pacientes que asistieron a la empresa, según Capacidad de respuesta

CAPACIDAD DE RESPUESTA	PESIMO (%)	MUY MALO (%)	MALO (%)	REGULAR (%)	BUENO (%)	MUY BUENO (%)	EXCELENTE (%)
¿Su atención en el servicio de farmacia fue rápida?	12	18	22	47	1	0	0
¿El químico farmacéutico priorizó atenderlo antes que atender asuntos personales?	10	20	10	35	20	5	0
¿El tiempo que esperó para ser atendido en el servicio de farmacia fue corto?	10	17	30	23	20	0	0
¿Durante su atención en el servicio de farmacia se respetó su privacidad?	21	20	12	30	15	2	0

Fuente: encuesta propia

FIGURA N° 8

Percepciones de los pacientes que asistieron a la empresa, según la Capacidad de respuesta



A diferencia con las expectativas, sobre la Capacidad de respuesta, la mayoría de los pacientes refieren recibir una atención entre regular a mala, el 30% refieren haber recibido una atención mala, ya que el tiempo de espera para recibir atención fue muy prolongado, además el 20% refieren que recibieron una atención muy mala ya que el químico farmacéutico prioriza otros asuntos antes de atender al público.

TABLA N° 10

Satisfacción de pacientes que asistieron a la empresa, según la Seguridad.

DIMENSIONES	PERCEPCIONES	EXPECTATIVAS	DIFERENCIA P – E	PRIORIDADES
Seguridad	3.4207	6.4050	- 2,9843	4

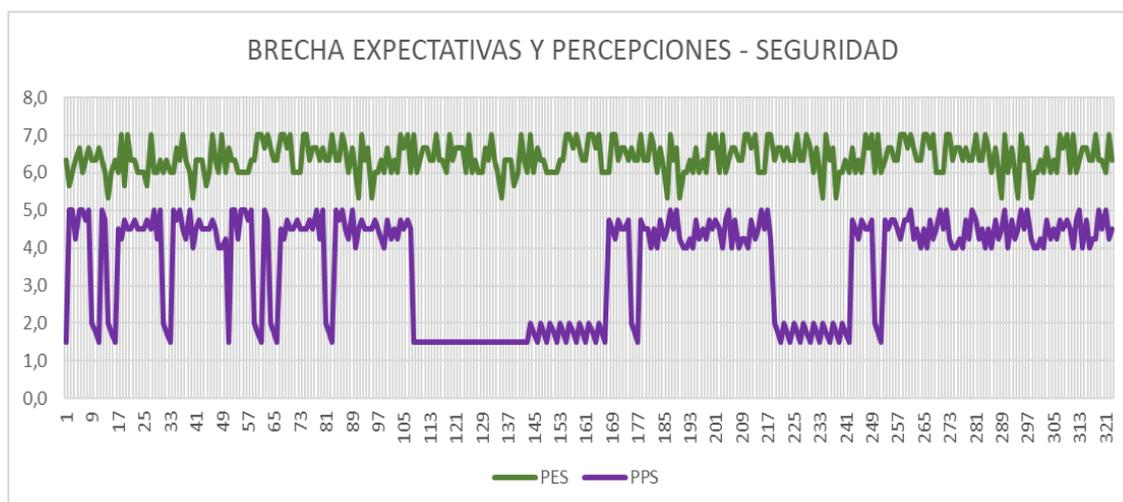
Fuente: encuesta propia

De acuerdo a la clasificación según el índice de satisfacción del SERVQUAL indica que existe falta de calidad o calidad insuficiente para la dimensión capacidad de

respuesta, llegando a ser esta negativa de -2,9843.

FIGURA N° 9

Comparación de percepciones y expectativas del nivel de satisfacción por dimensiones de los pacientes que acudieron a la Servicio de Farmacia según la Seguridad.



Fuente: encuesta propia

Se observa que la línea de las percepciones es menor al de las expectativas, por lo que los pacientes manifiestan su disconformidad e insatisfacción frente a la calidad de atención en la dimensión seguridad.

TABLA N° 11

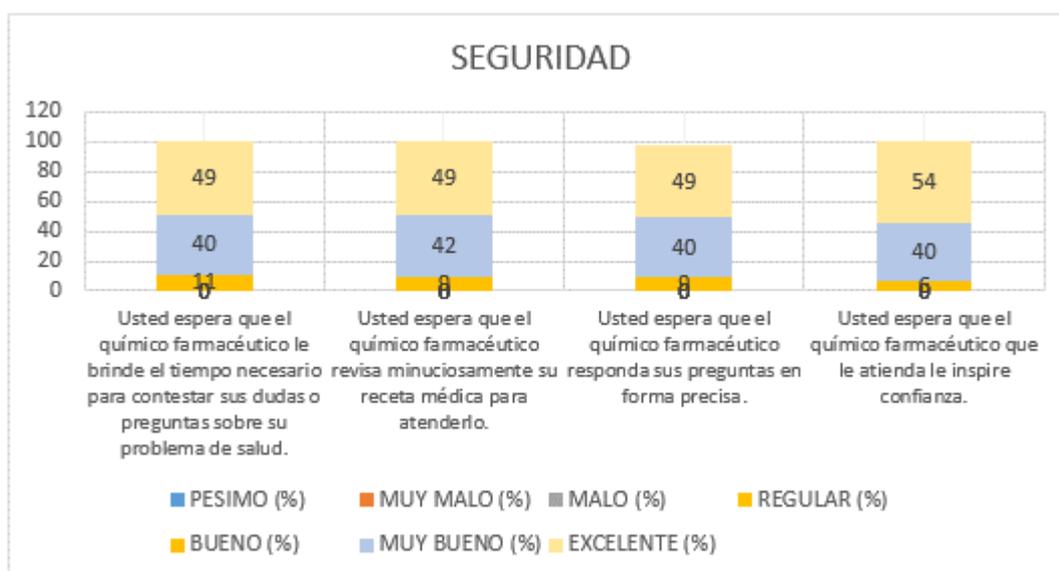
Expectativas de pacientes que asistieron a la empresa, según la Seguridad.

SEGURIDAD	PESIMO (%)	MUY MALO (%)	MALO (%)	REGULAR (%)	BUENO (%)	MUY BUENO (%)	EXCELENTE (%)
Usted espera que el químico farmacéutico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud.	0	0	0	0	11	40	49
Usted espera que el químico farmacéutico revisa minuciosamente su receta médica para atenderlo.	0	0	0	0	9	42	49
Usted espera que el químico farmacéutico responda sus preguntas en forma precisa.	0	0	0	0	9	40	49
Usted espera que el químico farmacéutico que le atiende le inspire confianza.	0	0	0	0	6	40	54

Fuente: encuesta propia

FIGURA N° 10

Expectativas de pacientes que asistieron a la empresa, según la Seguridad.



Fuente: encuesta propia

Para la dimensión Seguridad, al igual que en las otras dimensiones, las expectativas son altas, así tenemos que el 54% de pacientes quieren recibir una atención que les inspire confianza, del mismo modo el 49% esperan recibir una atención excelente, donde el químico farmacéutico le brinde el tiempo necesario para responder a sus dudas o preguntas sobre su problema de salud

TABLA N° 12

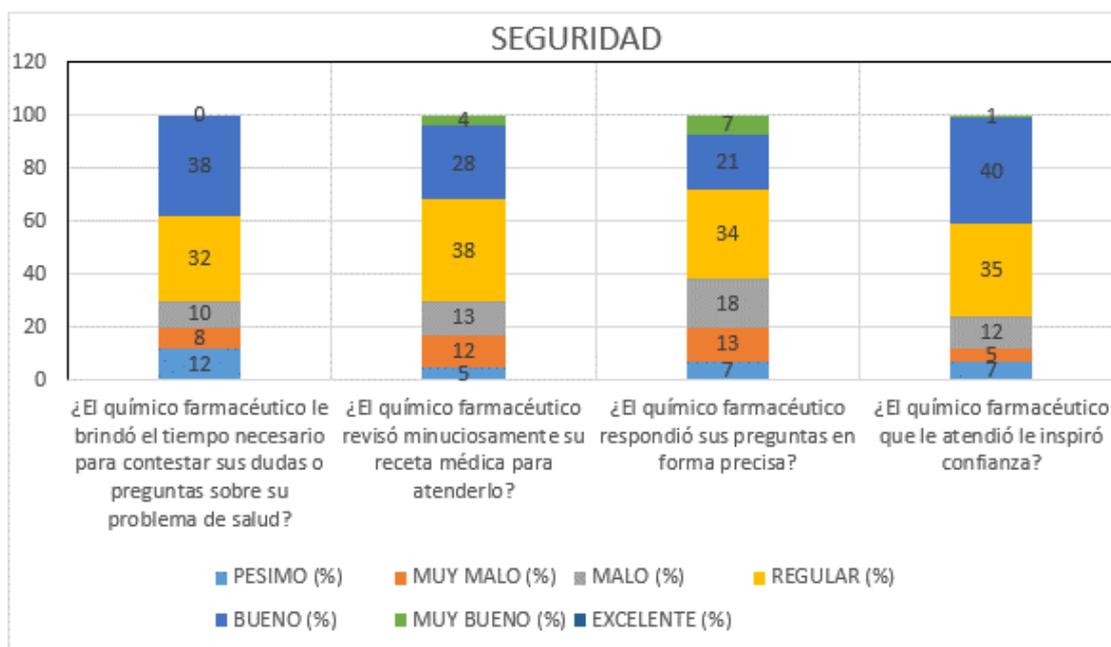
Percepción de pacientes que asistieron a la empresa, según la Seguridad.

SEGURIDAD	PESIMO (%)	MUYMALO (%)	MALO (%)	REGULAR (%)	BUENO (%)	MUYBUENO (%)	EXCELENTE (%)
¿El químico farmacéutico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?	12	8	10	32	38	0	0
¿El químico farmacéutico revisó minuciosamente su receta médica para atenderlo?	5	12	13	38	28	4	0
¿El químico farmacéutico respondió sus preguntas en forma precisa?	7	13	18	34	21	7	0
¿El químico farmacéutico que le atendió le inspiró confianza?	7	5	12	35	40	1	0

Fuente: encuesta propia

FIGURA N° 11

Percepción de pacientes que asistieron a la empresa, según la Seguridad.



Cuando se evalúan las percepciones de la atención recibida, en la dimensión seguridad, se observa que la tendencia de la atención es regular, el 38% de pacientes refieren que recibieron una atención regular cuando el químico farmacéutico revisó la receta médica para atenderlo igualmente el 35% de pacientes refieren que de manera regular el químico farmacéutico les inspiró confianza.

TABLA N° 13

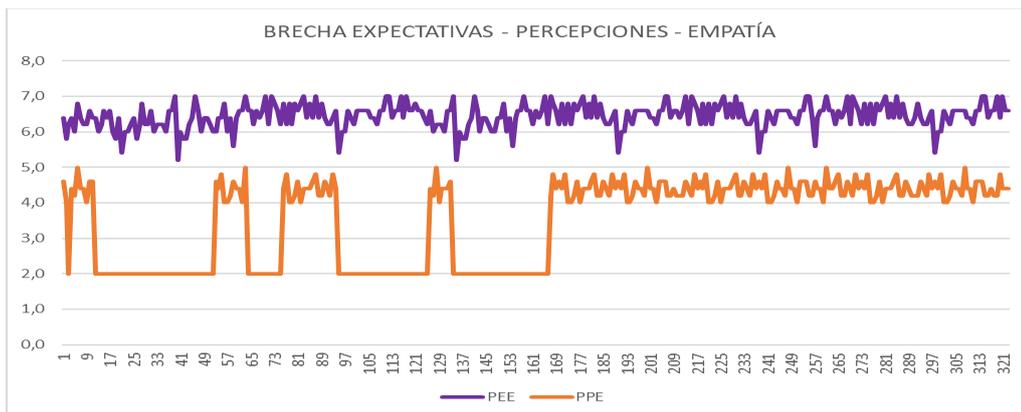
Satisfacción de pacientes que asistieron a la empresa, según La Empatía.

DIMENSIONES	PERCEPCIONES	EXPECTATIVAS	DIFERENCIA P - E	PRIORIDADES
Empatía	2.1635	6.3851	- 4,2216	1

Fuente: encuesta propia

FIGURA N° 14

Comparación de percepciones y expectativas del nivel de satisfacción por dimensiones de los pacientes que acudieron a la Servicio de Farmacia



Fuente: encuesta propia

Se observa que la línea de las percepciones es menor al de las expectativas, por lo que los pacientes manifiestan su disconformidad e insatisfacción frente a la calidad de atención en la dimensión empatía

TABLA N° 15

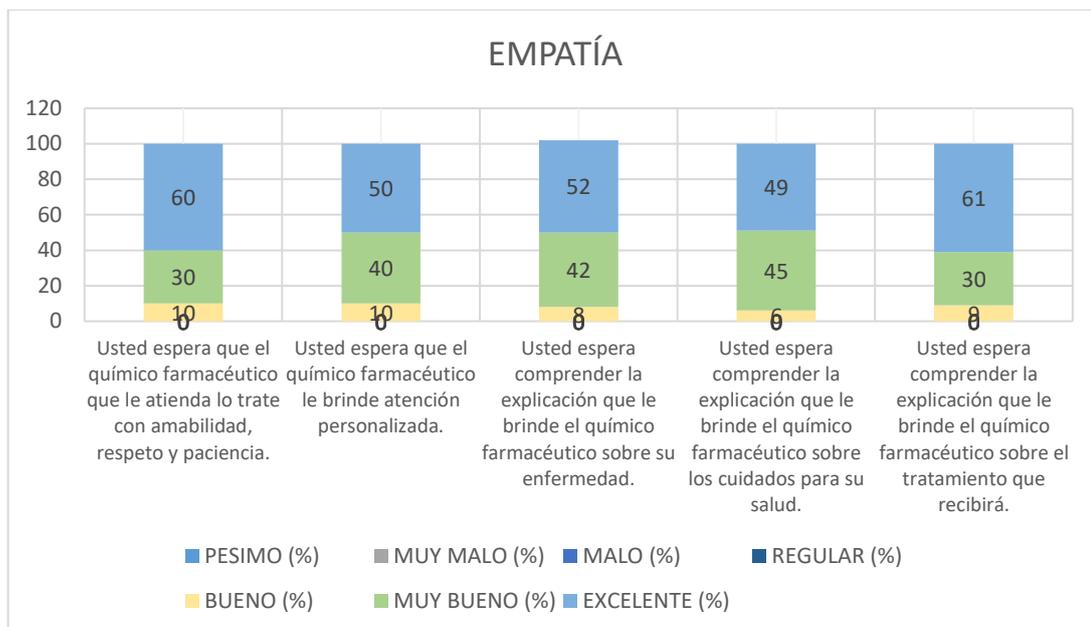
Expectativas de pacientes que visitaron la empresa, según La Empatía.

EMPATÍA	PESIMO (%)	MUY MALO (%)	MALO (%)	REGULAR (%)	BUENO (%)	MUY BUENO (%)	EXCELENTE (%)
Usted espera que el químico farmacéutico que le atiende lo trate con amabilidad, respeto y paciencia.	0	0	0	0	10	30	60
Usted espera que el químico farmacéutico le brinde atención personalizada.	0	0	0	0	10	40	50
Usted espera comprender la explicación que le brinde el químico farmacéutico sobre su enfermedad.	0	0	0	0	8	42	52
Usted espera comprender la explicación que le brinde el químico farmacéutico sobre los cuidados para su salud.	0	0	0	0	6	45	49
Usted espera comprender la explicación que le brinde el químico farmacéutico sobre el tratamiento que recibirá.	0	0	0	0	9	30	61

Fuente: encuesta propia

FIGURA N° 14

Expectativas de pacientes que visitaron la empresa, según La Empatía.



En la evaluación de las expectativas, la dimensión de la empatía evaluada por los pacientes, presentan que el 60% de los pacientes esperan recibir una atención excelente en el trato amable, con respeto y paciencia, así mismo el 61% de ellos esperan que la atención sea excelente en la explicación que le brinde el químico farmacéutico sobre el tratamiento que recibirá .

TABLA N° 16

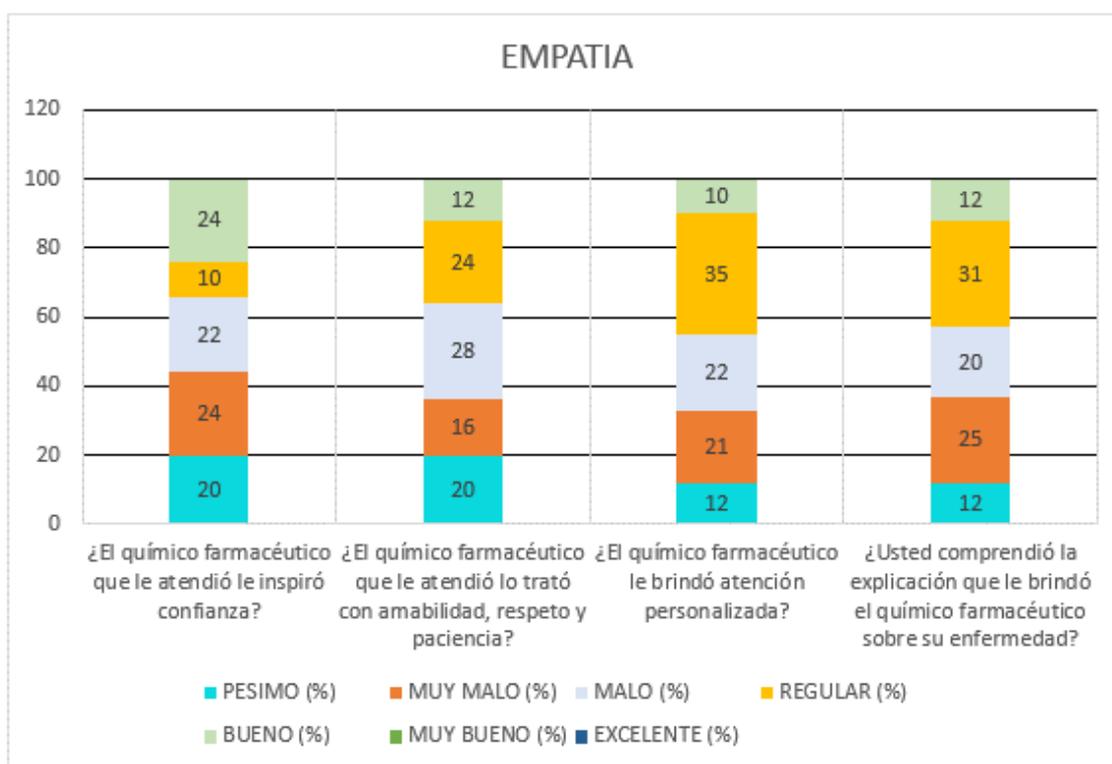
Percepción de pacientes que visitaron la empresa, según La Empatía

EMPATÍA	PESIMO (%)	MUY MALO (%)	MALO (%)	REGULAR (%)	BUENO (%)	MUY BUENO (%)	EXCELENTE (%)
¿El químico farmacéutico que le atendió le inspiró confianza?	20	24	22	10	24	0	0
¿El químico farmacéutico que le atendió lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?	20	16	28	24	12	0	0
¿El químico farmacéutico le brindó atención personalizada?	12	21	22	35	10	0	0
¿Usted comprendió la explicación que le brindó el químico farmacéutico sobre su enfermedad?	12	25	20	31	12	0	0

Fuente: encuesta propia

FIGURA N° 15

Percepción de pacientes que visitaron la empresa, según La Empatía



A diferencia de las expectativas del paciente, después de recibir la atención el paciente refiere que las percepciones de dicha atención en la mayoría de los ítems que evaluaron la dimensión empatía, fueron calificadas como malas, muy malas o pésimas, así tenemos el 20% de ellos refieren que la atención es pésima ya que el químico farmacéutico no les inspiró confianza, además el 25% es muy malo ya que no se les comprende las explicaciones los químicos farmacéuticos sobre los medicamentos en relación a su enfermedad.

TABLA N° 17

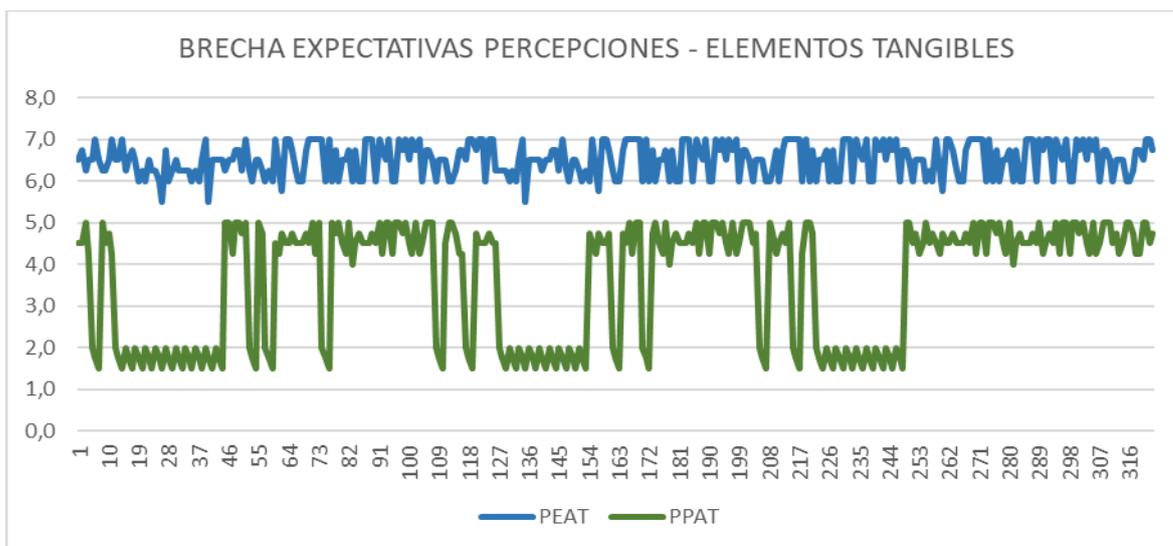
Satisfacción de pacientes que visitaron la empresa. según los Elementos tangibles.

DIMENSIONES	PERCEPCIONES	EXPECTATIVAS	DIFERENCIA P - E	PRIORIDADES
Aspectos tangibles	2.6297	6.4932	- 3,8335	2

Fuente: encuesta propia

FIGURA N° 16

Comparación de percepciones y expectativas del nivel de satisfacción por dimensiones de los pacientes que acudieron a la Servicio de Farmacia



Se observa que la línea de las percepciones es menor al de las expectativas, por lo que los pacientes manifiestan su disconformidad e insatisfacción frente a la calidad de atención en la dimensión elementos tangibles .

TABLA N° 18

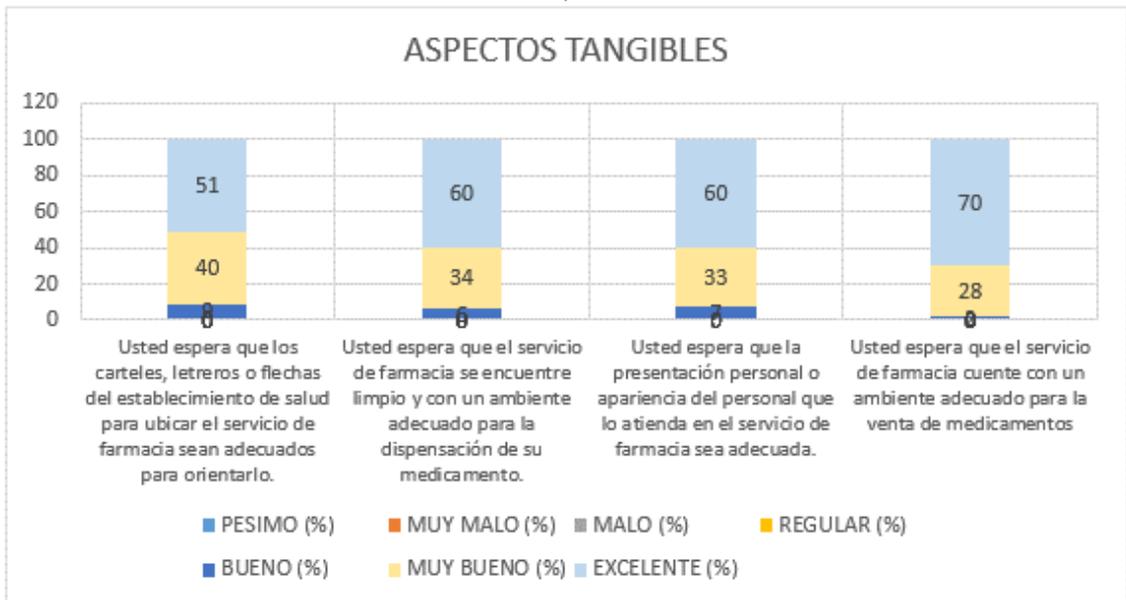
Expectativas de los pacientes sobre la calidad de atención, según los Elementos tangibles

ASPECTOS TANGIBLES	PESIMO (%)	MUY MALO (%)	MALO (%)	REGULAR (%)	BUENO (%)	MUY BUENO (%)	EXCELENTE (%)
Usted espera que los carteles, letreros o flechas del establecimiento de salud para ubicar el servicio de farmacia sean adecuados para orientarlo.	0	0	0	0	9	40	51
Usted espera que el servicio de farmacia se encuentre limpio y con un ambiente adecuado para la dispensación de su medicamento.	0	0	0	0	6	34	60
Usted espera que la presentación personal o apariencia del personal que lo atiende en el servicio de farmacia sea adecuada.	0	0	0	0	7	33	60
Usted espera que el servicio de farmacia cuente con un ambiente adecuado para la venta de medicamentos	0	0	0	0	2	28	70

Fuente: encuesta propia

FIGURA N° 17

Expectativas de los pacientes sobre la calidad de atención, según los Elementos tangibles



Fuente: encuesta propia

Las expectativas de los pacientes evaluados en la dimensión de Elementos tangibles, fueron altas, así tenemos que el 70% de los pacientes refieren que esperan recibir una atención excelente que cuente con un ambiente adecuado para la distribución de medicamentos el 60% esperaba una atención excelente, con un ambiente limpio.

TABLA N° 19

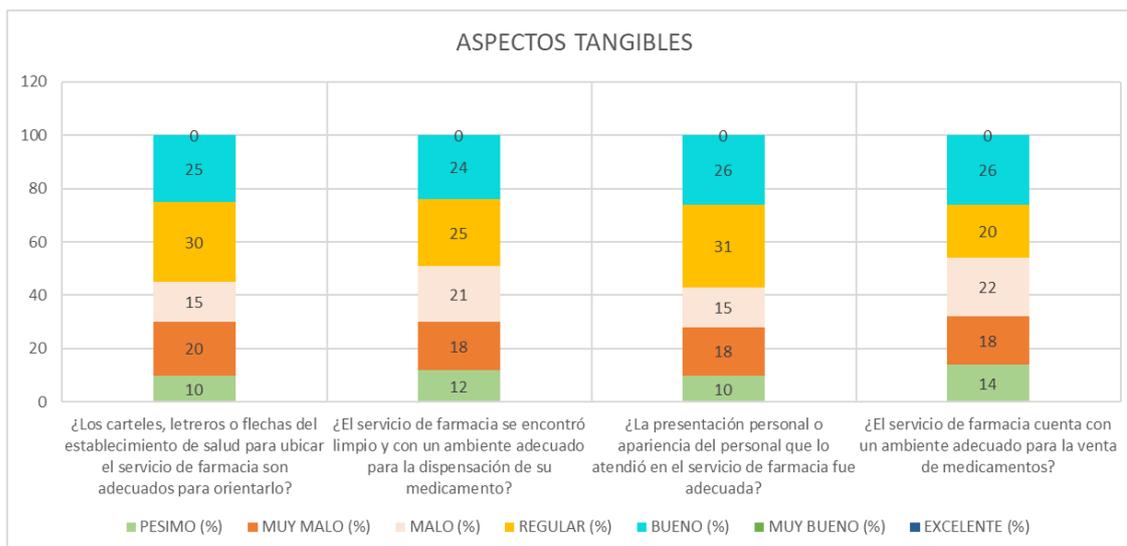
Percepciones de los pacientes sobre la calidad de atención, según los Elementos tangibles

ASPECTOS TANGIBLES	PESIMO (%)	MUY MALO (%)	MALO (%)	REGULAR (%)	BUENO (%)	MUY BUENO (%)	EXCELENTE (%)
¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento de salud para ubicar el servicio de farmacia son adecuados para orientarlo?	10	20	15	30	25	0	0
¿El servicio de farmacia se encontró limpio y con un ambiente adecuado para la dispensación de su medicamento?	12	18	21	25	24	0	0
¿La presentación personal o apariencia del personal que lo atendió en el servicio de farmacia fue adecuada?	10	18	15	31	26	0	0
¿El servicio de farmacia cuenta con un ambiente adecuado para la venta de medicamentos?	14	18	22	20	26	0	0

Fuente: encuesta propia

FIGURA N° 18

Percepciones de los pacientes sobre la calidad de atención, según los Elementos tangibles



Fuente: encuesta propia

Como se evidencia en el FIGURA, la tendencia de la opinión de los pacientes sobre la atención percibida es de regular a bueno, así tenemos que el 31% refieren haber recibido una atención regular, ya que la apariencia del personal que los atendió no fue adecuada, igualmente el 22% refieren que recibieron una atención mala ya que no existieron los cartelkes, letreros o flechas que les ayudará a identificar la ubicación del servicio de farmacia.

TABLA N° 20

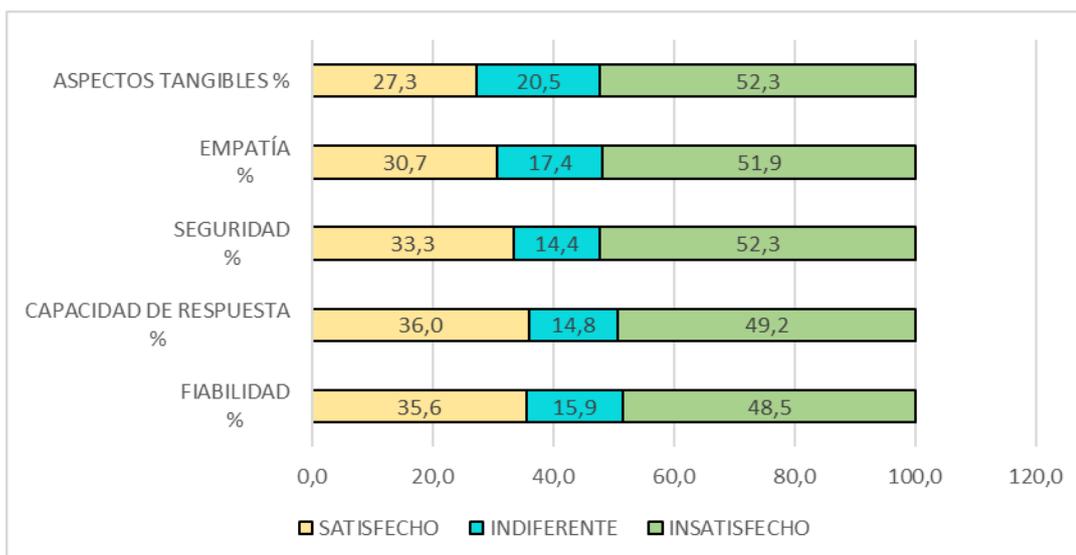
Nivel de satisfacción total de los pacientes sobre la calidad de atención, según las cinco dimensiones evaluadas

TOTAL DEL GRADO DE SATISFACCIÓN	FIABILIDAD %	CAPACIDAD DE RESPUESTA %	SEGURIDAD %	EMPATÍA %	ASPECTOS TANGIBLES %
SATISFECHO	23,2	26,3	26,0	26,6	26,3
INDIFERENTE	29,1	24,1	20,1	23,2	22,6
INSATISFECHO	47,7	49,5	53,9	50,2	51,1
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Fuente: encuesta propia

FIGURA N° 19

Nivel de satisfacción total de los pacientes sobre la calidad de atención, según las cinco dimensiones evaluadas



Fuente: encuesta propia

La evaluación del nivel de satisfacción de los pacientes teniendo en cuenta las 5 dimensiones evaluadas, muestran que las dimensiones seguridad y aspectos tangibles, presentan mayor proporción de insatisfacción, con un 52.3%, seguido a la dimensión de empatía, en la que se observa que la empatía presenta un 51.9% de insatisfacción, la dimensión capacidad de respuesta fue evaluada con el 49.2% de nivel de insatisfacción, así mismo el 48.5% de los pacientes opinaron sentir insatisfacción en la dimensión fiabilidad.

5.2 Contrastación de hipótesis:

a) Planteamiento de la hipótesis general:

Ho: Existen diferencias significativas entre el promedio de las puntuaciones de las expectativas y las percepciones de la calidad de atención según la satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Farmacia

H1: No existen diferencias significativas entre el promedio de las puntuaciones de las expectativas y las percepciones de la calidad de atención según la satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Farmacia

b) Se selecciona el nivel de significancia estadística y el valor de los grados de libertad

$$\alpha = 0.05 \text{ y } gl = n - 2 = 321$$

c) El estadístico es la prueba de comparación de promedios para muestras pareadas T Student (expectativas – percepciones)

Estadísticas de muestras emparejadas					
		Media	N	Desviación estándar	Media de error estándar
Par 1	EXPECTATIVAS	6,3768	323	,22638	,02067
	PERCEPCIONES	2,9635	323	,33153	,03026

El promedio de las puntuaciones de las Expectativas es 6.3768 y de las Percepciones es 2,9635 puntos.

Prueba de muestras emparejadas							Sig.		
Diferencias emparejadas							t	gl	(bilateral)
	Media	Desviación estándar	Media de error estándar	95% de intervalo de confianza de la diferencia		t	gl		
				Inferior	Superior				
Par 1	EXPECTATIVAS - PERCEPCIONES	3,40500	,37007	,03378	3,33811	3,47189	100,792	321	,000

El promedio de las puntuaciones de las Expectativas es 6.3768 y de las Percepciones es 2,9635 puntos.

El p valor de la diferencia de promedios de los puntajes de Expectativas y Percepciones, es altamente significativa

d) Paso 4. Toma de decisión estadística

debido a que el p valor resulta ser menor a 0,05, se rechaza la Ho y se acepta la H1, con un margen de error menor al 5%.

e) Paso 5. Conclusión estadística

Se rechaza la H_0 evidenciando que el μ expectativas = μ percepciones y se acepta H_a : μ expectativas \neq μ percepciones, se comprueba que las expectativas presentan una brecha significativa al de percepciones.

HIPOTESIS ESPECÍFICA 1:

a) Planteamiento de la hipótesis general:

H_0 : Existen diferencias significativas entre el promedio de las puntuaciones de las expectativas y las percepciones de la calidad de atención **en la dimensión fiabilidad** según la satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Farmacia .

H_1 : No existen diferencias significativas entre el promedio de las puntuaciones de las expectativas y las percepciones de la calidad de atención **en la dimensión fiabilidad** según la satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Farmacia .

b) Se selecciona el nivel de significancia estadística y el valor de los grados de libertad

$$\alpha = 0.05 \text{ y } gl = n - 2 = 321$$

c) El estadístico es la prueba de comparación de promedios para muestras pareadas T Student (expectativas – percepciones).

Estadísticas de muestras emparejadas					
		Media	N	Desviación estándar	Media de error estándar
Par 1	FIABILIDAD - EXPECTATIVAS	6,2551	323	,33359	,03058
	FIABILIDAD - PERCEPCIONES	3,4272	323	,45947	,04212

Prueba de muestras emparejadas								
Par		Diferencias emparejadas				t	Gl	Sig. (bilateral)
		Media	Desviación estándar	Media de error estándar	95% de intervalo de confianza de la diferencia Inferior Superior			
1	FIABILIDAD - EXPECTATIVAS - FIABILIDAD - PERCEPCIONES	2,84874	,53802	,04932	2,75107 2,94641	57,760	321	,000

El p valor de la diferencia de promedios de los puntajes de Expectativas y Percepciones, es altamente significativa.

d). Paso 4. Toma de decisión estadística

Formular una regla de decisión (aceptar H_0 o rechazar H_0 ; aceptar H_a o rechazar H_a), el p valor hallado es $p < 0.000$ como este valor es menor que $p = 0.000$, se rechaza H_0 y se acepta H_a , con un margen de probabilidad de error menor del 5%.

e). Paso 5. Conclusión estadística

Dado que se rechaza H_0 de que μ expectativas = μ percepciones y se acepta H_a : μ expectativas \neq μ percepciones, observamos que el nivel de expectativas presenta una brecha significativa al de percepciones **en la dimensión fiabilidad**.

HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2:

d) Planteamiento de la hipótesis general:

H_0 : Existen diferencias significativas entre el promedio de las puntuaciones de las expectativas y las percepciones de la calidad de atención **en la dimensión**

capacidad de respuesta según la satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Farmacia.

H1: No existen diferencias significativas entre el promedio de las puntuaciones de las expectativas y las percepciones de la calidad de atención **en la dimensión capacidad de respuesta** según la satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Farmacia.

e) **Se selecciona el nivel de significancia estadística y el valor de los grados de libertad**

$$\alpha = 0.05 \text{ y } gl = n - 2 = 321$$

c). **El estadístico es la prueba de comparación de promedios para muestras pareadas T Student (expectativas – percepciones).**

Estadísticas de muestras emparejadas

		Media	N	Desviación estándar	Media de error estándar
Par 1	CAPACIDAD DE RESPUESTA - EXPECTATIVAS	6,3721	323	,37075	,03399
	CAPACIDAD DE RESPUESTA - PERCEPCIONES	3,2331	323	,47329	,04339

Prueba de muestras emparejadas

		Diferencias emparejadas					t	Gl	Sig. (bilateral)
		Media	Desviación estándar	Media de error estándar	95% de intervalo de confianza de la diferencia				
					Inferior	Superior			
Par 1	CAPACIDAD DE RESPUESTA - EXPECTATIVAS - CAPACIDAD DE RESPUESTA - PERCEPCIONES	3,15798	,65400	,05995	3,03926	3,27670	52,675	321	,000

El p valor de la diferencia de promedios de los puntajes de Expectativas y Percepciones, es altamente significativa.

d) Paso 4. Toma de decisión estadística

Debido a que el p valor resulta ser menor a 0,05, se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 , con un margen de error menor al 5%.

e) Paso 5. Conclusión estadística

Dado que se rechaza H_0 de que μ expectativas = μ percepciones y se acepta H_a : μ expectativas \neq μ percepciones, observamos que el nivel de expectativas presenta una brecha significativa al de percepciones **en la dimensión capacidad de respuesta.**

HIPOTESIS ESPECÍFICA 3:

a) Planteamiento de la hipótesis general:

H_0 : Existen diferencias significativas entre el promedio de las puntuaciones de las expectativas y las percepciones de la calidad de atención **en la dimensión seguridad** según la satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Farmacia .

H_1 : No existen diferencias significativas entre el promedio de las puntuaciones de las expectativas y las percepciones de la calidad de atención **en la dimensión seguridad** según la satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Farmacia .

b) Se selecciona el nivel de significancia estadística y el valor de los grados de libertad

$$\alpha = 0.05 \text{ y } gl = n - 2 = 321$$

c). El estadístico es la prueba de comparación de promedios para muestras pareadas T Student (expectativas – percepciones).

Estadísticas de muestras emparejadas					
		Media	N	Desviación estándar	Media de error estándar
Par 1	SEGURIDAD - EXPECTATIVAS	6,4050	323	,39604	,03630
	SEGURIDAD - PERCEPCIONES	3,4207	323	,79419	,07280

Prueba de muestras emparejadas									
		Diferencias emparejadas					t	Gl	Sig.
		Media	Desviación estándar	Media de error estándar	95% de intervalo de confianza de la diferencia				(bilateral)
					Inferior	Superior			
Par 1	SEGURIDAD - EXPECTATIVAS - SEGURIDAD - PERCEPCIONES	3,00000	,88337	,08098	2,83964	3,16036	37,047	321	,000

d) Paso 4. Decisión estadística

Formular una regla de decisión (aceptar H_0 o rechazar H_0 ; aceptar H_a o rechazar H_a), el p valor hallado es $p < 0.000$ como este valor es menor que $p = 0.000$, se rechaza H_0 y se acepta H_a , con un margen de probabilidad de error menor del 5%.

c) Paso 5. Conclusión

Dado que se rechaza H_0 de que μ expectativas = μ percepciones y se acepta H_a : μ expectativas \neq μ percepciones, observamos que el nivel de expectativas presenta una brecha significativa al de percepciones **en la dimensión seguridad**.

HIPÓTESIS ESPECÍFICA 4:

a) Planteamiento de la hipótesis general:

Ho: Existen diferencias significativas entre el promedio de las puntuaciones de las expectativas y las percepciones de la calidad de atención **en la dimensión empatía** según la satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Farmacia .

H1: No existen diferencias significativas entre el promedio de las puntuaciones de las expectativas y las percepciones de la calidad de atención **en la dimensión empatía** según la satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Farmacia .

b) Selección del nivel de significancia estadística y obtención de los g. l.

$$\alpha = 0.05 \text{ y } gl = n - 2 = 321$$

c). El estadístico es la prueba de comparación de promedios para muestras pareadas T Student (expectativas – percepciones).

Estadísticas de muestras emparejadas					
		Media	N	Desviación estándar	Media de error estándar
Par 1	EMPATÍA - EXPECTATIVAS	6,3851	323	,36913	,03384
	EMPATÍA - PERCEPCIONES	2,1635	323	,63871	,05855

Prueba de muestras emparejadas							t	gl	Sig. (bilateral)
Par		Diferencias emparejadas				95% de intervalo de confianza de la diferencia			
		Media	Desviación estándar	Media de error estándar	Inferior		Superior		
Par 1	EMPATIA - EXPECTATIVAS - EMPATIA - PERCEPCIONES	4,18319	,67124	,06153	4,06134	4,30504	67,984	321	,000

d) Paso 4. Toma de decisión estadística

Al haber obtenido un nivel de significancia estadística menor a 0.05, se rechaza la H_0 y se acepta la H_1

e) Paso 5. Conclusión estadística

Dado que se rechaza H_0 de que μ expectativas = μ percepciones y se acepta H_a : μ expectativas \neq μ percepciones, observamos que el nivel de expectativas presenta una brecha significativa al de percepciones **en la dimensión empatía** .

HIPOTESIS ESPECÍFICA 5:

a) Planteamiento de la hipótesis general:

H_0 : Existen diferencias significativas entre el promedio de las puntuaciones de las expectativas y las percepciones de la calidad de atención **en la dimensión aspectos tangibles** según la satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Farmacia .

H_1 : No existen diferencias significativas entre el promedio de las puntuaciones de las expectativas y las percepciones de la calidad de atención **en la dimensión aspectos tangibles** según la satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Farmacia .

b) Selección del nivel de significancia estadística y obtención de los grados de libertad

$$\alpha = 0.05 \text{ y } gl = n - 2 = 321$$

c) El estadístico es la prueba de comparación de promedios para muestras pareadas T Student (expectativas – percepciones).

Estadísticas de muestras emparejadas					
		Media	N	Desviación estándar	Media de error estándar
Par 1	ASPECTOS TANGIBLES - EXPECTATIVAS	6,4932	323	,37915	,03476
	ASPECTOS TANGIBLES - PERCEPCIONES	2,6297	323	,71742	,06577

Prueba de muestras emparejadas							t	gl	Sig. (bilateral)
		Diferencias emparejadas							
		Media	Desviación estándar	Media de error estándar	95% de intervalo de confianza de la diferencia Inferior Superior				
Par 1	ASPECTOS TANGIBLES - EXPECTATIVAS - ASPECTOS TANGIBLES - PERCEPCIONES	3,82269	,77070	,07065	3,68278 3,96259	54,108	321	,000	

d) Paso 4. Toma de decisión estadística

Formular una regla de decisión (aceptar H_0 o rechazar H_0 ; aceptar H_a o rechazar H_a), el p valor hallado es $p < 0.000$ como este valor es menor que $p = 0.000$, se rechaza H_0 y se acepta H_a , con un margen de probabilidad de error menor del 5%.

e) Paso 5. Conclusión

Dado que se rechaza H_0 de que μ expectativas = μ percepciones y se acepta H_a : μ expectativas \neq μ percepciones, observamos que el nivel de expectativas presenta una brecha significativa al de percepciones **en la dimensión aspectos tangibles**.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Los hallazgos encontrados, teniendo en cuenta las hipótesis planteadas y el Índice Global de la Calidad del Servicio prestado (ICS), se ha llegado a establecer que para la hipótesis general manifiesta como “Existe insatisfacción del usuario sobre la calidad de atención en el Servicio de Farmacia, donde las expectativas superan a las percepciones de los usuarios del Hospital Nacional Ramiro Priale Priale de Huancayo para postulación al premio nacional a la calidad”, esta queda comprobada, debido a la obtención de un ICS de -3.4133, como se muestra en la Tabla N° 2, es notoria la diferencia existente entre las percepciones sobre la atención recibida por los pacientes, con las expectativas hacia la misma. Así mismo se observa que las expectativas son posibles de alcanzar siempre y cuando se tenga una mejor actitud y mística hacia el servicio y una mejor consideración al paciente.

Las hipótesis específicas planteadas, muestran hallazgos similares con la hipótesis general, demostrándose su coherencia con la misma, así tenemos que para la primera hipótesis específica, mencionada como: “Existe insatisfacción del usuario sobre la calidad de atención en la dimensión Fiabilidad en el Servicio de Farmacia, donde las expectativas superan a las percepciones de los usuarios del Hospital Nacional Ramiro Priale de Huancayo para postulación al premio nacional a la calidad”, esta ha quedado demostrada, ya que según el ICS el resultado es negativo, llegando a - 2,8279, con lo cual se demuestra que la insatisfacción de los usuarios con el con el servicio de farmacia es elevado, corroborando esto con la hipótesis general.

Para la segunda hipótesis específica, referida a la evaluación de la calidad de atención en la dimensión Capacidad de Respuesta, planteada como: “existe insatisfacción del usuario sobre la calidad de atención en la dimensión Capacidad de respuesta en el Servicio de Farmacia, donde las expectativas superan a las percepciones de los usuarios del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo para postulación al premio nacional a la calidad”, así como para la primera dimensión de Fiabilidad, en este caso para Capacidad de Respuesta también se observa un ICS negativo, siendo de - 3, 1390. Este resultado muestra que existe gran insatisfacción de los pacientes respecto a la calidad de atención.

En la siguiente hipótesis específica, dedicada a la comprobación del nivel de satisfacción, referente a la dimensión Seguridad, refiere lo siguiente: “Existe insatisfacción del usuario sobre la calidad de atención en la dimensión Seguridad en el Servicio de Farmacia, donde las expectativas superan a las percepciones de los usuarios del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo para postulación al premio nacional a la calidad”, se ha comprobado que el ICS es de - 2,9843, como se observa al igual que las dimensiones ya mostradas, en este caso también se evidencia un alto índice de insatisfacción de parte de los pacientes, siendo coincidente con el hallazgo de la hipótesis general.

Para la contrastación de la cuarta hipótesis que menciona lo siguiente: “Existe insatisfacción del usuario sobre la calidad de atención en la dimensión Empatía en el Servicio de Farmacia, donde las expectativas superan a las percepciones de los usuarios del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo para postulación al premio nacional a la calidad”, se ha llegado a demostrar y aceptar esta hipótesis, teniendo el hallazgo del ICS de - 4,2216, este resultado muestra una notable insatisfacción sobre la dimensión Empatía, tan

importante en el trato directo y calidez durante las relaciones con los pacientes, así como en los resultados anteriores, también en este caso se coincide con lo encontrado con la hipótesis general.

En la propuesta por la última hipótesis específica, que refiere lo siguiente: “Existe insatisfacción del usuario sobre la calidad de atención en la dimensión Aspectos tangibles en el Servicio de Farmacia, donde las expectativas superan a las percepciones de los usuarios del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo para postulación al premio nacional a la calidad”. La evaluación de los pacientes en la dimensión Aspectos Tangibles, es de insatisfacción, generándose así una coincidencia consistente con los resultados encontrados en la hipótesis general.

Además, es necesario recalcar que las brechas existentes entre las percepciones y las expectativas del paciente, para la hipótesis general, así como para las hipótesis específicas, son altamente significativas, estas diferencias puntuales evaluadas mediante el T de Studen para muestras pareadas, muestran un $P < 0.05$, con lo que se corrobora los resultados.

En cuanto a la comparación de los hallazgos de otros investigadores sobre la satisfacción a la calidad de atención, se encontraron semejanzas con: Delgado P, (17) quien evaluó la satisfacción de calidad con el modelo SERVQUAL, encontrando una alta insatisfacción y un ICS negativo, lo cual muestra que los profesionales de la salud del hospital universitario en Guayaquil, desconocen la calidez en la atención, la atención es muy lenta, tediosa, burocrática, no se prioriza la atención al paciente, las citas se hacen en tiempos

muy prolongados, coincidiendo de esta manera con los resultados de esta investigación.

Nuestros hallazgos también son coincidentes con Salazar C, Zuluaga A. y García A. utilizando la encuesta SERQUAL”. Quienes encuentran un 83.9% de insatisfacción e indiferencia según pacientes de un hospital evaluado, las dimensiones con mayor insatisfacción son la confiabilidad, los bienes tangibles y la empatía, (6).

También resulta coincidente los resultados encontrados por Gonzáles E, Morocco X, (18) con el modelo SERVQUAL, quien refiere haber encontrado un ICS negativo, para todas las dimensiones evaluadas, mostrando que las expectativas de los usuarios son mayores significativamente a las percepciones sobre la atención recibida.

Coincidiendo con este estudio, tenemos a Espejo D. quien utilizando la escala SERVQUAL en contra diferencia significativa en cuatro de las cinco dimensiones mencionadas; las cuales fueron: Fiabilidad (0.0013), capacidad de respuesta (0.0375), seguridad ($p < 0.0001$) y empatía ($p < 0.0001$); sin embargo, la dimensión fiabilidad no presentó diferencia significativa (0.3773), coincidiendo con nuestros hallazgos, ya que también se encontró diferencias significativas entre percepciones y expectativas . (11)

También coincidimos con León G. teniendo como medidor de indicador uso la encuesta SERVQUAL Modificada, encontrando el 94.35% encuestados con insatisfacción general, las dimensiones que se encuentran en un nivel de “por mejorar” son: fiabilidad, capacidad de respuesta, elementos tangibles, existiendo mayor insatisfacción con seguridad y empatía (20).

Así mismo, existe similitud con Bardelli, Núñez, Chávez y Vela, utilizando el modelo SERVQUAL. encuentra un ICS negativo, demostrando así las brechas existentes entre las percepciones y las expectativas, y que las mismas impactan en diferente magnitud; siendo las dimensiones de empatía y fiabilidad las que evidenciaron un mayor impacto mientras que seguridad, tangibilidad y capacidad de respuesta muestran la misma relación, pero en menor medida. (13)

Para Ortiz y Jiménez evalúan “la calidad de atención” con el modelo SERVQUAL sus hallazgos muestran la insatisfacción de los clientes principalmente en las dimensiones de empatía y seguridad. (14) Así mismo, se coincide con Fernández L y Huánuco L., utilizó el cuestionario denominado SERVQUAL modificado, quien reporta una mala calidad de atención en las cinco dimensiones evaluadas . (14)

Nuestros resultados son discrepantes con Zambrano quien muestra el 72.25% de su población evaluada refiere que están muy satisfechos con la atención recibida, seguido con 23.97% se encontraron satisfechos y el 3.78% restantes ser encontraban poco satisfechos con la atención recibida. (4). Cabe resaltar que, en esta investigación, según el porcentaje de la insatisfacción, se presenta entre el 47,2% y el 53,9% en las cinco dimensiones evaluadas de la calidad.

Así mismo Zambrano (4) coincide con Muñoz C y Fernández S. (5) quien reporta un porcentaje de satisfacción de 96.05% con lo que demuestra que existe una bueno y muy bueno calidad de atención, principalmente para las dimensiones Fiabilidad, empatía y aspectos tangibles, así mismo para “capacidad de respuesta

y seguridad tienen puntajes que van de regular a. Lo cual indican que pueden ir mejorando (5)

Así mismo tampoco existe coincidencia con Morriet M. quien utilizando el modelo SERVQUAL encuentra una alta satisfacción sobre la calidad de atención en la mayoría de los usuarios consultados. (7) Estos hallazgos son similares a lo encontrado por De la cruz Y, Tambracc R, con el método de SERVQUAL, encontrando un 65.28% de pacientes satisfechos y un 34.72% de insatisfechos (19).

Nuestros resultados también son distintos a lo encontrado por Alvarado y García, mediante el cuestionario SERVQUAL, muestra el 76.4% con nivel de satisfacción global. Las dimensiones con satisfacción mayor fueron objetos tangibles (78.8%), seguridad con (77.9%), empatía (76.3%), fiabilidad (67.6%) y capacidad de respuesta (55.0%). (12)

Contradictoriamente a nuestros resultados, tenemos a Huerta G., quien de acuerdo a las percepciones del usuario encuentra que el 92.2% de los usuarios estuvieron satisfechos con la atención. Según las dimensiones fiabilidad obtiene un 94.3%, seguridad 89.6%, empatía 89.6% y aspectos tangibles 84.5%. (15)

CONCLUSIONES

- Se ha encontrado insatisfacción del usuario sobre la calidad de atención en la dimensión Fiabilidad, con un Índice de Calidad de Servicio, negativo, con diferencias altamente significativas entre el nivel de Percepciones y expectativas en el Servicio de Farmacia, por lo que no es factible la postulación al premio nacional a la calidad ($p < 0.05$)
- Existe insatisfacción del usuario sobre la calidad de atención en la dimensión Capacidad de respuesta, se observa un Índice de Calidad del Servicio negativo, lo cual significa que las expectativas son mayores significativamente a las percepciones de los pacientes del servicio de farmacia.
- Queda comprobada la insatisfacción del usuario sobre la calidad de atención en la dimensión Seguridad, donde se encontró un Índice de Calidad del Servicio negativo, las diferencias entre las percepciones y las expectativas, son significativamente altas ($p < 0.05$)
- Se comprueba la insatisfacción del usuario sobre la calidad de atención en la dimensión Empatía, con un Índice de calidad del servicio negativo, y elevadas diferencias significativas entre las expectativas y percepciones del paciente en el Servicio de Farmacia ($p < 0.05$)
- Queda probada la existencia de insatisfacción del usuario sobre la calidad de atención en la dimensión Aspectos tangibles, con un Índice de Calidad del servicio negativo, y diferencias significativas entre las expectativas y percepciones del paciente en el Servicio de Farmacia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo, por lo que se ve limitado para la postulación al premio nacional a la calidad ($p < 0.05$).

RECOMENDACIONES

1. Se sugiere al jefe de farmacia la capacitación sostenida para una mejora continua en liderazgo, estrategia, clientes, medición y análisis de la gestión de la calidad de atención al paciente, así mismo se debe establecer un mejor control para el cumplimiento de la atención según orden de llegada, probar nuevos mecanismos más eficaces en hacer llegar las quejas.
2. Se sugiere a la dirección ejecutiva del hospital en coordinación con el servicio de farmacia realizar estrategias de mejora que se dirijan a la mejorar la rapidez en la atención al usuario.
3. Se sugiere desarrollar una línea de investigación de gestión de calidad en los servicios de salud; donde los resultados del presente estudio sirvan de base para futuras investigaciones
4. Al coordinador del Servicio de farmacia, se le sugiere realizar actividades de motivación y sensibilización frente a la calidad del servicio que se les brinda a los usuarios. Además, se le sugiere implementar una oficina de información respecto a la acción de los medicamentos solicitados y la forma de cómo se debe consumirlos.
5. Al personal que labora en el servicio de farmacia, elaborar afiches de ubicación o señalización de dicho servicio, propiciar la mejora de las condiciones de calidad, confort y limpieza del servicio.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Alleyne J. Investigación de Servicios de Salud, conceptos y posibilidades. Evaluación de servicios de salud. OPS/OMS. México. 2015.
2. Castellón de la Plana, A. Análisis de la relación de la calidad y satisfacción en el ámbito hospitalario. España. 2012.
3. Ramos J., Aplicación del modelo SERVQUAL en la prestación de servicio de las empresas de transporte aéreo, para obtener el grado académico de Magister en políticas, estrategias, proyectos de desarrollo en la Universidad Mayor Real y Pontificia de San Francisco Xavier de Chuquisaca. 2017
4. Zambrano V. Grado de Calidad de la atención que recibe el paciente por parte del terapeuta físico en el hospital Pablo Arturo Suarez en diciembre 2016 [TESIS]. Ecuador. Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Quito 2017.
5. Muñoz C. Fernández S. Medición del nivel general de satisfacción de la calidad de los servicios proporcionados a los pacientes y/o usuarios por los hospitales Pymes del estado de Puebla. México. Universidad autónoma del estado de Hidalgo. doi: ISBN: 978-607-8432-387.2015.
6. Salazar C. Zuluaga A. García A. Nivel de satisfacción de los cuidadores de familiares en la rehabilitación física de niños con deficiencia físico-motora asistentes al servicio de fisioterapia de un hospital del sur occidente colombiano, 2011. Vol8 -86-96. Enero a diciembre 2014.
7. Morriet M. La calidad de la atención médica ambulatoria en el Hospital Pediátrico del Niño Jesús, de la Ciudad de Córdoba. 2014.
8. Wong B. C. y Cols., Percepción de la calidad de la atención de los servicios de salud: perspectiva de los usuarios, Matagalpa durante noviembre 2013. Nicaragua. 2013.

9. Ministerio de Salud, Estudios de satisfacción y calidad en los servicios, en centros de salud en Cantones de San José. Puriscal – Turrubares, Costa Rica. 2014.
10. Organización Panamericana de la Salud, Calidad en los servicios de salud y la satisfacción del usuario en hospitales de Hidalgo. Boletín informativo, Semanario 26. México. 2010.
11. Espejo D. Calidad de servicio en la atención odontológica de pacientes que acuden al servicio de estomatología de una institución pública y privada en la provincia de Lima, San Martín De Porres en el año 2017. [Tesis para optar el título de cirujano dentista]. Lima. Universidad Peruana Cayetano Heredia. 19 de marzo del 2018.
12. Alvarado y García. Nivel de satisfacción de los pacientes que reciben atención fisioterapéutica e el departamento de unidad motora y dolor en el instituto nacional de rehabilitación. [TESIS]. Perú. INR Lima. 2017.
13. Bardelli, A., Núñez, M., Chávez., y Vela, J. (2017). Calidad percibida en el servicio: Caso Clínica Delgado (Tesis Maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú. Obtenido de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/9581>
14. Ortiz y Jiménez (2017) Aplicación de modelo SERVQUAL para potencializar la calidad de servicio en Disney-Park, Quito, (Tesis pregrado). Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/20625/1/TESIS%20FINAL%2009-052017%20.pdf>
15. Huerta E. Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del hospital nacional Arzobispo Loayza Lima, enero del 2015. [tesis]. Perú. Lima 2015.

16. Arroyo J., Percepción de la calidad de atención de los usuarios de consulta externa del puesto de salud de Huacrapuquio del distrito de Chilca en el periodo agosto, setiembre y octubre del 2014. Tesis UNCP. 2015.
17. Delgado P, “*Modelo SERVQUAL en la determinación de la calidad del servicio de los pacientes de consulta externa hospital universitario, ciudad de Guayaquil*”, 2018.
18. Gonzáles E, Morocco X, “*Calidad de atención y grado de satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Víctor Raúl Hinojosa Llerena*” Arequipa, 2019.
19. De la cruz Y, Tambracc R, “*Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia ambulatoria en una clínica privada*” 2018
20. León G. “*Satisfacción de Usuarios Externos Sobre Calidad de Atención del Personal del Centro de Salud Buenos Aires Parco Chacapunco*”. 2018.
21. Pacheco Y. Satisfacción del usuario con la calidad de atención odontológica en el Centro de Salud “ACLAS Huancán” 2018.
22. Fernández L y Huánuco L. “*Calidad de atención del personal de salud desde la percepción del usuario externo del Centro de Salud Chilca-Huancayo 2018*” Universidad Peruana Los Andes. 2018.
23. Romaní T., Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Puesto de Salud Ramiro Prialé El Tambo – Huancayo 2018. Trabajo de Investigación para optar el Bachiller de Licenciado en Administración, Escuela Académico Profesional de Administración, Universidad Continental, Huancayo, Perú. 2018.
24. Veliz K. (2019). La calidad de servicio en el área de admisión y satisfacción del paciente en el Centro de Salud Libertad Huancayo 2017. Tesis para optar el título

- Profesional de Licenciada en Administración, Escuela Académico Profesional de Administración, Universidad Continental, Huancayo, Perú. 2019.
25. Matos I. Evaluación de la calidad de atención percibida por el usuario externo de una clínica odontológica privada, sede Huancayo. Escuela Académico Profesional de Administración, Universidad Continental, Huancayo, Perú. 2019
 26. Ministerio de Salud. Encuesta de satisfacción de Usuarios Externos de servicios de Salud. Dirección General de salud de las personas. Dirección Ejecutiva de Servicios de salud. Lima. 2015
 27. Ministerio de Salud. Plan de implementación de la calidad de atención en salud 207-2009. Dirección General de salud de las personas. Dirección ejecutiva de calidad de Salud. Lima. 2007
 28. Parasuraman, A.; Zeithaml, V. A. y Berry, L. L. "SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". Journal of Retailing, Volumen 64, N° 1, Primavera. 2012.
 29. Babakus, E. y Boller, G. W. "An empirical assessment of the SERVQUAL scale". Journal of Business Research, Vol. 24. Págs. 253-268
 30. Mariño, H. Planeación estratégica de la calidad total. TM Editores. Perú, 2013.
 31. Chiavenato, I. (2000). Administración de Recursos Humanos (5ª ed). Bogotá: McGraw Hill Interamericana.
 32. Deming W, . Calidad, productividad y competitividad: la salida de la crisis. : Ediciones Díaz de Santos, . p 17 <http://site.ebrary.com/id/10219490?ppg=17>
 33. Organización Mundial de la Salud (OMS), Manejo del recurso humano en hospitales latinoamericanos. INSP, Lima. 2011.
 34. Stoner J., Administración y la calidad total del servicio. 2012.

35. Masuet AM. La calidad de la atención médica ambulatoria en el Hospital Pediátrico del Niño Jesús, de la Ciudad de Córdoba. Tesis disponible en: http://lildbi.fcm.unc.edu.ar/lildbi/tesis/MASUET_alberto_mario.pdf. 2010
36. Cabello E. Chirinos J. Validación y aplicación de encuesta SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de los usuarios externos en servicios de salud, 2014. Rev. Med Hered 2014.
37. Horovitz, J. La Calidad del Servicio. A la Conquista del Cliente. Mc. Graw-Hill. Interamericana de España S.A. 2012
38. Parasuraman A, Zeithaml V, Berry L. SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of Service Quality. J Retailing.2009.
39. Hernández R, Baptista P, Fernández C. Metodología de la investigación [Internet]. Quinta edición. México D.F.: McGraw-Hill; 2010. 656 p. Disponible en: <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>.
40. Supo CJA. Seminarios de Investigación Científica [Internet]. 2da ed. Arequipa-Perú: Bioestadística EIRL; 2014. 320 p. Disponible en: <https://es.scribd.com/document/340375996/INVESTIGACION-CIENTIFICA-Jose-Supo-pdf>
41. Díaz de Rada Igurquiza V. Análisis Factorial. En Díaz de Rada Igurquiza V. Técnicas de análisis multivariante para investigación social y comercial. Madrid: RAMA. 2002.p91-156.
42. Montoya O. Aplicación del análisis factorial a la investigación de mercados. Caso de estudio. Sci Tech. 2007; 35: 281-286.
43. Hair JR. Multivariate data analysis. 5° Ed. NY. Prentice Hall.

ANEXO N° 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: “SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL SERVICIO DE FARMACIA DE UN HOSPITAL DE HUANCAYO PARA POSTULACIÓN AL PREMIO NACIONAL A LA CALIDAD”

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS	TIPO, NIVEL Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	VARIABLE(S) DE INVESTIGACIÓN	MÉTODO
<p>PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿Cuál es la satisfacción del usuario sobre la calidad de atención en el Servicio de Farmacia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo para postulación al premio nacional a la calidad?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p> <p>-¿Cuál es la satisfacción del usuario sobre la calidad de atención en la dimensión Fiabilidad en el Servicio de Farmacia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo para postulación al premio nacional a la calidad?</p> <p>-¿Cuál es la satisfacción del usuario sobre la calidad de atención en la dimensión Capacidad de respuesta en el Servicio de Farmacia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo para postulación al premio nacional a la calidad?</p> <p>-¿Cuál es la satisfacción del usuario sobre la calidad de atención en la dimensión Seguridad en el Servicio de Farmacia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo para postulación al premio nacional a la calidad?</p> <p>-¿Cuál es la satisfacción del usuario sobre la calidad de atención en la dimensión Empatía en el Servicio de Farmacia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo para postulación al premio nacional a la calidad?</p> <p>-¿Cuál es la satisfacción del usuario sobre la calidad de atención en la dimensión Aspectos tangibles en el Servicio de Farmacia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo para postulación al premio nacional a la calidad ?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Determinar la satisfacción del usuario sobre la calidad de atención en el Servicio de Farmacia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo para postulación al premio nacional a la calidad</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>- Describir la satisfacción del usuario sobre la calidad de atención en la dimensión Fiabilidad en el Servicio de Farmacia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo para postulación al premio nacional a la calidad.</p> <p>- Describir la satisfacción del usuario sobre la calidad de atención en la dimensión Capacidad de respuesta en el Servicio de Farmacia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo para postulación al premio nacional a la calidad.</p> <p>- Describir la satisfacción del usuario sobre la calidad de atención en la dimensión Seguridad en el Servicio de Farmacia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo para postulación al premio nacional a la calidad.</p> <p>- Describir la satisfacción del usuario sobre la calidad de atención en la dimensión Empatía en el Servicio de Farmacia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo para postulación al premio nacional a la calidad.</p> <p>- Describir la satisfacción del usuario sobre la calidad de atención en la dimensión Aspectos tangibles en el Servicio de Farmacia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo para postulación al premio nacional a la calidad...</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL</p> <p>Existe insatisfacción del usuario sobre la calidad de atención en el Servicio de Farmacia, donde las expectativas superan a las percepciones de los usuarios del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo para postulación al premio nacional a la calidad.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</p> <p>- Existe insatisfacción del usuario sobre la calidad de atención en la dimensión Fiabilidad en el Servicio de Farmacia, donde las expectativas superan a las percepciones de los usuarios del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo para postulación al premio nacional a la calidad.</p> <p>- Existe insatisfacción del usuario sobre la calidad de atención en la dimensión Capacidad de respuesta en el Servicio de Farmacia, donde las expectativas superan a las percepciones de los usuarios del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo para postulación al premio nacional a la calidad.</p> <p>- Existe insatisfacción del usuario sobre la calidad de atención en la dimensión Seguridad en el Servicio de Farmacia, donde las expectativas superan a las percepciones de los usuarios del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo para postulación al premio nacional a la calidad.</p> <p>- Existe insatisfacción del usuario sobre la calidad de atención en la dimensión Empatía en el Servicio de Farmacia, donde las expectativas superan a las percepciones de los usuarios del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo para postulación al premio nacional a la calidad.</p> <p>- Existe insatisfacción del usuario sobre la calidad de atención en la dimensión Aspectos tangibles en el Servicio de Farmacia, donde las expectativas superan a las percepciones de los usuarios del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo para postulación al premio nacional a la calidad</p>	<p>TIPO DE INVESTIGACIÓN: El tipo de estudio fue básico, cuantitativo, transversal.</p> <p>NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN: El estudio realizado fue de nivel descriptivo.</p> <p>DISEÑO El diseño es descriptivo simple</p> <p style="text-align: center;"> </p> <p>Donde: M = Muestra evaluada O = Observaciones sobre el nivel de satisfacción de la calidad de atención.</p>	<p>VARIABLE ÚNICA -Satisfacción del usuario sobre la calidad de atención.</p> <p>- VARIABLES INTERVINIENTES: - Edad y sexo del usuario externo. Dimensiones (similares para la variable): -Fiabilidad -Elementos tangibles. -Capacidad de respuesta. -Seguridad -Empatía.</p>	<p>POBLACIÓN usuarios del Servicio de Farmacia del Hospital EsSalud, este llega a un total de 2000 pacientes atendidos por este servicio durante tres meses</p> <p>MUESTRA</p> $n = \frac{Z^2 \times N \times p \times q}{e^2(n - 1) + Z^2 \times p \times q}$ <p>N = 323 pacientes o usuarios.</p> <p>PARA VALORAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN PARA ESPECTATIVAS: Se utilizó la técnica encuesta y el instrumento será la escala SERVQUAL el cual fue adaptado y validado por el MINSa.</p>

ANEXO N° 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES (A)

VARIABLES.	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL.	DIMENSIONES.	INDICADORES.	ESCALA DE MEDICIÓN.
<p>Variable Única.</p> <p>Satisfacción de la calidad de atención. (evaluación de percepciones)</p>	<p>“Comparación de la experiencia del paciente con sus estándares subjetivos al salir de la atención sanitaria”</p>	<p>Percepción de atención respecto del recurso humano, la calidad de atención y los elementos Tangibles puestos a disposición del usuario.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Fiabilidad 	<p>Fiabilidad: Preguntas del 01 al 05 :</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas? • ¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada? • ¿El químico farmacéutico lo atendió según el horario publicado en el establecimiento de salud? • ¿El servicio de farmacia tiene los mecanismos para atender sus quejas o reclamos? • ¿El servicio de farmacia tuvo los medicamentos que le recetó el médico? 	<p>Para todos los indicadores formulados se aplicará la escala ordinal.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Totalmente de acuerdo - Muy de acuerdo - De acuerdo - Indiferente - En desacuerdo - Muy en desacuerdo - Totalmente en desacuerdo
			<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de respuesta 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Su atención en el servicio de farmacia fue rápida? • ¿El químico farmacéutico priorizó atenderlo antes que atender asuntos personales? 	

				<ul style="list-style-type: none"> • ¿El tiempo que esperó para ser atendido en el servicio de farmacia fue corto? • ¿Durante su atención en el servicio de farmacia se respetó su privacidad? 	
			<ul style="list-style-type: none"> • Seguridad 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿El químico farmacéutico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud? • ¿El químico farmacéutico revisó minuciosamente su receta médica para atenderlo? • ¿El químico farmacéutico respondió sus preguntas en forma precisa? • ¿El químico farmacéutico que le atendió le inspiró confianza? 	
			<ul style="list-style-type: none"> • Empatía 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿El químico farmacéutico que le atendió le inspiró confianza? • ¿El químico farmacéutico que le atendió lo trató con amabilidad, respeto y paciencia? • ¿El químico farmacéutico le brindó atención personalizada? • ¿Usted comprendió la explicación que le brindó el 	

				químico farmacéutico sobre su enfermedad?	
			<ul style="list-style-type: none"> • Aspectos Tangibles 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento de salud para ubicar el servicio de farmacia son adecuados para orientarlo? • ¿El servicio de farmacia se encontró limpio y con un ambiente adecuado para la dispensación de su medicamento? • ¿La presentación personal o apariencia del personal que lo atendió en el servicio de farmacia fue adecuada? • ¿El servicio de farmacia cuenta con un ambiente adecuado para la venta de medicamentos? 	

ANEXO N° 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES (B)

VARIABLES.	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL.	DIMENSIONES.	INDICADORES.	ESCALA DE MEDICIÓN.
Variable Única. Expectativas de la calidad de atención.	“Comparación de la experiencia del paciente con sus estándares subjetivos al salir de la atención sanitaria”	Percepción de atención respecto del recurso humano, la calidad de atención y los elementos Tangibles puestos a disposición del usuario.	<ul style="list-style-type: none"> • Fiabilidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Usted espera ser atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas. • Usted espera que la atención se realice en orden y respetando el orden de llegada. • Usted espera que el químico farmacéutico lo atienda según el horario publicado en el establecimiento de salud. • Usted espera que el servicio de farmacia tenga los mecanismos para atender sus quejas o reclamos. • Usted espera que el servicio de farmacia cuente con los medicamentos que le recete el médico. 	Para todos los indicadores formulados se aplicará la escala ordinal. <ul style="list-style-type: none"> - Totalmente de acuerdo - Muy de acuerdo - De acuerdo - Indiferente - En desacuerdo - Muy en desacuerdo - Totalmente en desacuerdo
			<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de respuesta 	<ul style="list-style-type: none"> • Usted espera que la atención en el servicio de farmacia sea rápida. • Usted espera que el químico farmacéutico priorice 	

				<p>atenderlo antes que atender asuntos personales.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Usted espera que el tiempo que aguarde para ser atendido en el servicio de farmacia sea corto. • Usted espera que durante su atención en el servicio de farmacia se respete su privacidad. 	
			<ul style="list-style-type: none"> • Seguridad 	<ul style="list-style-type: none"> • Usted espera que el químico farmacéutico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud. • Usted espera que el químico farmacéutico revise minuciosamente su receta médica para atenderlo. • Usted espera que el químico farmacéutico responda sus preguntas en forma precisa. • Usted espera que el químico farmacéutico que le atiende le inspire confianza. 	
			<ul style="list-style-type: none"> • Empatía 	<ul style="list-style-type: none"> • Usted espera que el químico farmacéutico que le atiende lo trate con amabilidad, respeto y paciencia. • Usted espera que el químico farmacéutico le brinde atención personalizada. 	

				<ul style="list-style-type: none"> • Usted espera comprender la explicación que le brinde el químico farmacéutico sobre su enfermedad. • Usted espera comprender la explicación que le brinde el químico farmacéutico sobre los cuidados para su salud. • Usted espera comprender la explicación que le brinde el químico farmacéutico sobre el tratamiento que recibirá. 	
			<ul style="list-style-type: none"> • Aspectos Tangibles 	<ul style="list-style-type: none"> • Usted espera que los carteles, letreros o flechas del establecimiento de salud para ubicar el servicio de farmacia sean adecuados para orientarlo. • Usted espera que el servicio de farmacia se encuentre limpio y con un ambiente adecuado para la dispensación de su medicamento. • Usted espera que la presentación personal o apariencia del personal que lo atiende en el servicio de farmacia sea adecuada. • Usted espera que el servicio de farmacia cuente con un ambiente adecuado para la venta de medicamentos. 	

ANEXO N° 3: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE INSTRUMENTO - PERCEPCIONES

VARIABLES.	DIMENSIONES.	INDICADORES.	ESCALA DE MEDICIÓN.
Variable Única. Satisfacción de la calidad de atención. (evaluación de percepciones)	<ul style="list-style-type: none"> • Fiabilidad 	Fiabilidad: Preguntas del 01 al 05 : <ul style="list-style-type: none"> • ¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas? • ¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada? • ¿El químico farmacéutico lo atendió según el horario publicado en el establecimiento de salud? • ¿El servicio de farmacia tiene los mecanismos para atender sus quejas o reclamos? • ¿El servicio de farmacia tuvo los medicamentos que le recetó el médico? 	Para todos los indicadores formulados se aplicará la escala ordinal. Totalmente de acuerdo () Muy de acuerdo () De acuerdo () Indiferente () En desacuerdo () Muy en desacuerdo ()
	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de respuesta 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Su atención en el servicio de farmacia fue rápida? • ¿El químico farmacéutico priorizó atenderlo antes que atender asuntos personales? • ¿El tiempo que esperó para ser atendido en el servicio de farmacia fue corto? • ¿Durante su atención en el servicio de farmacia se respetó su privacidad? 	Totalmente en desacuerdo ()
	<ul style="list-style-type: none"> • Seguridad 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿El químico farmacéutico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud? • ¿El químico farmacéutico revisó minuciosamente su receta médica para atenderlo? • ¿El químico farmacéutico respondió sus preguntas en forma precisa? • ¿El químico farmacéutico que le atendió le inspiró confianza? 	
	<ul style="list-style-type: none"> • Empatía 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿El químico farmacéutico que le atendió le inspiró confianza? 	

		<ul style="list-style-type: none"> • ¿El químico farmacéutico que le atendió lo trató con amabilidad, respeto y paciencia? • ¿El químico farmacéutico le brindó atención personalizada? • ¿Usted comprendió la explicación que le brindó el químico farmacéutico sobre su enfermedad? 	
	<ul style="list-style-type: none"> • Aspectos Tangibles 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento de salud para ubicar el servicio de farmacia son adecuados para orientarlo? • ¿El servicio de farmacia se encontró limpio y con un ambiente adecuado para la dispensación de su medicamento? • ¿La presentación personal o apariencia del personal que lo atendió en el servicio de farmacia fue adecuada? • ¿El servicio de farmacia cuenta con un ambiente adecuado para la venta de medicamentos? 	

ANEXO N° 3: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE INSTRUMENTO - EXPECTATIVAS

VARIABLES.	DIMENSIONES.	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN.
Variable Única. Expectativas de la calidad de atención.	<ul style="list-style-type: none"> • Fiabilidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Usted espera ser atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas. • Usted espera que la atención se realice en orden y respetando el orden de llegada. • Usted espera que el químico farmacéutico lo atienda según el horario publicado en el establecimiento de salud. • Usted espera que el servicio de farmacia tenga los mecanismos para atender sus quejas o reclamos. • Usted espera que el servicio de farmacia cuente con los medicamentos que le recete el médico. 	Para todos los indicadores formulados se aplicará la escala ordinal. Totalmente de acuerdo () Muy de acuerdo () De acuerdo () Indiferente () En desacuerdo ()
	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de respuesta 	<ul style="list-style-type: none"> • Usted espera que la atención en el servicio de farmacia sea rápida. • Usted espera que el químico farmacéutico priorice atenderlo antes que atender asuntos personales. • Usted espera que el tiempo que aguarde para ser atendido en el servicio de farmacia sea corto. • Usted espera que durante su atención en el servicio de farmacia se respete su privacidad. 	Muy en desacuerdo () Totalmente en desacuerdo ()
	<ul style="list-style-type: none"> • Seguridad 	<ul style="list-style-type: none"> • Usted espera que el químico farmacéutico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud. • Usted espera que el químico farmacéutico revise minuciosamente su receta médica para atenderlo. • Usted espera que el químico farmacéutico responda sus preguntas en forma precisa. • Usted espera que el químico farmacéutico que le atienda le inspire confianza. 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Empatía 	<ul style="list-style-type: none"> • Usted espera que el químico farmacéutico que le atienda lo trate con amabilidad, respeto y paciencia. • Usted espera que el químico farmacéutico le brinde atención personalizada. • Usted espera comprender la explicación que le brinde el químico farmacéutico sobre su enfermedad. • Usted espera comprender la explicación que le brinde el químico farmacéutico sobre los cuidados para su salud. • Usted espera comprender la explicación que le brinde el químico farmacéutico sobre el tratamiento que recibirá. 	
	<ul style="list-style-type: none"> • Aspectos Tangibles 	<ul style="list-style-type: none"> • Usted espera que los carteles, letreros o flechas del establecimiento de salud para ubicar el servicio de farmacia sean adecuados para orientarlo. • Usted espera que el servicio de farmacia se encuentre limpio y con un ambiente adecuado para la dispensación de su medicamento. • Usted espera que la presentación personal o apariencia del personal que lo atienda en el servicio de farmacia sea adecuada. • Usted espera que el servicio de farmacia cuente con un ambiente adecuado para la venta de medicamentos. 	

ANEXO N° 4: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

		N° Encuesta:
LA SATISFACCIÓN DE PACIENTES EN EL SERVICIO DE FARMACIA DEL HOSPITAL; 2020		
Nombre del encuestado (opcional)		
DNI del encuestado		
Establecimiento de salud:		
Fecha:	Hora de inicio:	Hora Final:
<p>Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención que recibió en el servicio de farmacia del Centro de Salud San Martín de Porres.</p> <p>Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación.</p>		
<p>DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:</p>		
1. Edad del encuestado en años	<input type="text"/>	
2. Sexo	Femenino:	Masculino:
3. Nivel de estudio	Analfabeto	1
	Primaria	2
	Secundaria	3
	Superior Técnico	4
	Superior Universitario	5
4. Tipo de seguro por el cual se atiende	SIS	1
	SOAT	2
	Ninguno	3
5. Tipo de usuario	Nuevo	1
	Continuador	2

EXPECTATIVAS

En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la **IMPORTANCIA** que usted le otorga a la atención que espera recibir en el Servicio de Farmacia.

Utilice una escala numérica del 1 al 7.

Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

N°		Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	E	Usted espera ser atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas.							
02	E	Usted espera que la atención se realice en orden y respetando el orden de llegada.							
03	E	Usted espera que el químico farmacéutico lo atienda según el horario publicado en el establecimiento de salud.							
04	E	Usted espera que el servicio de farmacia tenga los mecanismos para atender sus quejas o reclamos.							
05	E	Usted espera que el servicio de farmacia cuente con los medicamentos que le recete el médico.							
06	E	Usted espera que la atención en el servicio de farmacia sea rápida.							
07	E	Usted espera que el químico farmacéutico priorice atenderlo antes que atender asuntos personales.							
08	E	Usted espera que el tiempo que aguarde para ser atendido en el servicio de farmacia sea corto.							
09	E	Usted espera que durante su atención en el servicio de farmacia se respete su privacidad.							
10	E	Usted espera que el químico farmacéutico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud.							
11	E	Usted espera que el químico farmacéutico revise minuciosamente su receta médica para atenderlo.							

12	E	Usted espera que el químico farmacéutico responda sus preguntas en forma precisa.							
13	E	Usted espera que el químico farmacéutico que le atiende le inspire confianza.							
14	E	Usted espera que el químico farmacéutico que le atiende lo trate con amabilidad, respeto y paciencia.							
15	E	Usted espera que el químico farmacéutico le brinde atención personalizada.							
16	E	Usted espera comprender la explicación que le brinde el químico farmacéutico sobre su enfermedad.							
17	E	Usted espera comprender la explicación que le brinde el químico farmacéutico sobre los cuidados para su salud.							
18	E	Usted espera comprender la explicación que le brinde el químico farmacéutico sobre el tratamiento que recibirá.							
19	E	Usted espera que los carteles, letreros o flechas del establecimiento de salud para ubicar el servicio de farmacia sean adecuados para orientarlo.							
20	E	Usted espera que el servicio de farmacia se encuentre limpio y con un ambiente adecuado para la dispensación de su medicamento.							
21	E	Usted espera que la presentación personal o apariencia del personal que lo atiende en el servicio de farmacia sea adecuada.							
22	E	Usted espera que el servicio de farmacia cuente con un ambiente adecuado para la venta de medicamentos.							

PERCEPCIÓN

En segundo lugar, califique las percepciones, que se refieren a cómo Usted **HA RECIBIDO** la atención en el Servicio de Farmacia.

Utilice una escala numérica del 1 al 7.

Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

N°		Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	P	¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?							
02	P	¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?							
03	P	¿El químico farmacéutico lo atendió según el horario publicado en el establecimiento de salud?							
04	P	¿El servicio de farmacia tiene los mecanismos para atender sus quejas o reclamos?							
05	P	¿El servicio de farmacia tuvo los medicamentos que le recetó el médico?							
06	P	¿Su atención en el servicio de farmacia fue rápida?							
07	P	¿El químico farmacéutico priorizó atenderlo antes que atender asuntos personales?							
08	P	¿El tiempo que esperó para ser atendido en el servicio de farmacia fue corto?							
09	P	¿Durante su atención en el servicio de farmacia se respetó su privacidad?							
10	P	¿El químico farmacéutico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?							
11	P	¿El químico farmacéutico revisó minuciosamente su receta médica para atenderlo?							

12	P	¿El químico farmacéutico respondió sus preguntas en forma precisa?							
13	P	¿El químico farmacéutico que le atendió le inspiró confianza?							
14	P	¿El químico farmacéutico que le atendió lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	P	¿El químico farmacéutico le brindó atención personalizada?							
16	P	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el químico farmacéutico sobre su enfermedad?							
17	P	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el químico farmacéutico sobre los cuidados para su salud?							
18	P	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el químico farmacéutico sobre el tratamiento que recibirá?							
19	P	¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento de salud para ubicar el servicio de farmacia son adecuados para orientarlo?							
20	P	¿El servicio de farmacia se encontró limpio y con un ambiente adecuado para la dispensación de su medicamento?							
21	P	¿La presentación personal o apariencia del personal que lo atendió en el servicio de farmacia fue adecuada?							
22	P	¿El servicio de farmacia cuenta con un ambiente adecuado para la venta de medicamentos?							

ANEXO N° 4: CONSENTIMIENTO INFORMADO



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
DIRECCIÓN DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Luego de haber sido debidamente informada/o de los objetivos, procedimientos y riesgos hacia mi persona como parte de la investigación denominada "Satisfacción de la calidad según los pacientes atendidos en el servicio de farmacia en un hospital de Huancayo - 2020", mediante la firma de este documento acepto participar voluntariamente en el trabajo que se está llevando a cabo conducido por los investigadores responsables: Villanueva Quispe Karen Noemi y Vaquez Hualpa Karen Angela

Se me ha notificado que mi participación es totalmente libre y voluntaria y que aún después de iniciada puedo rehusarme a responder cualquiera de las preguntas o decidir suspender mi participación en cualquier momento, sin que ello me ocasione ningún perjuicio. Asimismo, se me ha dicho que mis respuestas a las preguntas y aportes serán absolutamente confidenciales y que las conocerá sólo el equipo de profesionales involucradas/os en la investigación; y se me ha informado que se resguardará mi identidad en la obtención, elaboración y divulgación del material producido.

Entiendo que los resultados de la investigación me serán proporcionados si los solicito y que todas las preguntas acerca del estudio o sobre los derechos a participar en el mismo me serán respondidas.

Huancayo, 25 de 11, 2019.



Jaaneita Jackeline
(PARTICIPANTE)

Apellidos y nombres: *Rivera Centeno*
Jaaneita Jackeline
N° DNI: *20057151*

1. Responsable de investigación

Apellidos y nombres: *Villanueva Quispe Karen Noemi*
D.N.I. N° *74856263*
N° de teléfono/celular: *979920785*
Email: *Karen.villanuevaquispe@gmail.com*
Firma: *Karen*

2. Responsable de investigación

Apellidos y nombres: *Vaquez Hualpa Karen Angela*
D.N.I. N° *70149045*
N° de teléfono/celular: *964787530*
Email: *Karen.vaquezhualpa@gmail.com*
Firma: *Karen*

3. Asesor(a) de investigación

Apellidos y nombres: *Néstor Ramón Lazo Beltrán*
N° de teléfono/celular: *942000240*

Néstor
Néstor Ramón Lazo Beltrán
Asesor de Tutor
 DIRECTOR GENERAL
CALLE P. Nº 1072
E.I. 000000000000000000

ANEXO N° 5: CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

a. Confiabilidad general para la escala de Expectativas:

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,813	22

El coeficiente de Alfa de Cronbach fue de 0.813, es decir es altamente confiable siendo mayor al límite de 0,7.

b. Confiabilidad específica para cada ítem:

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Usted espera ser atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas.	134,02	27,239	,501	,798
Usted espera que la atención se realice en orden y respetando el orden de llegada.	134,01	27,515	,496	,799
Usted espera que el químico farmacéutico lo atienda según el horario publicado en el establecimiento de salud.	133,92	28,077	,448	,802
Usted espera que el servicio de farmacia tenga los mecanismos para atender sus quejas o reclamos.	133,85	28,417	,353	,806
Usted espera que el servicio de farmacia cuente con los medicamentos que le recete el médico.	133,91	28,110	,384	,805
Usted espera que la atención en el servicio de farmacia sea rápida.	133,95	27,646	,448	,801

Usted espera que el químico farmacéutico priorice atenderlo antes que atender asuntos personales.	133,84	27,427	,471	,800
Usted espera que el tiempo que aguarde para ser atendido en el servicio de farmacia sea corto.	133,79	27,711	,455	,801
Usted espera que durante su atención en el servicio de farmacia se respete su privacidad.	133,72	28,302	,375	,805
Usted espera que el químico farmacéutico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud.	133,81	28,607	,308	,808
Usted espera que el químico farmacéutico revise minuciosamente su receta médica para atenderlo.	133,76	28,410	,363	,806
Usted espera que el químico farmacéutico responda sus preguntas en forma precisa.	133,76	28,272	,381	,805
Usted espera que el químico farmacéutico que le atienda le inspire confianza.	133,71	29,013	,256	,811
Usted espera que el químico farmacéutico que le atienda lo trate con amabilidad, respeto y paciencia.	133,67	27,543	,477	,800
Usted espera que el químico farmacéutico le brinde atención personalizada.	133,76	27,604	,462	,800
Usted espera comprender la explicación que le brinde el químico farmacéutico sobre su enfermedad.	133,68	28,356	,382	,805
Usted espera comprender la explicación que le brinde el químico farmacéutico sobre los cuidados para su salud.	133,75	29,221	,237	,811

Usted espera comprender la explicación que le brinde el químico farmacéutico sobre el tratamiento que recibirá.	133,62	28,931	,287	,809
Usted espera que los carteles, letreros o flechas del establecimiento de salud para ubicar el servicio de farmacia sean adecuados para orientarlo.	133,72	29,486	,198	,813
Usted espera que el servicio de farmacia se encuentre limpio y con un ambiente adecuado para la dispensación de su medicamento.	133,63	29,334	,215	,812
Usted espera que la presentación personal o apariencia del personal que lo atiende en el servicio de farmacia sea adecuada.	133,61	29,393	,223	,812
Usted espera que el servicio de farmacia cuente con un ambiente adecuado para la venta de medicamentos.	133,56	29,328	,236	,811

Se observan valores de coeficiente de fiabilidad, mayores al límite esperado de 0,7; por lo que se estima que las preguntas planteadas son confiables.

a. Confiabilidad general para la escala de Percepciones:

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,772	22

Se observa que la confiabilidad alfa de Cronbach es mayor al límite, por lo que se afirma que el instrumento que evalúa las percepciones de los usuarios es confiable.

b. Confiabilidad específica para cada ítem:

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?	92,37	6,922	-,002	,812
¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?	90,37	7,010	,272	,805
¿El químico farmacéutico lo atendió según el horario publicado en el establecimiento de salud?	90,31	7,202	,244	,826
¿El servicio de farmacia tiene los mecanismos para atender sus quejas o reclamos?	91,24	7,833	-,171	,718
¿El servicio de farmacia tuvo los medicamentos que le recetó el médico?	91,00	7,779	-,196	,805
¿Su atención en el servicio de farmacia fue rápida?	91,99	8,090	-,242	,889
¿El químico farmacéutico priorizó atenderlo antes que atender asuntos personales?	90,67	7,383	-,046	,897

¿El tiempo que esperó para ser atendido en el servicio de farmacia fue corto?	91,58	7,878	-,209	,907
¿Durante su atención en el servicio de farmacia se respetó su privacidad?	90,84	6,899	,163	,812
¿El químico farmacéutico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?	90,76	6,483	,346	,776 ^a
¿El químico farmacéutico revisó minuciosamente su receta médica para atenderlo?	90,89	7,006	,151	,721
¿El químico farmacéutico respondió sus preguntas en forma precisa?	90,87	6,869	,204	,702
¿El químico farmacéutico que le atendió le inspiró confianza?	90,64	7,690	-,116	,715
¿El químico farmacéutico que le atendió lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?	90,56	7,520	-,049	,791
¿El químico farmacéutico le brindó atención personalizada?	90,86	7,708	-,132	,728
¿Usted comprendió la explicación que le brindó el químico farmacéutico sobre su enfermedad?	91,02	7,084	,057	,751
¿Usted comprendió la explicación que le brindó el químico farmacéutico sobre los cuidados para su salud?	90,89	6,474	,294	,750 ^a
¿Usted comprendió la explicación que le brindó el químico farmacéutico sobre el tratamiento que recibirá?	90,81	7,257	,011	,871

¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento de salud para ubicar el servicio de farmacia son adecuados para orientarlo?	90,64	7,112	,099	,739
¿El servicio de farmacia se encontró limpio y con un ambiente adecuado para la dispensación de su medicamento?	90,65	6,825	,212	,803 ^a
¿La presentación personal o apariencia del personal que lo atendió en el servicio de farmacia fue adecuada?	90,47	7,113	,143	,730
¿El servicio de farmacia cuenta con un ambiente adecuado para la venta de medicamentos?	90,52	7,257	,063	,754

a. El valor es negativo debido a una covarianza promedio negativa entre elementos. Esto viola los supuestos del modelo de fiabilidad. Podría desea comprobar las codificaciones de elemento.

De manera general, se observa que existe un nivel de confiabilidad ítem por ítem, aceptable, por lo que se deduce que el instrumento es confiable.

ANEXO N° 6: DECLARACIÓN DE CONFIDENCIALIDAD



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
DIRECCIÓN DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

DECLARACIÓN DE CONFIDENCIALIDAD

Yo, Villanava Quispe Karen Naomi
identificado (a) con DNI N° 74856263 egresada la escuela profesional de
Farmacia y Bioquímica
habiendo implementado el proyecto de investigación titulado
"Satisfacción del usuario del servicio de Farmacia de un Hospital de Huancayo para postulación al Premio Nacional a la Calidad",
en ese contexto declaro bajo juramento que los datos que se generen como producto de la investigación, así como la identidad de los participantes serán preservados y serán usados únicamente con fines de investigación de acuerdo a lo especificado en los artículos 27 y 28 del Reglamento General de Investigación y en los artículos 4 y 5 del Código de Ética para la investigación Científica de la Universidad Peruana Los Andes, salvo con autorización expresa y documentada de alguno de ellos.

Huancayo, 15 de 10 del 2019.



Responsable de investigación



DECLARACIÓN DE CONFIDENCIALIDAD

Yo, NASANEZ HUAYLA KAREN ANGELA..... identificado (a) con DNI N°
70149045..... egresada la escuela profesional de
FARMACIA Y QUÍMICA....., habiendo implementado el proyecto de
investigación titulado
"SOPORTE AL USUARIO DEL SERVICIO DE FARMACIA DE UN HOSPITAL DE HUANCAYO PARA FORTALECER
EL SERVICIO NACIONAL AL PACIENTE", en ese contexto declaro bajo juramento que los datos que se
generen como producto de la investigación, así como la identidad de los participantes
serán preservados y serán usados únicamente con fines de investigación de acuerdo a lo
especificado en los artículos 27 y 28 del Reglamento General de Investigación y en los
artículos 4 y 5 del Código de Ética para la investigación Científica de la Universidad
Peruana Los Andes , salvo con autorización expresa y documentada de alguno de ellos.

Huancayo, 15... de 10... del 2019.



Responsable de investigación

ANEXO N° 7: DATA DEL PROCESAMIENTO DE DATOS

BASE DE DATOS DE LAS EXPECTATIVAS

EF	EF	EF	EF	EF	PEF	ECR	ECR	ECR	ECR	PECR	ES	ES	ES	ES	PES	EE	EE	EE	EE	EE	PEE	EAT	EAT	EAT	EAT	PEAT	
5	6	6	7	6	6	6	5	6	6	5,8	5	7	6	6	6,3	7	6	6	6	7	6,4	6	6	7	7	6,5	6,2
7	7	6	6	6	6,4	6	5	7	6	6,0	6	6	6	5	5,7	6	6	5	6	6	5,8	6	7	7	7	6,8	6,1
5	7	6	7	6	6,2	5	7	6	6	6,0	7	5	6	7	6,0	6	6	6	7	6	6,2	6	7	6	6	6,3	6,1
6	6	6	5	6	5,8	7	6	6	7	6,5	7	7	6	6	6,3	7	6	6	7	6	6,4	7	6	7	6	6,5	6,3
6	6	6	7	7	6,4	7	6	6	6	6,3	7	7	7	6	6,7	6	6	6	6	6	6,0	6	6	7	7	6,5	6,4
6	6	7	7	7	6,6	7	7	7	7	7,0	6	6	6	6	6,0	6	7	7	7	7	6,8	7	7	7	7	7,0	6,7
6	6	6	6	5	5,8	7	6	6	6	6,3	6	7	6	6	6,3	7	6	6	7	6	6,4	7	6	7	6	6,5	6,3
7	7	6	6	7	6,6	6	7	6	6	6,3	6	6	7	7	6,7	6	6	6	7	6	6,2	6	7	6	6	6,3	6,4
6	6	6	6	7	6,2	7	7	7	6	6,8	6	6	6	7	6,3	6	7	6	6	6	6,2	6	6	6	7	6,3	6,3
6	6	6	6	7	6,2	7	7	6	6	6,5	7	6	7	6	6,3	7	7	6	6	7	6,6	6	6	7	7	6,5	6,4
6	6	6	7	7	6,4	7	7	7	6	6,8	6	7	7	6	6,7	7	6	6	6	7	6,4	7	7	7	7	7,0	6,6
6	6	6	7	7	6,4	6	6	7	6	6,3	6	7	6	6	6,3	6	7	6	6	7	6,4	6	7	6	7	6,5	6,4
5	6	6	7	6	6	7	6	6	6	6,3	7	6	6	6	6,0	5	6	7	6	6	6,0	6	6	7	7	6,5	6,2
5	5	5	5	6	5,2	6	6	6	6	6,0	6	5	5	6	5,3	6	6	6	6	7	6,2	7	7	7	7	7,0	5,9
7	6	7	6	6	6,4	7	6	6	7	6,5	7	6	6	6	6,0	7	7	6	6	7	6,6	7	6	6	6	6,3	6,4
6	6	7	6	6	6,2	6	7	6	6	6,3	7	6	7	6	6,3	7	6	7	6	6	6,4	6	7	7	6	6,5	6,3
7	7	7	6	6	6,6	7	7	7	6	6,8	7	6	6	6	6,0	7	7	7	6	6	6,6	6	7	7	7	6,8	6,5
7	7	6	6	6	6,4	6	6	6	6	6,0	6	7	7	7	7,0	7	6	6	6	5	6,0	7	7	6	6	6,5	6,4
6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5,8	6	6	6	5	5,7	6	6	6	5	6	5,8	6	6	6	6	6,0	5,8
6	7	7	6	6	6,4	6	6	6	6	6,0	6	7	7	7	7,0	7	7	5	6	7	6,4	6	6	6	7	6,3	6,4
5	6	6	5	5	5,4	6	6	7	7	6,5	6	6	6	7	6,3	6	5	5	5	6	5,4	6	6	6	6	6,0	5,9
6	6	7	6	5	6	6	7	6	6	6,3	7	6	6	7	6,3	6	6	6	6	6	6,0	6	7	6	7	6,5	6,2
5	5	6	6	6	5,6	6	6	7	6	6,3	5	6	6	6	6,0	6	6	6	6	6	6,0	6	7	6	6	6,3	6,0
6	6	6	6	6	6	7	6	6	7	6,5	6	6	6	6	6,0	7	6	6	6	6	6,2	6	7	6	6	6,3	6,2

5	6	6	5	6	5,6	7	7	6	6	6,5	6	6	6	6	6,0	6	6	6	7	7	6,4	6	6	6	6	6,0	6,1
6	6	6	6	5	5,8	5	5	6	6	5,5	5	5	6	6	5,7	6	5	6	6	6	5,8	5	6	6	5	5,5	5,7
6	6	6	5	6	5,8	7	6	6	6	6,3	6	7	7	7	7,0	7	6	6	6	6	6,2	6	7	7	7	6,8	6,4
6	6	6	7	6	6,2	6	6	5	5	5,5	6	6	6	6	6,0	6	7	7	7	7	6,8	6	6	6	6	6,0	6,1
6	6	7	6	7	6,4	6	6	7	7	6,5	7	5	7	6	6,0	6	6	6	7	6	6,2	7	6	6	6	6,3	6,3
7	6	6	6	7	6,4	7	6	6	6	6,3	6	6	6	7	6,3	7	6	6	6	6	6,2	7	6	6	7	6,5	6,3
6	6	6	6	7	6,2	7	7	7	7	7,0	7	6	6	6	6,0	6	6	7	7	7	6,6	7	6	6	6	6,3	6,4
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7,0	7	7	6	6	6,3	6	6	6	6	6	6,0	6	6	6	7	6,3	6,5
7	6	6	6	5	6	6	6	5	7	6,0	6	6	6	6	6,0	6	6	6	6	7	6,2	7	6	6	6	6,3	6,1
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6,0	6	6	6	6	6,0	6	7	6	6	6	6,2	6	6	7	6	6,3	6,1
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6,0	7	7	7	6	6,7	6	6	6	7	6	6,2	6	6	6	6	6,0	6,2
5	6	6	7	6	6	6	6	5	7	6,0	6	6	6	7	6,3	6	5	6	7	6	6,0	6	6	7	6	6,3	6,1
6	6	6	6	5	5,8	5	6	6	6	5,8	6	7	7	7	7,0	7	7	7	6	6	6,6	6	6	6	6	6,0	6,2
6	6	6	6	6	6	7	7	6	6	6,5	7	7	6	6	6,3	7	7	6	6	7	6,6	6	7	6	7	6,5	6,4
5	6	6	5	6	5,6	5	6	6	5	5,5	6	6	6	6	6,0	7	7	7	7	7	7,0	7	7	7	7	7,0	6,2
5	5	6	6	5	5,4	5	6	5	5	5,3	5	5	6	5	5,3	5	5	6	5	5	5,2	5	5	6	6	5,5	5,3
6	5	6	6	6	5,8	7	5	5	6	5,8	6	6	7	6	6,3	6	6	7	6	5	6,0	6	6	7	7	6,5	6,1
7	6	6	5	6	6	6	7	6	6	6,3	5	6	6	7	6,3	6	6	6	5	6	5,8	7	7	6	6	6,5	6,2
5	6	7	6	6	6	5	6	6	6	5,8	7	6	6	7	6,3	6	5	6	6	6	5,8	7	7	6	6	6,5	6,1
5	5	6	6	5	5,4	5	6	5	6	5,5	6	6	6	5	5,7	6	6	6	7	6	6,2	6	7	6	7	6,5	5,9
6	6	6	5	7	6	6	5	6	7	6,0	6	6	6	6	6,0	6	7	6	6	7	6,4	6	6	6	7	6,3	6,1
5	5	6	6	6	5,6	6	6	7	7	6,5	7	7	7	7	7,0	7	7	7	7	7	7,0	6	6	7	7	6,5	6,5
7	7	6	6	6	6,4	7	7	6	7	6,8	7	6	7	6	6,3	7	6	7	6	7	6,6	7	7	6	6	6,5	6,5
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6,0	6	7	5	6	6,0	6	6	6	6	6	6,0	7	6	7	7	6,8	6,2
7	7	7	6	6	6,6	6	6	6	6	6,0	6	7	7	7	7,0	7	7	6	6	6	6,4	6	7	7	7	6,8	6,6
6	6	6	6	7	6,2	6	6	7	6	6,3	6	6	6	6	6,0	6	6	7	7	6	6,4	6	6	7	6	6,3	6,2
5	5	6	6	5	5,4	6	5	6	6	5,8	6	6	7	7	6,7	7	6	6	6	6	6,2	7	7	7	7	7,0	6,2
6	6	6	7	5	6	5	5	7	7	6,0	5	6	6	7	6,3	5	6	6	7	6	6,0	6	7	6	6	6,3	6,1

6	6	6	7	7	6,4	6	6	6	6	6,0	7	7	6	6	6,3	6	6	6	6	6	6,0	6	6	6	6	6,0	6,1
6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7,0	6	6	6	6	6,0	6	7	6	6	7	6,4	6	6	7	7	6,5	6,4
6	6	6	6	7	6,2	6	6	7	6	6,3	7	6	6	6	6,0	6	6	7	7	6	6,4	6	7	6	7	6,5	6,3
7	6	7	7	7	6,8	6	6	6	7	6,3	6	6	6	6	6,0	6	7	7	7	7	6,8	6	6	6	7	6,3	6,4
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6,0	6	6	6	6	6,0	6	6	6	6	6	6,0	6	6	6	6	6,0	6,0
6	6	6	7	7	6,4	6	6	7	6	6,3	7	6	7	6	6,3	6	7	6	6	7	6,4	6	7	6	6	6,3	6,3
5	6	5	5	5	5,2	6	6	6	6	6,0	6	6	6	7	6,3	5	5	6	6	6	5,6	6	6	6	6	6,0	5,8
6	5	5	5	6	5,4	6	6	6	7	6,3	7	7	7	7	7,0	7	6	6	6	7	6,4	7	7	7	7	7,0	6,4
5	5	6	6	6	5,6	6	6	7	7	6,5	7	7	7	7	7,0	6	6	7	7	7	6,6	6	6	6	7	6,3	6,4
6	6	6	6	6	6	5	6	5	6	5,5	6	6	7	7	6,7	7	7	7	6	6	6,6	6	5	6	6	5,8	6,1
6	6	7	6	6	6,2	6	6	7	7	6,5	7	7	7	7	7,0	7	7	7	7	7	7,0	7	7	7	7	7,0	6,7
7	7	7	6	6	6,6	6	6	6	7	6,3	7	7	7	6	6,7	6	6	7	7	7	6,6	7	7	7	7	7,0	6,6
7	7	6	6	6	6,4	6	6	7	6	6,3	6	7	6	6	6,3	7	6	7	6	7	6,6	7	7	7	6	6,8	6,5
7	7	6	6	6	6,4	6	7	6	6	6,3	7	6	6	7	6,3	6	6	6	6	7	6,2	7	6	6	6	6,3	6,3
6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7,0	7	7	7	7	7,0	7	7	7	6	6	6,6	6	6	6	6	6,0	6,5
7	6	6	7	6	6,4	6	6	7	7	6,5	7	7	7	7	7,0	7	7	6	6	6	6,4	6	6	6	6	6,0	6,5
6	6	7	7	7	6,6	6	7	7	7	6,8	6	6	7	7	6,7	7	7	7	6	6	6,6	6	7	7	7	6,8	6,7
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6,0	6	7	7	7	7,0	7	7	7	7	7	7,0	7	7	7	7	7,0	6,6
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7,0	6	6	6	6	6,0	6	6	6	6	7	6,2	7	7	7	7	7,0	6,6
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6,0	6	6	6	6	6,0	7	7	7	7	7	7,0	7	7	7	7	7,0	6,4
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6,0	6	6	6	6	6,0	6	7	7	7	7	6,8	7	7	7	7	7,0	6,4
7	7	7	7	6	6,8	7	7	7	6	6,8	6	7	7	7	7,0	7	6	7	6	7	6,6	7	7	7	7	7,0	6,8
6	6	6	7	7	6,4	7	7	7	7	7,0	7	7	7	7	7,0	7	6	6	6	6	6,2	6	6	6	6	6,0	6,5
6	6	6	6	6	6	6	6	7	6	6,3	7	6	7	6	6,3	7	6	7	7	7	6,8	7	7	7	7	7,0	6,5
6	6	7	7	7	6,6	6	7	6	7	6,5	6	7	6	7	6,7	7	6	6	6	6	6,2	6	6	6	6	6,0	6,4
6	7	7	6	7	6,6	7	6	7	7	6,8	6	7	7	6	6,7	7	7	7	6	7	6,8	7	7	6	7	6,8	6,7
6	6	5	6	6	5,8	6	6	6	7	6,3	7	7	6	6	6,3	6	5	6	7	7	6,2	6	6	6	6	6,0	6,1
6	6	6	7	6	6,2	7	7	6	6	6,5	7	7	7	6	6,7	6	7	7	7	7	6,8	6	6	7	7	6,5	6,5

6	6	6	6	7	6,2	6	6	7	6	6,3	7	6	7	6	6,3	7	6	7	6	7	6,6	6	7	6	7	6,5	6,4
7	6	7	6	7	6,6	6	7	7	7	6,8	7	7	6	6	6,3	6	7	7	7	7	6,8	7	6	7	7	6,8	6,6
7	7	6	6	6	6,4	6	6	7	7	6,5	7	7	7	7	7,0	7	7	7	7	7	7,0	6	6	6	6	6,0	6,6
6	6	6	7	6	6,2	6	7	7	7	6,8	6	6	6	7	6,3	7	7	6	6	6	6,4	6	7	7	7	6,8	6,5
7	7	6	7	7	6,8	7	7	7	7	7,0	6	6	6	7	6,3	7	7	7	7	6	6,8	6	6	6	6	6,0	6,6
6	6	6	7	7	6,4	7	7	7	7	7,0	7	7	7	7	7,0	7	7	6	6	6	6,4	6	6	6	6	6,0	6,6
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6,0	6	6	7	7	6,7	7	7	7	7	7	7,0	7	7	7	7	7,0	6,5
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7,0	6	6	6	6	6,0	6	6	6	7	7	6,4	7	7	7	7	7,0	6,7
6	6	6	7	6	6,2	6	7	6	7	6,5	6	7	7	6	6,7	7	7	6	7	7	6,8	7	7	7	7	7,0	6,6
6	7	7	7	7	6,8	7	7	7	6	6,8	6	6	6	6	6,0	6	6	7	7	6	6,4	6	6	6	6	6,0	6,4
5	5	5	6	6	5,4	6	6	6	5	5,8	5	5	5	6	5,3	6	6	6	6	7	6,2	7	7	7	7	7,0	5,9
6	6	6	6	6	6	6	7	6	6	6,3	6	7	7	7	7,0	7	6	6	6	6	6,2	6	7	7	7	6,8	6,4
5	5	6	7	7	6	6	5	6	7	6,0	7	6	6	7	6,3	6	6	7	6	7	6,4	6	6	7	7	6,5	6,2
6	6	6	6	6	6	5	5	6	6	5,5	6	6	7	7	6,7	7	7	6	6	7	6,6	7	7	7	7	7,0	6,4
5	5	6	6	6	5,6	5	5	6	6	5,5	6	6	5	5	5,3	5	5	5	6	6	5,4	6	6	6	6	6,0	5,6
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6,0	6	6	6	6	6,0	6	6	6	6	6	6,0	6	6	6	6	6,0	6,0
6	6	6	6	5	5,8	5	5	6	6	5,5	5	6	6	6	6,0	6	6	6	6	6	6,0	7	7	7	7	7,0	6,1
6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6,3	7	7	6	6	6,3	6	7	7	7	6	6,6	6	7	7	7	6,8	6,4
5	5	6	6	6	5,6	6	6	5	7	6,0	6	6	6	6	6,0	5	6	7	7	7	6,4	7	7	7	7	7,0	6,2
6	6	7	6	5	6	6	6	7	6	6,3	6	7	6	7	6,7	7	6	6	6	6	6,2	7	6	6	7	6,5	6,3
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6,0	6	6	6	6	6,0	6	6	7	7	7	6,6	7	7	7	7	7,0	6,3
6	6	7	7	7	6,6	6	6	6	6	6,0	6	6	6	7	6,3	7	7	7	6	6	6,6	6	7	7	7	6,8	6,5
7	7	7	7	6	6,8	6	7	7	7	6,8	7	6	6	6	6,0	6	6	7	7	7	6,6	7	7	7	7	7,0	6,6
7	7	6	6	6	6,4	6	7	7	7	6,8	7	7	7	7	7,0	7	7	7	6	6	6,6	6	6	6	6	6,0	6,6
6	7	7	7	6	6,6	7	7	7	7	7,0	6	7	6	7	6,7	7	7	6	6	7	6,6	7	7	7	6	6,8	6,7
6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6,3	7	7	7	7	7,0	7	7	6	6	6	6,4	7	7	7	6	6,8	6,5
6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	6,8	7	6	6	6	6,0	7	6	6	6	7	6,4	6	6	7	7	6,5	6,3
6	7	7	7	7	6,8	7	7	6	6	6,5	7	7	7	7	7,0	7	6	6	6	6	6,2	6	6	6	6	6,0	6,5

6	6	6	6	7	6,2	7	7	6	6	6,5	6	6	6	6	6,0	6	7	7	6	7	6,6	6	7	6	7	6,5	6,4
6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6,3	7	7	6	6	6,3	6	6	7	7	7	6,6	7	7	6	6	6,5	6,3
7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6,5	6	6	7	7	6,7	7	7	7	7	7	7,0	6	6	7	7	6,5	6,7
6	6	6	6	6	6	5	6	6	7	6,0	6	6	7	7	6,7	7	7	7	7	7	7,0	6	6	6	6	6,0	6,3
7	6	6	6	6	6,2	7	6	6	6	6,3	6	6	7	6	6,3	6	6	6	7	7	6,4	6	6	6	6	6,0	6,2
7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6,0	6	6	6	7	6,3	7	7	7	6	6	6,6	6	6	6	7	6,3	6,4
7	6	6	6	6	6,2	7	7	7	7	7,0	7	7	7	7	7,0	7	6	7	7	6	6,6	6	7	7	7	6,8	6,7
6	6	6	7	6	6,2	7	7	7	7	7,0	6	6	6	7	6,3	7	7	7	7	7	7,0	6	7	7	7	6,8	6,7
7	6	6	6	7	6,4	7	7	7	7	7,0	6	6	6	7	6,3	6	6	6	7	7	6,4	7	6	6	7	6,5	6,5
7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6,0	6	6	6	6	6,0	7	7	7	7	7	7,0	7	7	7	7	7,0	6,6
6	6	7	7	7	6,6	6	6	6	6	6,0	7	7	7	7	7,0	7	7	7	6	6	6,6	7	7	7	7	7,0	6,6
6	6	6	7	6	6,2	7	6	7	6	6,5	7	6	7	6	6,3	7	6	7	6	7	6,6	7	7	7	6	6,8	6,5
6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7,0	7	7	7	6	6,7	6	7	7	7	7	6,8	7	7	7	7	7,0	6,7
6	6	7	7	6	6,4	6	6	7	6	6,3	6	7	6	7	6,7	6	7	6	7	7	6,6	7	7	7	7	7,0	6,6
7	6	7	7	6	6,6	6	7	6	7	6,5	6	7	6	7	6,7	7	7	7	6	6	6,6	6	6	6	6	6,0	6,5
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7,0	6	6	6	6	6,0	6	6	6	7	7	6,4	7	7	7	7	7,0	6,7
7	7	7	6	6	6,6	6	6	6	6	6,0	7	7	7	7	7,0	7	6	6	6	6	6,2	7	7	7	7	7,0	6,6
6	6	6	6	7	6,2	7	7	7	7	7,0	7	6	6	6	6,0	6	6	7	7	7	6,6	7	6	6	6	6,3	6,4
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7,0	7	7	6	6	6,3	6	6	6	6	6	6,0	6	6	6	7	6,3	6,5
7	6	6	6	5	6	6	6	5	7	6,0	6	6	6	6	6,0	6	6	6	6	7	6,2	7	6	6	6	6,3	6,1
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6,0	6	6	6	6	6,0	6	7	6	6	6	6,2	6	6	7	6	6,3	6,1
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6,0	7	7	7	6	6,7	6	6	6	7	6	6,2	6	6	6	6	6,0	6,2
5	6	6	7	6	6	6	6	5	7	6,0	6	6	6	7	6,3	6	5	6	7	6	6,0	6	6	7	6	6,3	6,1
6	6	6	6	5	5,8	5	6	6	6	5,8	6	7	7	7	7,0	7	7	7	6	6	6,6	6	6	6	6	6,0	6,2
6	6	6	6	6	6	7	7	6	6	6,5	7	7	6	6	6,3	7	7	6	6	7	6,6	6	7	6	7	6,5	6,4
5	6	6	5	6	5,6	5	6	6	5	5,5	6	6	6	6	6,0	7	7	7	7	7	7,0	7	7	7	7	7,0	6,2
5	5	6	6	5	5,4	5	6	5	5	5,3	5	5	6	5	5,3	5	5	6	5	5	5,2	5	5	6	6	5,5	5,3
6	5	6	6	6	5,8	7	5	5	6	5,8	6	6	7	6	6,3	6	6	7	6	5	6,0	6	6	7	7	6,5	6,1

7	6	6	5	6	6	6	7	6	6	6,3	5	6	6	7	6,3	6	6	6	5	6	5,8	7	7	6	6	6,5	6,2
5	6	7	6	6	6	5	6	6	6	5,8	7	6	6	7	6,3	6	5	6	6	6	5,8	7	7	6	6	6,5	6,1
5	5	6	6	5	5,4	5	6	5	6	5,5	6	6	6	5	5,7	6	6	6	7	6	6,2	6	7	6	7	6,5	5,9
6	6	6	5	7	6	6	5	6	7	6,0	6	6	6	6	6,0	6	7	6	6	7	6,4	6	6	6	7	6,3	6,1
5	5	6	6	6	5,6	6	6	7	7	6,5	7	7	7	7	7,0	7	7	7	7	7	7,0	6	6	7	7	6,5	6,5
7	7	6	6	6	6,4	7	7	6	7	6,8	7	6	7	6	6,3	7	6	7	6	7	6,6	7	7	6	6	6,5	6,5
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6,0	6	7	5	6	6,0	6	6	6	6	6	6,0	7	6	7	7	6,8	6,2
7	7	7	6	6	6,6	6	6	6	6	6,0	6	7	7	7	7,0	7	7	6	6	6	6,4	6	7	7	7	6,8	6,6
6	6	6	6	7	6,2	6	6	7	6	6,3	6	6	6	6	6,0	6	6	7	7	6	6,4	6	6	7	6	6,3	6,2
5	5	6	6	5	5,4	6	5	6	6	5,8	6	6	7	7	6,7	7	6	6	6	6	6,2	7	7	7	7	7,0	6,2
6	6	6	7	5	6	5	5	7	7	6,0	5	6	6	7	6,3	5	6	6	7	6	6,0	6	7	6	6	6,3	6,1
6	6	6	7	7	6,4	6	6	6	6	6,0	7	7	6	6	6,3	6	6	6	6	6	6,0	6	6	6	6	6,0	6,1
6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7,0	6	6	6	6	6,0	6	7	6	6	7	6,4	6	6	7	7	6,5	6,4
6	6	6	6	7	6,2	6	6	7	6	6,3	7	6	6	6	6,0	6	6	7	7	6	6,4	6	7	6	7	6,5	6,3
7	6	7	7	7	6,8	6	6	6	7	6,3	6	6	6	6	6,0	6	7	7	7	7	6,8	6	6	6	7	6,3	6,4
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6,0	6	6	6	6	6,0	6	6	6	6	6	6,0	6	6	6	6	6,0	6,0
6	6	6	7	7	6,4	6	6	7	6	6,3	7	6	7	6	6,3	6	7	6	6	7	6,4	6	7	6	6	6,3	6,3
5	6	5	5	5	5,2	6	6	6	6	6,0	6	6	6	7	6,3	5	5	6	6	6	5,6	6	6	6	6	6,0	5,8
6	5	5	5	6	5,4	6	6	6	7	6,3	7	7	7	7	7,0	7	6	6	6	7	6,4	7	7	7	7	7,0	6,4
5	5	6	6	6	5,6	6	6	7	7	6,5	7	7	7	7	7,0	6	6	7	7	7	6,6	6	6	6	7	6,3	6,4
6	6	6	6	6	6	5	6	5	6	5,5	6	6	7	7	6,7	7	7	7	6	6	6,6	6	5	6	6	5,8	6,1
6	6	7	6	6	6,2	6	6	7	7	6,5	7	7	7	7	7,0	7	7	7	7	7	7,0	7	7	7	7	7,0	6,7
7	7	7	6	6	6,6	6	6	6	7	6,3	7	7	7	6	6,7	6	6	7	7	7	6,6	7	7	7	7	7,0	6,6
7	7	6	6	6	6,4	6	6	7	6	6,3	6	7	6	6	6,3	7	6	7	6	7	6,6	7	7	7	6	6,8	6,5
7	7	6	6	6	6,4	6	7	6	6	6,3	7	6	6	7	6,3	6	6	6	6	7	6,2	7	6	6	6	6,3	6,3
6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7,0	7	7	7	7	7,0	7	7	7	6	6	6,6	6	6	6	6	6,0	6,5
7	6	6	7	6	6,4	6	6	7	7	6,5	7	7	7	7	7,0	7	7	6	6	6	6,4	6	6	6	6	6,0	6,5
6	6	7	7	7	6,6	6	7	7	7	6,8	6	6	7	7	6,7	7	7	7	6	6	6,6	6	7	7	7	6,8	6,7

6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6,0	6	7	7	7	7,0	7	7	7	7	7	7,0	7	7	7	7	7,0	6,6
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7,0	6	6	6	6	6,0	6	6	6	6	7	6,2	7	7	7	7	7,0	6,6
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6,0	6	6	6	6	6,0	7	7	7	7	7	7,0	7	7	7	7	7,0	6,4
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6,0	6	6	6	6	6,0	6	7	7	7	7	6,8	7	7	7	7	7,0	6,4
7	7	7	7	6	6,8	7	7	7	6	6,8	6	7	7	7	7,0	7	6	7	6	7	6,6	7	7	7	7	7,0	6,8
6	6	6	7	7	6,4	7	7	7	7	7,0	7	7	7	7	7,0	7	6	6	6	6	6,2	6	6	6	6	6,0	6,5
6	6	6	6	6	6	6	6	7	6	6,3	7	6	7	6	6,3	7	6	7	7	7	6,8	7	7	7	7	7,0	6,5
6	6	7	7	7	6,6	6	7	6	7	6,5	6	7	6	7	6,7	7	6	6	6	6	6,2	6	6	6	6	6,0	6,4
6	7	7	6	7	6,6	7	6	7	7	6,8	6	7	7	6	6,7	7	7	7	6	7	6,8	7	7	6	7	6,8	6,7
6	6	5	6	6	5,8	6	6	6	7	6,3	7	7	6	6	6,3	6	5	6	7	7	6,2	6	6	6	6	6,0	6,1
6	6	6	7	6	6,2	7	7	6	6	6,5	7	7	7	6	6,7	6	7	7	7	7	6,8	6	6	7	7	6,5	6,5
6	6	6	6	7	6,2	6	6	7	6	6,3	7	6	7	6	6,3	7	6	7	6	7	6,6	6	7	6	7	6,5	6,4
7	6	7	6	7	6,6	6	7	7	7	6,8	7	7	6	6	6,3	6	7	7	7	7	6,8	7	6	7	7	6,8	6,6
7	7	6	6	6	6,4	6	6	7	7	6,5	7	7	7	7	7,0	7	7	7	7	7	7,0	6	6	6	6	6,0	6,6
6	6	6	7	6	6,2	6	7	7	7	6,8	6	6	6	7	6,3	7	7	6	6	6	6,4	6	7	7	7	6,8	6,5
7	7	6	7	7	6,8	7	7	7	7	7,0	6	6	6	7	6,3	7	7	7	7	6	6,8	6	6	6	6	6,0	6,6
6	6	6	7	7	6,4	7	7	7	7	7,0	7	7	7	7	7,0	7	7	6	6	6	6,4	6	6	6	6	6,0	6,6
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6,0	6	6	7	7	6,7	7	7	7	7	7	7,0	7	7	7	7	7,0	6,5
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7,0	6	6	6	6	6,0	6	6	6	7	7	6,4	7	7	7	7	7,0	6,7
6	6	6	7	6	6,2	6	7	6	7	6,5	6	7	7	6	6,7	7	7	6	7	7	6,8	7	7	7	7	7,0	6,6
6	7	7	7	7	6,8	7	7	7	6	6,8	6	6	6	6	6,0	6	6	7	7	6	6,4	6	6	6	6	6,0	6,4
5	5	5	6	6	5,4	6	6	6	5	5,8	5	5	5	6	5,3	6	6	6	6	7	6,2	7	7	7	7	7,0	5,9
6	6	6	6	6	6	6	7	6	6	6,3	6	7	7	7	7,0	7	6	6	6	6	6,2	6	7	7	7	6,8	6,4
5	5	6	7	7	6	6	5	6	7	6,0	7	6	6	7	6,3	6	6	7	6	7	6,4	6	6	7	7	6,5	6,2
6	6	6	6	6	6	5	5	6	6	5,5	6	6	7	7	6,7	7	7	6	6	7	6,6	7	7	7	7	7,0	6,4
5	5	6	6	6	5,6	5	5	6	6	5,5	6	6	5	5	5,3	5	5	5	6	6	5,4	6	6	6	6	6,0	5,6
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6,0	6	6	6	6	6,0	6	6	6	6	6	6,0	6	6	6	6	6,0	6,0
6	6	6	6	5	5,8	5	5	6	6	5,5	5	6	6	6	6,0	6	6	6	6	6	6,0	7	7	7	7	7,0	6,1

6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6,3	7	7	6	6	6,3	6	7	7	7	6	6,6	6	7	7	7	6,8	6,4
5	5	6	6	6	5,6	6	6	5	7	6,0	6	6	6	6	6,0	5	6	7	7	7	6,4	7	7	7	7	7,0	6,2
6	6	7	6	5	6	6	6	7	6	6,3	6	7	6	7	6,7	7	6	6	6	6	6,2	7	6	6	7	6,5	6,3
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6,0	6	6	6	6	6,0	6	6	7	7	7	6,6	7	7	7	7	7,0	6,3
6	6	7	7	7	6,6	6	6	6	6	6,0	6	6	6	7	6,3	7	7	7	6	6	6,6	6	7	7	7	6,8	6,5
7	7	7	7	6	6,8	6	7	7	7	6,8	7	6	6	6	6,0	6	6	7	7	7	6,6	7	7	7	7	7,0	6,6
7	7	6	6	6	6,4	6	7	7	7	6,8	7	7	7	7	7,0	7	7	7	6	6	6,6	6	6	6	6	6,0	6,6
6	7	7	7	6	6,6	7	7	7	7	7,0	6	7	6	7	6,7	7	7	6	6	7	6,6	7	7	7	6	6,8	6,7
6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6,3	7	7	7	7	7,0	7	7	6	6	6	6,4	7	7	7	6	6,8	6,5
6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	6,8	7	6	6	6	6,0	7	6	6	6	7	6,4	6	6	7	7	6,5	6,3
6	7	7	7	7	6,8	7	7	6	6	6,5	7	7	7	7	7,0	7	6	6	6	6	6,2	6	6	6	6	6,0	6,5
6	6	6	6	7	6,2	7	7	6	6	6,5	6	6	6	6	6,0	6	7	7	6	7	6,6	6	7	6	7	6,5	6,4
6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6,3	7	7	6	6	6,3	6	6	7	7	7	6,6	7	7	6	6	6,5	6,3
7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6,5	6	6	7	7	6,7	7	7	7	7	7	7,0	6	6	7	7	6,5	6,7
6	6	6	6	6	6	5	6	6	7	6,0	6	6	7	7	6,7	7	7	7	7	7	7,0	6	6	6	6	6,0	6,3
7	6	6	6	6	6,2	7	6	6	6	6,3	6	6	7	6	6,3	6	6	6	7	7	6,4	6	6	6	6	6,0	6,2
7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6,0	6	6	6	7	6,3	7	7	7	6	6	6,6	6	6	6	7	6,3	6,4
7	6	6	6	6	6,2	7	7	7	7	7,0	7	7	7	7	7,0	7	6	7	7	6	6,6	6	7	7	7	6,8	6,7
7	6	6	7	6	6,4	6	6	7	7	6,5	7	7	7	7	7,0	7	7	6	6	6	6,4	6	6	6	6	6,0	6,5
6	6	7	7	7	6,6	6	7	7	7	6,8	6	6	7	7	6,7	7	7	7	6	6	6,6	6	7	7	7	6,8	6,7
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6,0	6	7	7	7	7,0	7	7	7	7	7	7,0	7	7	7	7	7,0	6,6
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7,0	6	6	6	6	6,0	6	6	6	6	7	6,2	7	7	7	7	7,0	6,6
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6,0	6	6	6	6	6,0	7	7	7	7	7	7,0	7	7	7	7	7,0	6,4
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6,0	6	6	6	6	6,0	6	7	7	7	7	6,8	7	7	7	7	7,0	6,4
7	7	7	7	6	6,8	7	7	7	6	6,8	6	7	7	7	7,0	7	6	7	6	7	6,6	7	7	7	7	7,0	6,8
6	6	6	7	7	6,4	7	7	7	7	7,0	7	7	7	7	7,0	7	6	6	6	6	6,2	6	6	6	6	6,0	6,5
6	6	6	6	6	6	6	6	7	6	6,3	7	6	7	6	6,3	7	6	7	7	7	6,8	7	7	7	7	7,0	6,5
6	6	7	7	7	6,6	6	7	6	7	6,5	6	7	6	7	6,7	7	6	6	6	6	6,2	6	6	6	6	6,0	6,4

6	7	7	6	7	6,6	7	6	7	7	6,8	6	7	7	6	6,7	7	7	7	6	7	6,8	7	7	6	7	6,8	6,7
6	6	5	6	6	5,8	6	6	6	7	6,3	7	7	6	6	6,3	6	5	6	7	7	6,2	6	6	6	6	6,0	6,1
6	6	6	7	6	6,2	7	7	6	6	6,5	7	7	7	6	6,7	6	7	7	7	7	6,8	6	6	7	7	6,5	6,5
6	6	6	6	7	6,2	6	6	7	6	6,3	7	6	7	6	6,3	7	6	7	6	7	6,6	6	7	6	7	6,5	6,4
7	6	7	6	7	6,6	6	7	7	7	6,8	7	7	6	6	6,3	6	7	7	7	7	6,8	7	6	7	7	6,8	6,6
7	7	6	6	6	6,4	6	6	7	7	6,5	7	7	7	7	7,0	7	7	7	7	7	7,0	6	6	6	6	6,0	6,6
6	6	6	7	6	6,2	6	7	7	7	6,8	6	6	6	7	6,3	7	7	6	6	6	6,4	6	7	7	7	6,8	6,5
7	7	6	7	7	6,8	7	7	7	7	7,0	6	6	6	7	6,3	7	7	7	7	6	6,8	6	6	6	6	6,0	6,6
6	6	6	7	7	6,4	7	7	7	7	7,0	7	7	7	7	7,0	7	7	6	6	6	6,4	6	6	6	6	6,0	6,6
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6,0	6	6	7	7	6,7	7	7	7	7	7	7,0	7	7	7	7	7,0	6,5
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7,0	6	6	6	6	6,0	6	6	6	7	7	6,4	7	7	7	7	7,0	6,7
6	6	6	7	6	6,2	6	7	6	7	6,5	6	7	7	6	6,7	7	7	6	7	7	6,8	7	7	7	7	7,0	6,6
6	7	7	7	7	6,8	7	7	7	6	6,8	6	6	6	6	6,0	6	6	7	7	6	6,4	6	6	6	6	6,0	6,4
5	5	5	6	6	5,4	6	6	6	5	5,8	5	5	5	6	5,3	6	6	6	6	7	6,2	7	7	7	7	7,0	5,9
6	6	6	6	6	6	6	7	6	6	6,3	6	7	7	7	7,0	7	6	6	6	6	6,2	6	7	7	7	6,8	6,4
5	5	6	7	7	6	6	5	6	7	6,0	7	6	6	7	6,3	6	6	7	6	7	6,4	6	6	7	7	6,5	6,2
6	6	6	6	6	6	5	5	6	6	5,5	6	6	7	7	6,7	7	7	6	6	7	6,6	7	7	7	7	7,0	6,4
5	5	6	6	6	5,6	5	5	6	6	5,5	6	6	5	5	5,3	5	5	5	6	6	5,4	6	6	6	6	6,0	5,6
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6,0	6	6	6	6	6,0	6	6	6	6	6	6,0	6	6	6	6	6,0	6,0
6	6	6	6	5	5,8	5	5	6	6	5,5	5	6	6	6	6,0	6	6	6	6	6	6,0	7	7	7	7	7,0	6,1
6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6,3	7	7	6	6	6,3	6	7	7	7	6	6,6	6	7	7	7	6,8	6,4
5	5	6	6	6	5,6	6	6	5	7	6,0	6	6	6	6	6,0	5	6	7	7	7	6,4	7	7	7	7	7,0	6,2
6	6	7	6	5	6	6	6	7	6	6,3	6	7	6	7	6,7	7	6	6	6	6	6,2	7	6	6	7	6,5	6,3
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6,0	6	6	6	6	6,0	6	6	7	7	7	6,6	7	7	7	7	7,0	6,3
6	6	7	7	7	6,6	6	6	6	6	6,0	6	6	6	7	6,3	7	7	7	6	6	6,6	6	7	7	7	6,8	6,5
7	7	7	7	6	6,8	6	7	7	7	6,8	7	6	6	6	6,0	6	6	7	7	7	6,6	7	7	7	7	7,0	6,6
7	7	6	6	6	6,4	6	7	7	7	6,8	7	7	7	7	7,0	7	7	7	6	6	6,6	6	6	6	6	6,0	6,6
6	7	7	7	6	6,6	7	7	7	7	7,0	6	7	6	7	6,7	7	7	6	6	7	6,6	7	7	7	6	6,8	6,7

6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6,3	7	7	7	7	7,0	7	7	6	6	6	6,4	7	7	7	6	6,8	6,5
6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	6,8	7	6	6	6	6,0	7	6	6	6	7	6,4	6	6	7	7	6,5	6,3
6	7	7	7	7	6,8	7	7	6	6	6,5	7	7	7	7	7,0	7	6	6	6	6	6,2	6	6	6	6	6,0	6,5
6	6	6	6	7	6,2	7	7	6	6	6,5	6	6	6	6	6,0	6	7	7	6	7	6,6	6	7	6	7	6,5	6,4
6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6,3	7	7	6	6	6,3	6	6	7	7	7	6,6	7	7	6	6	6,5	6,3
7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6,5	6	6	7	7	6,7	7	7	7	7	7	7,0	6	6	7	7	6,5	6,7
6	6	6	6	6	6	5	6	6	7	6,0	6	6	7	7	6,7	7	7	7	7	7	7,0	6	6	6	6	6,0	6,3
6	6	6	7	7	6,4	6	6	7	6	6,3	7	6	7	6	6,3	6	7	6	6	7	6,4	6	7	6	6	6,3	6,3
5	6	5	5	5	5,2	6	6	6	6	6,0	6	6	6	7	6,3	5	5	6	6	6	5,6	6	6	6	6	6,0	5,8
6	5	5	5	6	5,4	6	6	6	7	6,3	7	7	7	7	7,0	7	6	6	6	7	6,4	7	7	7	7	7,0	6,4
5	5	6	6	6	5,6	6	6	7	7	6,5	7	7	7	7	7,0	6	6	7	7	7	6,6	6	6	6	7	6,3	6,4
6	6	6	6	6	6	5	6	5	6	5,5	6	6	7	7	6,7	7	7	7	6	6	6,6	6	5	6	6	5,8	6,1
6	6	7	6	6	6,2	6	6	7	7	6,5	7	7	7	7	7,0	7	7	7	7	7	7,0	7	7	7	7	7,0	6,7
7	7	7	6	6	6,6	6	6	6	7	6,3	7	7	7	6	6,7	6	6	7	7	7	6,6	7	7	7	7	7,0	6,6
7	7	6	6	6	6,4	6	6	7	6	6,3	6	7	6	6	6,3	7	6	7	6	7	6,6	7	7	7	6	6,8	6,5
7	7	6	6	6	6,4	6	7	6	6	6,3	7	6	6	7	6,3	6	6	6	6	7	6,2	7	6	6	6	6,3	6,3
6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7,0	7	7	7	7	7,0	7	7	7	6	6	6,6	6	6	6	6	6,0	6,5
7	6	6	7	6	6,4	6	6	7	7	6,5	7	7	7	7	7,0	7	7	6	6	6	6,4	6	6	6	6	6,0	6,5
6	6	7	7	7	6,6	6	7	7	7	6,8	6	6	7	7	6,7	7	7	7	6	6	6,6	6	7	7	7	6,8	6,7
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6,0	6	7	7	7	7,0	7	7	7	7	7	7,0	7	7	7	7	7,0	6,6
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7,0	6	6	6	6	6,0	6	6	6	6	7	6,2	7	7	7	7	7,0	6,6
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6,0	6	6	6	6	6,0	7	7	7	7	7	7,0	7	7	7	7	7,0	6,4
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6,0	6	6	6	6	6,0	6	7	7	7	7	6,8	7	7	7	7	7,0	6,4
7	7	7	7	6	6,8	7	7	7	6	6,8	6	7	7	7	7,0	7	6	7	6	7	6,6	7	7	7	7	7,0	6,8
6	6	6	7	7	6,4	7	7	7	7	7,0	7	7	7	7	7,0	7	6	6	6	6	6,2	6	6	6	6	6,0	6,5
6	6	6	6	6	6	6	6	7	6	6,3	7	6	7	6	6,3	7	6	7	7	7	6,8	7	7	7	7	7,0	6,5
6	6	7	7	7	6,6	6	7	6	7	6,5	6	7	6	7	6,7	7	6	6	6	6	6,2	6	6	6	6	6,0	6,4
6	7	7	6	7	6,6	7	6	7	7	6,8	6	7	7	6	6,7	7	7	7	6	7	6,8	7	7	6	7	6,8	6,7

6	6	5	6	6	5,8	6	6	6	7	6,3	7	7	6	6	6,3	6	5	6	7	7	6,2	6	6	6	6	6,0	6,1
6	6	6	7	6	6,2	7	7	6	6	6,5	7	7	7	6	6,7	6	7	7	7	7	6,8	6	6	7	7	6,5	6,5
6	6	6	6	7	6,2	6	6	7	6	6,3	7	6	7	6	6,3	7	6	7	6	7	6,6	6	7	6	7	6,5	6,4
7	6	7	6	7	6,6	6	7	7	7	6,8	7	7	6	6	6,3	6	7	7	7	7	6,8	7	6	7	7	6,8	6,6
7	7	6	6	6	6,4	6	6	7	7	6,5	7	7	7	7	7,0	7	7	7	7	7	7,0	6	6	6	6	6,0	6,6
6	6	6	7	6	6,2	6	7	7	7	6,8	6	6	6	7	6,3	7	7	6	6	6	6,4	6	7	7	7	6,8	6,5
7	7	6	7	7	6,8	7	7	7	7	7,0	6	6	6	7	6,3	7	7	7	7	6	6,8	6	6	6	6	6,0	6,6
6	6	6	7	7	6,4	7	7	7	7	7,0	7	7	7	7	7,0	7	7	6	6	6	6,4	6	6	6	6	6,0	6,6
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6,0	6	6	7	7	6,7	7	7	7	7	7	7,0	7	7	7	7	7,0	6,5
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7,0	6	6	6	6	6,0	6	6	6	7	7	6,4	7	7	7	7	7,0	6,7
6	6	6	7	6	6,2	6	7	6	7	6,5	6	7	7	6	6,7	7	7	6	7	7	6,8	7	7	7	7	7,0	6,6
6	7	7	7	7	6,8	7	7	7	6	6,8	6	6	6	6	6,0	6	6	7	7	6	6,4	6	6	6	6	6,0	6,4
5	5	5	6	6	5,4	6	6	6	5	5,8	5	5	5	6	5,3	6	6	6	6	7	6,2	7	7	7	7	7,0	5,9
6	6	6	6	6	6	6	7	6	6	6,3	6	7	7	7	7,0	7	6	6	6	6	6,2	6	7	7	7	6,8	6,4
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7,0	6	6	6	6	6,0	6	6	6	7	7	6,4	7	7	7	7	7,0	6,7
6	6	6	7	6	6,2	6	7	6	7	6,5	6	7	7	6	6,7	7	7	6	7	7	6,8	7	7	7	7	7,0	6,6
6	7	7	7	7	6,8	7	7	7	6	6,8	6	6	6	6	6,0	6	6	7	7	6	6,4	6	6	6	6	6,0	6,4
5	5	5	6	6	5,4	6	6	6	5	5,8	5	5	5	6	5,3	6	6	6	6	7	6,2	7	7	7	7	7,0	5,9
6	6	6	6	6	6	6	7	6	6	6,3	6	7	7	7	7,0	7	6	6	6	6	6,2	6	7	7	7	6,8	6,4
5	5	6	7	7	6	6	5	6	7	6,0	7	6	6	7	6,3	6	6	7	6	7	6,4	6	6	7	7	6,5	6,2
6	6	6	6	6	6	5	5	6	6	5,5	6	6	7	7	6,7	7	7	6	6	7	6,6	7	7	7	7	7,0	6,4
5	5	6	6	6	5,6	5	5	6	6	5,5	6	6	5	5	5,3	5	5	5	6	6	5,4	6	6	6	6	6,0	5,6
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6,0	6	6	6	6	6,0	6	6	6	6	6	6,0	6	6	6	6	6,0	6,0
6	6	6	6	5	5,8	5	5	6	6	5,5	5	6	6	6	6,0	6	6	6	6	6	6,0	7	7	7	7	7,0	6,1
6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6,3	7	7	6	6	6,3	6	7	7	7	6	6,6	6	7	7	7	6,8	6,4
5	5	6	6	6	5,6	6	6	5	7	6,0	6	6	6	6	6,0	5	6	7	7	7	6,4	7	7	7	7	7,0	6,2
6	6	7	6	5	6	6	6	7	6	6,3	6	7	6	7	6,7	7	6	6	6	6	6,2	7	6	6	7	6,5	6,3
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6,0	6	6	6	6	6,0	6	6	7	7	7	6,6	7	7	7	7	7,0	6,3

6	6	7	7	7	6,6	6	6	6	6	6,0	6	6	6	7	6,3	7	7	7	6	6	6,6	6	7	7	7	6,8	6,5
7	7	7	7	6	6,8	6	7	7	7	6,8	7	6	6	6	6,0	6	6	7	7	7	6,6	7	7	7	7	7,0	6,6
7	7	6	6	6	6,4	6	7	7	7	6,8	7	7	7	7	7,0	7	7	7	6	6	6,6	6	6	6	6	6,0	6,6
6	7	7	7	6	6,6	7	7	7	7	7,0	6	7	6	7	6,7	7	7	6	6	7	6,6	7	7	7	6	6,8	6,7
6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6,3	7	7	7	7	7,0	7	7	6	6	6	6,4	7	7	7	6	6,8	6,5
6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	6,8	7	6	6	6	6,0	7	6	6	6	7	6,4	6	6	7	7	6,5	6,3
6	7	7	7	7	6,8	7	7	6	6	6,5	7	7	7	7	7,0	7	6	6	6	6	6,2	6	6	6	6	6,0	6,5
6	6	6	6	7	6,2	7	7	6	6	6,5	6	6	6	6	6,0	6	7	7	6	7	6,6	6	7	6	7	6,5	6,4
6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6,3	7	7	6	6	6,3	6	6	7	7	7	6,6	7	7	6	6	6,5	6,3
7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6,5	6	6	7	7	6,7	7	7	7	7	7	7,0	6	6	7	7	6,5	6,7
6	6	6	6	6	6	5	6	6	7	6,0	6	6	7	7	6,7	7	7	7	7	7	7,0	6	6	6	6	6,0	6,3
7	6	6	6	6	6,2	7	6	6	6	6,3	6	6	7	6	6,3	6	6	6	7	7	6,4	6	6	6	6	6,0	6,2
7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6,0	6	6	6	7	6,3	7	7	7	6	6	6,6	6	6	6	7	6,3	6,4
7	6	6	6	6	6,2	7	7	7	7	7,0	7	7	7	7	7,0	7	6	7	7	6	6,6	6	7	7	7	6,8	6,7
6	6	6	7	6	6,2	7	7	7	7	7,0	6	6	6	7	6,3	7	7	7	7	7	7,0	6	7	7	7	6,8	6,7
7	6	6	6	7	6,4	7	7	7	7	7,0	6	6	6	7	6,3	6	6	6	7	7	6,4	7	6	6	7	6,5	6,5
7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6,0	6	6	6	6	6,0	7	7	7	7	7	7,0	7	7	7	7	7,0	6,6
6	6	7	7	7	6,6	6	6	6	6	6,0	7	7	7	7	7,0	7	7	7	6	6	6,6	7	7	7	7	7,0	6,6
6	6	6	7	6	6,2	7	6	7	6	6,5	7	6	7	6	6,3	7	6	7	6	7	6,6	7	7	7	6	6,8	6,5

Base de datos de las percepciones

PF	PF	PF	PF	PF	PPF	PCR	PCR	PCR	PCR	PPCR	PS	PS	PS	PS	PPS	PE	PE	PE	PE	PE	PPE	PAT	PAT	PAT	PAT	PPAT	
4	5	5	4	5	4,6	3	5	3	4	3,8	1	1	2	2	1,5	5	5	4	4	5	4,6	4	5	4	5	4,5	3,8
3	5	5	4	5	4,4	3	5	3	5	4,0	5	5	5	5	5,0	5	4	3	4	4	4,0	5	4	4	5	4,5	4,4
3	4	5	5	5	4,4	4	4	3	4	3,8	5	5	5	5	5,0	1	3	1	2	3	2,0	5	5	5	5	5,0	4,0
3	4	5	4	5	4,2	3	4	5	3	3,8	5	4	4	4	4,3	4	5	4	4	5	4,4	4	4	5	4	4,3	4,2
3	5	5	4	5	4,4	3	5	3	4	3,8	5	5	5	5	5,0	4	4	4	5	4	4,2	1	2	2	3	2,0	3,9
3	5	5	4	3	4,0	5	4	3	4	4,0	5	5	5	5	5,0	5	5	5	5	5	5,0	2	2	1	2	1,8	4,0
1	5	5	5	5	4,2	3	4	3	5	3,8	4	5	5	5	4,8	5	4	4	4	5	4,4	1	1	2	2	1,5	3,7
3	5	5	4	5	4,4	3	5	3	4	3,8	5	5	5	5	5,0	5	4	4	4	5	4,4	5	5	5	5	5,0	4,5
3	5	5	4	3	4,0	4	4	4	4	4,0	1	2	2	3	2,0	4	4	4	4	4	4,0	4	4	5	5	4,5	3,7
3	5	5	4	5	4,4	3	5	3	5	4,0	2	2	1	2	1,8	5	4	5	5	4	4,6	5	5	4	5	4,8	3,9
4	5	5	4	5	4,6	3	5	3	4	3,8	1	1	2	2	1,5	5	5	4	4	5	4,6	4	4	5	4	4,3	3,7
3	5	5	4	5	4,4	3	5	3	4	3,8	5	5	5	5	5,0	1	3	1	2	3	2,0	1	2	2	3	2,0	3,4
3	5	5	4	5	4,4	3	5	3	5	4,0	4	5	5	5	4,8	1	3	1	2	3	2,0	2	2	1	2	1,8	3,4
3	5	5	4	5	4,4	3	5	3	5	4,0	1	2	2	3	2,0	1	3	1	2	3	2,0	1	1	2	2	1,5	2,8
3	5	5	4	5	4,4	3	3	4	5	3,8	2	2	1	2	1,8	1	3	1	2	3	2,0	1	2	2	3	2,0	2,8
3	4	5	4	5	4,2	3	5	5	4	4,3	1	1	2	2	1,5	1	3	1	2	3	2,0	2	2	1	2	1,8	2,7
2	5	5	4	5	4,2	3	5	3	5	4,0	4	5	4	5	4,5	1	3	1	2	3	2,0	1	1	2	2	1,5	3,2
3	5	5	4	3	4,0	3	5	4	5	4,3	4	5	4	4	4,3	1	3	1	2	3	2,0	1	2	2	3	2,0	3,3
3	5	5	4	5	4,4	3	5	3	4	3,8	4	5	5	5	4,8	1	3	1	2	3	2,0	2	2	1	2	1,8	3,3
2	5	5	4	3	3,8	3	5	3	4	3,8	4	4	5	5	4,5	1	3	1	2	3	2,0	1	1	2	2	1,5	3,1
2	5	5	4	3	3,8	5	3	4	4	4,0	5	4	5	4	4,5	1	3	1	2	3	2,0	1	2	2	3	2,0	3,3
4	5	5	4	5	4,6	3	5	3	4	3,8	5	5	5	4	4,8	1	3	1	2	3	2,0	2	2	1	2	1,8	3,4
3	5	5	4	4	4,2	3	5	3	4	3,8	5	5	4	4	4,5	1	3	1	2	3	2,0	1	1	2	2	1,5	3,2
4	4	5	4	5	4,4	3	4	5	4	4,0	4	4	5	5	4,5	1	3	1	2	3	2,0	1	2	2	3	2,0	3,4
4	5	5	4	5	4,6	3	5	3	4	3,8	4	4	5	5	4,5	1	3	1	2	3	2,0	2	2	1	2	1,8	3,3
3	5	5	4	5	4,4	3	5	4	4	4,0	4	5	5	5	4,8	1	3	1	2	3	2,0	1	1	2	2	1,5	3,3

3	5	5	4	4	4,2	4	5	4	4	4,3	4	4	5	5	4,5	1	3	1	2	3	2,0	1	2	2	3	2,0	3,4
4	5	5	4	3	4,2	3	3	5	5	4,0	5	5	5	5	5,0	1	3	1	2	3	2,0	2	2	1	2	1,8	3,4
2	4	5	4	5	4,0	3	5	3	4	3,8	5	4	4	4	4,3	1	3	1	2	3	2,0	1	1	2	2	1,5	3,1
2	5	5	4	5	4,2	1	4	3	5	3,3	5	5	5	5	5,0	1	3	1	2	3	2,0	1	2	2	3	2,0	3,3
2	5	5	4	5	4,2	2	3	4	5	3,5	1	2	2	3	2,0	1	3	1	2	3	2,0	2	2	1	2	1,8	2,7
2	5	5	4	4	4,0	2	4	3	5	3,5	2	2	1	2	1,8	1	3	1	2	3	2,0	1	1	2	2	1,5	2,6
2	5	5	4	4	4,0	3	4	3	5	3,8	1	1	2	2	1,5	1	3	1	2	3	2,0	1	2	2	3	2,0	2,7
2	5	5	4	4	4,0	3	4	3	5	3,8	5	5	5	5	5,0	1	3	1	2	3	2,0	2	2	1	2	1,8	3,3
1	5	5	4	5	4,0	3	5	2	5	3,8	4	5	5	5	4,8	1	3	1	2	3	2,0	1	1	2	2	1,5	3,2
4	5	5	3	3	4,0	4	5	5	5	4,8	5	5	5	5	5,0	1	3	1	2	3	2,0	1	2	2	3	2,0	3,6
3	5	5	3	4	4,0	3	5	5	5	4,5	4	4	5	5	4,5	1	3	1	2	3	2,0	2	2	1	2	1,8	3,4
3	5	5	4	3	4,0	5	4	5	4	4,5	5	4	4	4	4,3	1	3	1	2	3	2,0	1	1	2	2	1,5	3,3
3	5	5	4	5	4,4	4	4	4	5	4,3	5	5	5	5	5,0	1	3	1	2	3	2,0	1	2	2	3	2,0	3,5
3	4	4	4	5	4,0	3	4	3	4	3,5	4	4	4	4	4,0	1	3	1	2	3	2,0	2	2	1	2	1,8	3,1
1	5	4	5	5	4,0	3	5	3	5	4,0	5	4	5	4	4,5	1	3	1	2	3	2,0	1	1	2	2	1,5	3,2
3	5	5	4	3	4,0	3	5	5	5	4,5	5	5	5	4	4,8	1	3	1	2	3	2,0	1	2	2	3	2,0	3,5
4	5	5	4	3	4,2	3	4	5	4	4,0	5	5	4	4	4,5	1	3	1	2	3	2,0	2	2	1	2	1,8	3,3
2	5	5	4	5	4,2	3	5	3	5	4,0	4	4	5	5	4,5	1	3	1	2	3	2,0	1	1	2	2	1,5	3,2
3	5	5	4	3	4,0	3	5	4	5	4,3	4	4	5	5	4,5	1	3	1	2	3	2,0	5	5	5	5	5,0	4,0
3	5	5	4	5	4,4	3	5	3	4	3,8	4	5	5	5	4,8	1	3	1	2	3	2,0	5	5	5	5	5,0	4,0
2	5	5	4	3	3,8	3	5	3	4	3,8	4	4	5	5	4,5	1	3	1	2	3	2,0	5	4	4	4	4,3	3,7
2	5	5	4	3	3,8	5	3	4	4	4,0	4	4	4	4	4,0	1	3	1	2	3	2,0	5	5	5	5	5,0	3,8
4	5	5	4	5	4,6	3	5	3	4	3,8	4	4	4	4	4,0	1	3	1	2	3	2,0	5	5	5	5	5,0	3,9
3	5	5	4	4	4,2	3	5	3	4	3,8	4	4	4	5	4,3	1	3	1	2	3	2,0	4	5	5	5	4,8	3,8
4	4	5	4	5	4,4	3	4	5	4	4,0	1	1	2	2	1,5	1	3	1	2	3	2,0	5	5	5	5	5,0	3,4
4	5	5	4	5	4,6	3	5	3	4	3,8	5	5	5	5	5,0	1	3	1	2	3	2,0	1	2	2	3	2,0	3,5
2	5	5	4	3	3,8	3	5	3	4	3,8	5	5	5	5	5,0	5	5	4	4	5	4,6	2	2	1	2	1,8	3,8
2	5	5	4	3	3,8	5	3	4	4	4,0	5	4	4	4	4,3	4	4	4	5	5	4,4	1	1	2	2	1,5	3,6

4	5	5	4	5	4,6	3	5	3	4	3,8	5	5	5	5	5,0	4	5	5	5	5	4,8	5	5	5	5	5,0	4,6
3	5	5	4	4	4,2	3	5	3	4	3,8	5	5	5	5	5,0	5	4	4	4	3	4,0	4	5	5	5	4,8	4,3
4	4	5	4	5	4,4	3	4	5	4	4,0	4	5	5	5	4,8	5	4	4	3	4	4,0	1	2	2	3	2,0	3,8
4	5	5	4	5	4,6	3	5	3	4	3,8	5	5	5	5	5,0	4	4	5	4	4	4,2	2	2	1	2	1,8	3,9
3	5	5	4	5	4,4	3	5	4	4	4,0	1	2	2	3	2,0	5	5	5	4	4	4,6	1	1	2	2	1,5	3,3
3	5	5	4	4	4,2	4	5	4	4	4,3	2	2	1	2	1,8	4	4	5	4	5	4,4	4	5	4	5	4,5	3,8
4	5	5	4	3	4,2	3	3	5	5	4,0	1	1	2	2	1,5	4	5	5	4	4	4,4	4	5	4	4	4,3	3,7
2	4	5	4	5	4,0	3	5	3	4	3,8	5	5	5	5	5,0	5	4	3	4	4	4,0	4	5	5	5	4,8	4,3
2	5	5	4	5	4,2	1	4	3	5	3,3	4	5	5	5	4,8	5	5	5	5	5	5,0	4	4	5	5	4,5	4,3
4	5	5	3	3	4,0	4	5	5	5	4,8	1	2	2	3	2,0	1	3	1	2	3	2,0	5	4	5	4	4,5	3,5
3	5	5	3	4	4,0	3	5	5	5	4,5	2	2	1	2	1,8	1	3	1	2	3	2,0	5	5	5	4	4,8	3,4
3	5	5	4	3	4,0	5	4	5	4	4,5	1	1	2	2	1,5	1	3	1	2	3	2,0	5	5	4	4	4,5	3,3
3	5	5	4	5	4,4	4	4	4	5	4,3	4	5	4	5	4,5	1	3	1	2	3	2,0	4	4	5	5	4,5	3,9
3	4	4	4	5	4,0	3	4	3	4	3,5	4	5	4	4	4,3	1	3	1	2	3	2,0	4	4	5	5	4,5	3,7
1	5	4	5	5	4,0	3	5	3	5	4,0	4	5	5	5	4,8	1	3	1	2	3	2,0	4	5	5	5	4,8	3,9
3	5	5	4	3	4,0	3	5	5	5	4,5	4	4	5	5	4,5	1	3	1	2	3	2,0	4	4	5	5	4,5	3,9
4	5	5	4	3	4,2	3	4	5	4	4,0	5	4	5	4	4,5	1	3	1	2	3	2,0	5	5	5	5	5,0	3,9
2	5	5	4	5	4,2	3	5	3	5	4,0	5	5	5	4	4,8	1	3	1	2	3	2,0	5	4	4	4	4,3	3,8
3	5	5	4	3	4,0	3	5	4	5	4,3	5	5	4	4	4,5	1	3	1	2	3	2,0	5	5	5	5	5,0	4,0
3	5	5	4	5	4,4	3	5	3	4	3,8	4	4	5	5	4,5	1	3	1	2	3	2,0	1	2	2	3	2,0	3,3
2	5	5	4	3	3,8	3	5	3	4	3,8	4	4	5	5	4,5	1	3	1	2	3	2,0	2	2	1	2	1,8	3,2
2	5	5	4	3	3,8	5	3	4	4	4,0	4	5	5	5	4,8	4	4	4	5	5	4,4	1	1	2	2	1,5	3,7
4	5	5	4	5	4,6	3	5	3	4	3,8	4	4	5	5	4,5	4	5	5	5	5	4,8	5	5	5	5	5,0	4,5
3	5	5	4	4	4,2	3	5	3	4	3,8	5	5	5	5	5,0	5	4	4	4	3	4,0	4	5	5	5	4,8	4,3
4	4	5	4	5	4,4	3	4	5	4	4,0	5	4	4	4	4,3	5	4	4	3	4	4,0	5	5	5	5	5,0	4,3
4	5	5	4	5	4,6	3	5	3	4	3,8	5	5	5	5	5,0	4	4	5	4	4	4,2	4	4	5	5	4,5	4,4
2	5	5	4	3	3,8	3	5	3	4	3,8	1	2	2	3	2,0	5	5	4	4	5	4,6	5	4	4	4	4,3	3,7
2	5	5	4	4	4,0	3	4	3	5	3,8	2	2	1	2	1,8	5	4	3	4	4	4,0	5	5	5	5	5,0	3,7

1	5	5	4	5	4,0	3	5	2	5	3,8	1	1	2	2	1,5	5	5	4	4	4	4,4	4	4	4	4	4,0	3,5
4	5	5	3	3	4,0	4	5	5	5	4,8	5	5	5	5	5,0	5	5	4	4	4	4,4	5	4	5	4	4,5	4,5
3	5	5	3	4	4,0	3	5	5	5	4,5	4	5	5	5	4,8	5	4	4	5	4	4,4	5	5	5	4	4,8	4,5
3	5	5	4	3	4,0	5	4	5	4	4,5	5	5	5	5	5,0	5	5	5	4	4	4,6	5	5	4	4	4,5	4,5
3	5	5	4	5	4,4	4	4	4	5	4,3	4	4	5	5	4,5	5	5	5	5	4	4,8	4	4	5	5	4,5	4,5
3	4	4	4	5	4,0	3	4	3	4	3,5	5	4	4	4	4,3	4	4	5	4	4	4,2	4	4	5	5	4,5	4,1
1	5	4	5	5	4,0	3	5	3	5	4,0	5	5	5	5	5,0	5	4	4	4	4	4,2	4	5	5	5	4,8	4,4
3	5	5	4	3	4,0	3	5	5	5	4,5	4	4	4	4	4,0	5	4	4	5	5	4,6	4	4	5	5	4,5	4,3
4	5	5	4	3	4,2	3	4	5	4	4,0	5	4	5	4	4,5	5	5	4	4	4	4,4	5	5	5	5	5,0	4,4
2	5	5	4	5	4,2	3	5	3	5	4,0	5	5	5	4	4,8	5	3	3	5	5	4,2	5	4	4	4	4,3	4,3
3	5	5	4	3	4,0	3	5	4	5	4,3	5	5	4	4	4,5	5	4	5	5	5	4,8	5	5	5	5	5,0	4,5
3	5	5	4	5	4,4	3	5	3	4	3,8	4	4	5	5	4,5	4	4	4	5	5	4,4	5	5	5	5	5,0	4,4
2	5	5	4	3	3,8	3	5	3	4	3,8	4	4	5	5	4,5	1	3	1	2	3	2,0	5	4	4	4	4,3	3,7
2	5	5	4	3	3,8	5	3	4	4	4,0	4	5	5	5	4,8	1	3	1	2	3	2,0	5	5	5	5	5,0	3,9
4	5	5	4	5	4,6	3	5	3	4	3,8	4	4	5	5	4,5	1	3	1	2	3	2,0	5	5	5	5	5,0	4,0
3	5	5	4	4	4,2	3	5	3	4	3,8	4	4	4	5	4,3	1	3	1	2	3	2,0	4	5	5	5	4,8	3,8
4	4	5	4	5	4,4	3	4	5	4	4,0	4	4	4	4	4,0	1	3	1	2	3	2,0	5	5	5	5	5,0	3,9
4	5	5	4	5	4,6	3	5	3	4	3,8	5	5	4	5	4,8	1	3	1	2	3	2,0	4	4	5	5	4,5	3,9
2	5	5	4	3	3,8	3	5	3	4	3,8	4	4	4	5	4,3	1	3	1	2	3	2,0	5	4	4	4	4,3	3,6
3	4	5	5	5	4,4	4	4	3	4	3,8	5	4	4	5	4,5	1	3	1	2	3	2,0	5	5	5	5	5,0	3,9
3	4	5	4	5	4,2	3	4	5	3	3,8	4	4	5	4	4,3	1	3	1	2	3	2,0	4	4	5	4	4,3	3,7
3	5	5	4	5	4,4	3	5	3	4	3,8	4	5	5	5	4,8	1	3	1	2	3	2,0	4	5	5	4	4,5	3,9
3	5	5	4	3	4,0	5	4	3	4	4,0	4	4	5	5	4,5	1	3	1	2	3	2,0	5	5	5	5	5,0	3,9
1	5	5	5	5	4,2	3	4	3	5	3,8	5	4	5	5	4,8	1	3	1	2	3	2,0	5	5	5	5	5,0	3,9
3	5	5	4	5	4,4	3	5	3	4	3,8	4	4	5	5	4,5	1	3	1	2	3	2,0	5	5	5	5	5,0	3,9
3	5	5	4	3	4,0	4	4	4	4	4,0	1	1	2	2	1,5	1	3	1	2	3	2,0	1	2	2	3	2,0	2,7
3	5	5	4	5	4,4	3	5	3	5	4,0	1	1	2	2	1,5	1	3	1	2	3	2,0	2	2	1	2	1,8	2,7
4	5	5	4	5	4,6	3	5	3	4	3,8	1	1	2	2	1,5	1	3	1	2	3	2,0	1	1	2	2	1,5	2,7

3	5	5	4	5	4,4	3	5	3	4	3,8	1	1	2	2	1,5	1	3	1	2	3	2,0	5	4	4	5	4,5	3,2
3	5	5	4	5	4,4	3	5	3	5	4,0	1	1	2	2	1,5	1	3	1	2	3	2,0	5	5	5	5	5,0	3,4
3	5	5	4	5	4,4	3	5	3	5	4,0	1	1	2	2	1,5	1	3	1	2	3	2,0	5	5	5	5	5,0	3,4
3	5	5	4	5	4,4	3	3	4	5	3,8	1	1	2	2	1,5	1	3	1	2	3	2,0	4	5	5	5	4,8	3,3
3	4	5	4	5	4,2	3	5	5	4	4,3	1	1	2	2	1,5	1	3	1	2	3	2,0	4	4	4	5	4,3	3,2
2	5	5	4	5	4,2	3	5	3	5	4,0	1	1	2	2	1,5	1	3	1	2	3	2,0	5	4	4	4	4,3	3,2
3	5	5	4	3	4,0	3	5	4	5	4,3	1	1	2	2	1,5	1	3	1	2	3	2,0	1	2	2	3	2,0	2,8
3	5	5	4	5	4,4	3	5	3	4	3,8	1	1	2	2	1,5	1	3	1	2	3	2,0	2	2	1	2	1,8	2,7
4	5	5	3	3	4,0	4	5	5	5	4,8	1	1	2	2	1,5	1	3	1	2	3	2,0	1	1	2	2	1,5	2,8
3	5	5	3	4	4,0	3	5	5	5	4,5	1	1	2	2	1,5	1	3	1	2	3	2,0	5	5	5	4	4,8	3,4
3	5	5	4	3	4,0	5	4	5	4	4,5	1	1	2	2	1,5	1	3	1	2	3	2,0	5	5	4	4	4,5	3,3
3	5	5	4	5	4,4	4	4	4	5	4,3	1	1	2	2	1,5	1	3	1	2	3	2,0	4	4	5	5	4,5	3,3
3	4	4	4	5	4,0	3	4	3	4	3,5	1	1	2	2	1,5	1	3	1	2	3	2,0	4	4	5	5	4,5	3,1
1	5	4	5	5	4,0	3	5	3	5	4,0	1	1	2	2	1,5	1	3	1	2	3	2,0	4	5	5	5	4,8	3,3
3	5	5	4	3	4,0	3	5	5	5	4,5	1	1	2	2	1,5	1	3	1	2	3	2,0	4	4	5	5	4,5	3,3
2	5	5	4	5	4,2	2	3	4	5	3,5	1	1	2	2	1,5	5	4	3	5	5	4,4	4	4	5	5	4,5	3,6
2	5	5	4	4	4,0	2	4	3	5	3,5	1	1	2	2	1,5	5	4	3	4	5	4,2	1	2	2	3	2,0	3,0
2	5	5	4	4	4,0	3	4	3	5	3,8	1	1	2	2	1,5	5	5	5	5	5	5,0	2	2	1	2	1,8	3,2
2	5	5	4	4	4,0	3	4	3	5	3,8	1	1	2	2	1,5	5	4	3	4	4	4,0	1	1	2	2	1,5	3,0
1	5	5	4	5	4,0	3	5	2	5	3,8	1	1	2	2	1,5	5	5	4	4	4	4,4	1	2	2	3	2,0	3,1
4	5	5	3	3	4,0	4	5	5	5	4,8	1	1	2	2	1,5	5	5	4	4	4	4,4	2	2	1	2	1,8	3,3
3	5	5	3	4	4,0	3	5	5	5	4,5	1	1	2	2	1,5	5	4	4	5	4	4,4	1	1	2	2	1,5	3,2
3	5	5	4	3	4,0	5	4	5	4	4,5	1	1	2	2	1,5	5	5	5	4	4	4,6	1	2	2	3	2,0	3,3
3	5	5	4	5	4,4	4	4	4	5	4,3	1	1	2	2	1,5	1	3	1	2	3	2,0	2	2	1	2	1,8	2,8
3	4	4	4	5	4,0	3	4	3	4	3,5	1	1	2	2	1,5	1	3	1	2	3	2,0	1	1	2	2	1,5	2,5
1	5	4	5	5	4,0	3	5	3	5	4,0	1	1	2	2	1,5	1	3	1	2	3	2,0	1	2	2	3	2,0	2,7
3	5	5	4	3	4,0	1	2	2	3	2,0	1	1	2	2	1,5	1	3	1	2	3	2,0	2	2	1	2	1,8	2,3
4	5	5	4	3	4,2	2	2	1	2	1,8	1	1	2	2	1,5	1	3	1	2	3	2,0	1	1	2	2	1,5	2,2

2	5	5	4	5	4,2	1	1	2	2	1,5	1	1	2	2	1,5	1	3	1	2	3	2,0	1	2	2	3	2,0	2,2
3	5	5	4	3	4,0	1	2	2	3	2,0	1	1	2	2	1,5	1	3	1	2	3	2,0	2	2	1	2	1,8	2,3
3	5	5	4	5	4,4	2	2	1	2	1,8	1	1	2	2	1,5	1	3	1	2	3	2,0	1	1	2	2	1,5	2,2
2	5	5	4	3	3,8	1	1	2	2	1,5	1	1	2	2	1,5	1	3	1	2	3	2,0	1	2	2	3	2,0	2,2
2	5	5	4	3	3,8	1	2	2	3	2,0	1	1	2	2	1,5	1	3	1	2	3	2,0	2	2	1	2	1,8	2,2
4	5	5	4	5	4,6	2	2	1	2	1,8	1	2	2	3	2,0	1	3	1	2	3	2,0	1	1	2	2	1,5	2,4
3	5	5	4	4	4,2	1	1	2	2	1,5	2	2	1	2	1,8	1	3	1	2	3	2,0	1	2	2	3	2,0	2,3
4	4	5	4	5	4,4	1	2	2	3	2,0	1	1	2	2	1,5	1	3	1	2	3	2,0	2	2	1	2	1,8	2,3
4	5	5	4	5	4,6	2	2	1	2	1,8	1	2	2	3	2,0	1	3	1	2	3	2,0	1	1	2	2	1,5	2,4
2	5	5	4	3	3,8	1	1	2	2	1,5	2	2	1	2	1,8	1	3	1	2	3	2,0	1	2	2	3	2,0	2,2
2	5	5	4	3	3,8	1	2	2	3	2,0	1	1	2	2	1,5	1	3	1	2	3	2,0	2	2	1	2	1,8	2,2
4	5	5	4	5	4,6	2	2	1	2	1,8	1	2	2	3	2,0	1	3	1	2	3	2,0	1	1	2	2	1,5	2,4
3	5	5	4	4	4,2	1	1	2	2	1,5	2	2	1	2	1,8	1	3	1	2	3	2,0	1	2	2	3	2,0	2,3
4	4	5	4	5	4,4	1	2	2	3	2,0	1	1	2	2	1,5	1	3	1	2	3	2,0	2	2	1	2	1,8	2,3
4	5	5	4	5	4,6	2	2	1	2	1,8	1	2	2	3	2,0	1	3	1	2	3	2,0	1	1	2	2	1,5	2,4
3	5	5	4	5	4,4	1	1	2	2	1,5	2	2	1	2	1,8	1	3	1	2	3	2,0	4	5	5	5	4,8	2,9
3	5	5	4	4	4,2	1	2	2	3	2,0	1	1	2	2	1,5	1	3	1	2	3	2,0	4	5	4	5	4,5	2,8
4	5	5	4	3	4,2	2	2	1	2	1,8	1	2	2	3	2,0	1	3	1	2	3	2,0	4	5	4	4	4,3	2,8
2	4	5	4	5	4,0	1	1	2	2	1,5	2	2	1	2	1,8	1	3	1	2	3	2,0	4	5	5	5	4,8	2,8
2	5	5	4	5	4,2	1	2	2	3	2,0	1	1	2	2	1,5	1	3	1	2	3	2,0	4	4	5	5	4,5	2,8
4	5	5	3	3	4,0	2	2	1	2	1,8	1	2	2	3	2,0	1	3	1	2	3	2,0	5	4	5	4	4,5	2,9
3	5	5	3	4	4,0	1	1	2	2	1,5	2	2	1	2	1,8	1	3	1	2	3	2,0	5	5	5	4	4,8	2,8
3	5	5	4	3	4,0	4	5	5	5	4,8	1	1	2	2	1,5	1	3	1	2	3	2,0	1	2	2	3	2,0	2,9
3	5	5	4	5	4,4	4	5	4	5	4,5	1	2	2	3	2,0	1	3	1	2	3	2,0	2	2	1	2	1,8	2,9
3	4	4	4	5	4,0	4	5	4	4	4,3	2	2	1	2	1,8	1	3	1	2	3	2,0	1	1	2	2	1,5	2,7
1	5	4	5	5	4,0	4	5	5	5	4,8	1	1	2	2	1,5	1	3	1	2	3	2,0	4	5	5	5	4,8	3,4
3	5	5	4	3	4,0	4	4	5	5	4,5	1	2	2	3	2,0	1	3	1	2	3	2,0	4	4	5	5	4,5	3,4
4	5	5	4	3	4,2	5	4	5	4	4,5	2	2	1	2	1,8	1	3	1	2	3	2,0	5	5	5	5	5,0	3,5

2	5	5	4	5	4,2	5	5	5	4	4,8	1	1	2	2	1,5	5	3	3	5	5	4,2	5	4	4	4	4,3	3,8
3	5	5	4	3	4,0	1	2	2	3	2,0	4	5	5	5	4,8	5	4	5	5	5	4,8	5	5	5	5	5,0	4,1
3	5	5	4	5	4,4	2	2	1	2	1,8	4	5	4	5	4,5	4	4	4	5	5	4,4	5	5	5	5	5,0	4,0
2	5	5	4	3	3,8	1	1	2	2	1,5	4	5	4	4	4,3	5	5	4	4	5	4,6	1	2	2	3	2,0	3,2
2	5	5	4	3	3,8	4	5	5	5	4,8	4	5	5	5	4,8	4	4	4	5	5	4,4	2	2	1	2	1,8	3,9
4	5	5	4	5	4,6	4	4	5	5	4,5	4	4	5	5	4,5	4	5	5	5	5	4,8	1	1	2	2	1,5	4,0
3	5	5	4	4	4,2	3	5	3	4	3,8	5	4	5	4	4,5	5	4	4	4	3	4,0	4	5	5	5	4,8	4,2
4	4	5	4	5	4,4	3	4	5	4	4,0	5	5	5	4	4,8	5	4	4	3	4	4,0	5	5	5	5	5,0	4,4
4	5	5	4	5	4,6	3	5	3	4	3,8	1	2	2	3	2,0	4	4	5	4	4	4,2	4	4	5	5	4,5	3,8
2	5	5	4	3	3,8	3	5	3	4	3,8	2	2	1	2	1,8	5	5	4	4	5	4,6	5	4	4	4	4,3	3,6
2	5	5	4	4	4,0	3	4	3	5	3,8	1	1	2	2	1,5	5	4	3	4	4	4,0	5	5	5	5	5,0	3,7
1	5	5	4	5	4,0	3	5	2	5	3,8	4	5	5	5	4,8	5	5	4	4	4	4,4	4	4	4	4	4,0	4,2
4	5	5	3	3	4,0	1	2	2	3	2,0	4	4	5	5	4,5	5	5	4	4	4	4,4	5	4	5	4	4,5	3,9
3	5	5	3	4	4,0	2	2	1	2	1,8	5	5	4	4	4,5	5	4	4	5	4	4,4	5	5	5	4	4,8	3,9
3	5	5	4	3	4,0	1	1	2	2	1,5	4	4	4	4	4,0	5	5	5	4	4	4,6	5	5	4	4	4,5	3,7
3	5	5	4	5	4,4	1	2	2	3	2,0	5	5	4	4	4,5	5	5	5	5	4	4,8	4	4	5	5	4,5	4,0
3	4	4	4	5	4,0	2	2	1	2	1,8	4	4	4	4	4,0	4	4	5	4	4	4,2	4	4	5	5	4,5	3,7
1	5	4	5	5	4,0	1	1	2	2	1,5	5	5	4	5	4,8	5	4	4	4	4	4,2	4	5	5	5	4,8	3,8
3	5	5	4	3	4,0	1	2	2	3	2,0	4	4	4	5	4,3	5	4	4	5	5	4,6	4	4	5	5	4,5	3,9
4	5	5	4	3	4,2	2	2	1	2	1,8	5	4	4	5	4,5	5	5	4	4	4	4,4	5	5	5	5	5,0	4,0
2	5	5	4	5	4,2	1	1	2	2	1,5	5	5	5	5	5,0	5	3	3	5	5	4,2	5	4	4	4	4,3	3,8
3	5	5	4	3	4,0	1	2	2	3	2,0	5	4	5	4	4,5	5	4	5	5	5	4,8	5	5	5	5	5,0	4,1
3	5	5	4	5	4,4	2	2	1	2	1,8	5	5	5	5	5,0	4	4	4	5	5	4,4	5	5	5	5	5,0	4,1
2	5	5	4	3	3,8	1	1	2	2	1,5	4	4	4	5	4,3	5	5	4	4	5	4,6	5	4	4	4	4,3	3,7
2	5	5	4	3	3,8	1	2	2	3	2,0	4	4	4	4	4,0	4	4	4	5	5	4,4	5	5	5	5	5,0	3,8
4	5	5	4	5	4,6	2	2	1	2	1,8	4	4	4	4	4,0	4	5	5	5	5	4,8	5	5	5	5	5,0	4,0
3	5	5	4	4	4,2	1	1	2	2	1,5	4	4	4	5	4,3	5	4	4	4	3	4,0	4	5	5	5	4,8	3,7
4	4	5	4	5	4,4	1	2	2	3	2,0	4	4	4	4	4,0	5	4	4	3	4	4,0	5	5	5	5	5,0	3,9

4	5	5	4	5	4,6	2	2	1	2	1,8	5	5	4	5	4,8	4	4	5	4	4	4,2	4	4	5	5	4,5	4,0
2	5	5	4	3	3,8	1	1	2	2	1,5	4	4	4	5	4,3	5	5	4	4	5	4,6	5	4	4	4	4,3	3,7
3	4	5	5	5	4,4	1	2	2	3	2,0	5	4	4	5	4,5	5	4	4	4	5	4,4	5	5	5	5	5,0	4,1
3	4	5	4	5	4,2	2	2	1	2	1,8	4	4	5	4	4,3	4	5	4	4	5	4,4	4	4	5	4	4,3	3,8
3	5	5	4	5	4,4	1	1	2	2	1,5	4	5	5	5	4,8	4	4	4	5	4	4,2	4	5	5	4	4,5	3,9
3	5	5	4	3	4,0	1	2	2	3	2,0	4	4	5	5	4,5	5	5	5	5	5	5,0	5	5	5	5	5,0	4,1
1	5	5	5	5	4,2	2	2	1	2	1,8	5	4	5	5	4,8	5	4	4	4	5	4,4	5	5	5	5	5,0	4,0
3	5	5	4	5	4,4	1	1	2	2	1,5	4	4	5	5	4,5	5	4	4	4	5	4,4	5	5	5	5	5,0	4,0
3	5	5	4	3	4,0	4	5	5	5	4,8	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	4,0	4	4	5	5	4,5	4,3
3	5	5	4	5	4,4	4	5	4	5	4,5	5	4	5	5	4,8	5	4	5	5	4	4,6	5	5	4	5	4,8	4,6
4	5	5	4	5	4,6	4	5	4	4	4,3	5	5	5	5	5,0	5	5	4	4	5	4,6	1	2	2	3	2,0	4,1
3	5	5	4	5	4,4	4	5	5	5	4,8	4	4	4	4	4,0	5	5	4	4	5	4,6	2	2	1	2	1,8	3,9
3	5	5	4	5	4,4	4	4	5	5	4,5	5	5	5	4	4,8	4	5	4	4	4	4,2	1	1	2	2	1,5	3,9
3	5	5	4	5	4,4	5	4	5	4	4,5	4	4	4	4	4,0	4	5	4	4	4	4,2	5	5	5	5	5,0	4,4
3	5	5	4	5	4,4	5	5	5	4	4,8	4	4	5	4	4,3	4	5	4	5	4	4,4	4	5	5	5	4,8	4,5
3	4	5	4	5	4,2	1	2	2	3	2,0	4	4	5	4	4,3	4	5	4	4	4	4,2	4	4	4	5	4,3	3,8
3	4	4	4	5	4,0	2	2	1	2	1,8	4	4	4	4	4,0	4	4	5	4	4	4,2	4	4	5	5	4,5	3,7
1	5	4	5	5	4,0	1	1	2	2	1,5	5	5	4	5	4,8	5	4	4	4	4	4,2	4	5	5	5	4,8	3,8
3	5	5	4	3	4,0	4	5	5	5	4,8	4	4	4	5	4,3	5	4	4	5	5	4,6	4	4	5	5	4,5	4,4
4	5	5	4	3	4,2	4	4	5	5	4,5	5	4	4	5	4,5	5	5	4	4	4	4,4	5	5	5	5	5,0	4,5
2	5	5	4	5	4,2	1	2	2	3	2,0	5	5	5	5	5,0	5	3	3	5	5	4,2	1	2	2	3	2,0	3,5
3	5	5	4	3	4,0	2	2	1	2	1,8	5	4	5	4	4,5	5	4	5	5	5	4,8	2	2	1	2	1,8	3,4
3	5	5	4	5	4,4	1	1	2	2	1,5	5	5	5	5	5,0	4	4	4	5	5	4,4	1	1	2	2	1,5	3,4
2	5	5	4	3	3,8	1	2	2	3	2,0	4	4	4	5	4,3	5	5	4	4	5	4,6	5	4	4	4	4,3	3,8
2	5	5	4	3	3,8	2	2	1	2	1,8	1	2	2	3	2,0	4	4	4	5	5	4,4	5	5	5	5	5,0	3,4
4	5	5	4	5	4,6	1	1	2	2	1,5	2	2	1	2	1,8	4	5	5	5	5	4,8	5	5	5	5	5,0	3,5
3	5	5	4	4	4,2	1	2	2	3	2,0	1	1	2	2	1,5	5	4	4	4	3	4,0	4	5	5	5	4,8	3,3
4	4	5	4	5	4,4	2	2	1	2	1,8	1	2	2	3	2,0	5	4	4	3	4	4,0	1	2	2	3	2,0	2,8

4	5	5	4	5	4,6	1	1	2	2	1,5	2	2	1	2	1,8	4	4	5	4	4	4,2	2	2	1	2	1,8	2,8
2	5	5	4	3	3,8	4	5	5	5	4,8	1	1	2	2	1,5	5	5	4	4	5	4,6	1	1	2	2	1,5	3,2
2	5	5	4	4	4,0	4	5	4	5	4,5	1	2	2	3	2,0	5	4	3	4	4	4,0	1	2	2	3	2,0	3,3
1	5	5	4	5	4,0	4	5	4	4	4,3	2	2	1	2	1,8	5	5	4	4	4	4,4	2	2	1	2	1,8	3,2
4	5	5	3	3	4,0	4	5	5	5	4,8	1	1	2	2	1,5	5	5	4	4	4	4,4	1	1	2	2	1,5	3,2
3	5	5	3	4	4,0	4	4	5	5	4,5	1	2	2	3	2,0	5	4	4	5	4	4,4	1	2	2	3	2,0	3,4
3	5	5	4	3	4,0	5	4	5	4	4,5	2	2	1	2	1,8	5	5	5	4	4	4,6	2	2	1	2	1,8	3,3
3	5	5	4	5	4,4	5	5	5	4	4,8	1	1	2	2	1,5	5	5	5	5	4	4,8	1	1	2	2	1,5	3,4
3	4	4	4	5	4,0	1	2	2	3	2,0	1	2	2	3	2,0	4	4	5	4	4	4,2	1	2	2	3	2,0	2,8
1	5	4	5	5	4,0	2	2	1	2	1,8	2	2	1	2	1,8	5	4	4	4	4	4,2	2	2	1	2	1,8	2,7
3	5	5	4	3	4,0	1	1	2	2	1,5	1	1	2	2	1,5	5	4	4	5	5	4,6	1	1	2	2	1,5	2,6
4	5	5	4	3	4,2	4	5	5	5	4,8	1	2	2	3	2,0	5	5	4	4	4	4,4	1	2	2	3	2,0	3,5
2	5	5	4	5	4,2	4	4	5	5	4,5	2	2	1	2	1,8	5	3	3	5	5	4,2	2	2	1	2	1,8	3,3
3	5	5	4	3	4,0	3	5	4	5	4,3	1	1	2	2	1,5	5	4	5	5	5	4,8	1	1	2	2	1,5	3,2
3	5	5	4	5	4,4	3	5	3	4	3,8	1	2	2	3	2,0	4	4	4	5	5	4,4	1	2	2	3	2,0	3,3
2	5	5	4	3	3,8	3	5	3	4	3,8	2	2	1	2	1,8	5	5	4	4	5	4,6	2	2	1	2	1,8	3,1
2	5	5	4	3	3,8	5	3	4	4	4,0	1	1	2	2	1,5	4	4	4	5	5	4,4	1	1	2	2	1,5	3,0
4	5	5	4	5	4,6	3	5	3	4	3,8	1	2	2	3	2,0	4	5	5	5	5	4,8	1	2	2	3	2,0	3,4
3	5	5	4	4	4,2	3	5	3	4	3,8	2	2	1	2	1,8	5	4	4	4	3	4,0	2	2	1	2	1,8	3,1
4	4	5	4	5	4,4	3	4	5	4	4,0	1	1	2	2	1,5	5	4	4	3	4	4,0	1	1	2	2	1,5	3,1
4	5	5	4	5	4,6	3	5	3	4	3,8	4	5	5	5	4,8	4	4	5	4	4	4,2	1	2	2	3	2,0	3,9
2	5	5	4	3	3,8	3	5	3	4	3,8	4	5	4	5	4,5	5	5	4	4	5	4,6	2	2	1	2	1,8	3,7
3	4	5	5	5	4,4	4	4	3	4	3,8	4	5	4	4	4,3	5	4	4	4	5	4,4	1	1	2	2	1,5	3,7
3	4	5	4	5	4,2	3	4	5	3	3,8	4	5	5	5	4,8	4	5	4	4	5	4,4	1	2	2	3	2,0	3,8
3	5	5	4	5	4,4	3	5	3	4	3,8	4	4	5	5	4,5	4	4	4	5	4	4,2	2	2	1	2	1,8	3,7
3	5	5	4	3	4,0	5	4	3	4	4,0	5	4	5	4	4,5	5	5	5	5	5	5,0	1	1	2	2	1,5	3,8
1	5	5	5	5	4,2	3	4	3	5	3,8	5	5	5	4	4,8	5	4	4	4	5	4,4	5	5	5	5	5,0	4,4
3	5	5	4	5	4,4	3	5	3	4	3,8	1	2	2	3	2,0	5	4	4	4	5	4,4	5	5	5	5	5,0	3,9

3	5	5	4	3	4,0	4	4	4	4	4,0	2	2	1	2	1,8	4	4	4	4	4	4,0	4	4	5	5	4,5	3,7
3	5	5	4	5	4,4	3	5	3	5	4,0	1	1	2	2	1,5	5	4	5	5	4	4,6	5	5	4	5	4,8	3,9
4	5	5	4	5	4,6	3	5	3	4	3,8	4	5	5	5	4,8	5	5	4	4	5	4,6	4	4	5	4	4,3	4,4
3	5	5	4	5	4,4	3	5	3	4	3,8	4	4	5	5	4,5	5	5	4	4	5	4,6	5	4	4	5	4,5	4,4
3	5	5	4	5	4,4	3	5	3	5	4,0	5	5	5	4	4,8	4	5	4	4	4	4,2	5	5	5	5	5,0	4,5
4	5	5	4	5	4,6	3	5	3	4	3,8	5	5	4	5	4,8	4	4	5	4	4	4,2	4	4	5	5	4,5	4,4
3	5	5	4	5	4,4	3	5	4	4	4,0	4	4	5	5	4,5	5	5	5	4	4	4,6	4	5	5	5	4,8	4,5
3	5	5	4	4	4,2	4	5	4	4	4,3	4	4	4	5	4,3	4	4	5	4	5	4,4	4	5	4	5	4,5	4,3
4	5	5	4	3	4,2	3	3	5	5	4,0	5	5	5	4	4,8	4	5	5	4	4	4,4	4	5	4	4	4,3	4,3
2	4	5	4	5	4,0	3	5	3	4	3,8	5	4	5	5	4,8	5	4	3	4	4	4,0	4	5	5	5	4,8	4,3
2	5	5	4	5	4,2	1	4	3	5	3,3	5	5	5	5	5,0	5	5	5	5	5	5,0	4	4	5	5	4,5	4,4
4	5	5	3	3	4,0	4	5	5	5	4,8	4	4	4	5	4,3	5	5	4	4	4	4,4	5	4	5	4	4,5	4,4
3	5	5	3	4	4,0	3	5	5	5	4,5	5	5	4	4	4,5	5	4	4	5	4	4,4	5	5	5	4	4,8	4,4
3	5	5	4	3	4,0	5	4	5	4	4,5	4	4	4	4	4,0	5	5	5	4	4	4,6	5	5	4	4	4,5	4,3
3	5	5	4	5	4,4	4	4	4	5	4,3	5	5	4	4	4,5	5	5	5	5	4	4,8	4	4	5	5	4,5	4,5
3	4	4	4	5	4,0	3	4	3	4	3,5	4	4	4	4	4,0	4	4	5	4	4	4,2	4	4	5	5	4,5	4,0
1	5	4	5	5	4,0	3	5	3	5	4,0	5	5	4	5	4,8	5	4	4	4	4	4,2	4	5	5	5	4,8	4,3
3	5	5	4	3	4,0	3	5	5	5	4,5	4	4	4	5	4,3	5	4	4	5	5	4,6	4	4	5	5	4,5	4,4
4	5	5	4	3	4,2	3	4	5	4	4,0	5	4	4	5	4,5	5	5	4	4	4	4,4	5	5	5	5	5,0	4,4
2	5	5	4	5	4,2	3	5	3	5	4,0	5	5	5	5	5,0	5	3	3	5	5	4,2	5	4	4	4	4,3	4,3
3	5	5	4	3	4,0	3	5	4	5	4,3	5	4	5	4	4,5	5	4	5	5	5	4,8	5	5	5	5	5,0	4,5
3	5	5	4	5	4,4	3	5	3	4	3,8	5	5	5	5	5,0	4	4	4	5	5	4,4	5	5	5	5	5,0	4,5
2	5	5	4	3	3,8	3	5	3	4	3,8	4	4	4	5	4,3	5	5	4	4	5	4,6	5	4	4	4	4,3	4,1
2	5	5	4	3	3,8	5	3	4	4	4,0	4	4	4	4	4,0	4	4	4	5	5	4,4	5	5	5	5	5,0	4,2
4	5	5	4	5	4,6	3	5	3	4	3,8	4	4	4	4	4,0	4	5	5	5	5	4,8	5	5	5	5	5,0	4,4
3	5	5	4	4	4,2	3	5	3	4	3,8	4	4	4	5	4,3	5	4	4	4	3	4,0	4	5	5	5	4,8	4,2
4	4	5	4	5	4,4	3	4	5	4	4,0	4	4	4	4	4,0	5	4	4	3	4	4,0	5	5	5	5	5,0	4,3
4	5	5	4	5	4,6	3	5	3	4	3,8	5	5	4	5	4,8	4	4	5	4	4	4,2	4	4	5	5	4,5	4,4

2	5	5	4	3	3,8	3	5	3	4	3,8	4	4	4	5	4,3	5	5	4	4	5	4,6	5	4	4	4	4,3	4,1
2	5	5	4	4	4,0	3	4	3	5	3,8	5	5	5	5	5,0	5	4	3	4	4	4,0	5	5	5	5	5,0	4,4
1	5	5	4	5	4,0	3	5	2	5	3,8	5	5	4	5	4,8	5	5	4	4	4	4,4	4	4	4	4	4,0	4,2
4	5	5	3	3	4,0	4	5	5	5	4,8	4	4	4	5	4,3	5	5	4	4	4	4,4	5	4	5	4	4,5	4,4
3	5	5	3	4	4,0	3	5	5	5	4,5	5	5	4	4	4,5	5	4	4	5	4	4,4	5	5	5	4	4,8	4,4
3	5	5	4	3	4,0	5	4	5	4	4,5	4	4	4	4	4,0	5	5	5	4	4	4,6	5	5	4	4	4,5	4,3
3	5	5	4	5	4,4	4	4	4	5	4,3	5	5	4	4	4,5	5	5	5	5	4	4,8	4	4	5	5	4,5	4,5
3	4	4	4	5	4,0	3	4	3	4	3,5	4	4	4	4	4,0	4	4	5	4	4	4,2	4	4	5	5	4,5	4,0
1	5	4	5	5	4,0	3	5	3	5	4,0	5	5	4	5	4,8	5	4	4	4	4	4,2	4	5	5	5	4,8	4,3
3	5	5	4	3	4,0	3	5	5	5	4,5	4	4	4	5	4,3	5	4	4	5	5	4,6	4	4	5	5	4,5	4,4
4	5	5	4	3	4,2	3	4	5	4	4,0	5	4	4	5	4,5	5	5	4	4	4	4,4	5	5	5	5	5,0	4,4
2	5	5	4	5	4,2	3	5	3	5	4,0	5	5	5	5	5,0	5	3	3	5	5	4,2	5	4	4	4	4,3	4,3
3	4	4	4	5	4,0	3	4	3	4	3,5	4	4	4	4	4,0	4	4	5	4	4	4,2	4	4	5	5	4,5	4,0
1	5	4	5	5	4,0	3	5	3	5	4,0	5	5	4	5	4,8	5	4	4	4	4	4,2	4	5	5	5	4,8	4,3
3	5	5	4	3	4,0	3	5	5	5	4,5	4	4	4	5	4,3	5	4	4	5	5	4,6	4	4	5	5	4,5	4,4
4	5	5	4	3	4,2	3	4	5	4	4,0	5	4	4	5	4,5	5	5	4	4	4	4,4	5	5	5	5	5,0	4,4
2	5	5	4	5	4,2	3	5	3	5	4,0	5	5	5	5	5,0	5	3	3	5	5	4,2	5	4	4	4	4,3	4,3
3	5	5	4	3	4,0	3	5	4	5	4,3	5	4	5	4	4,5	5	4	5	5	5	4,8	5	5	5	5	5,0	4,5
3	5	5	4	5	4,4	3	5	3	4	3,8	5	5	5	5	5,0	4	4	4	5	5	4,4	5	5	5	5	5,0	4,5
2	5	5	4	3	3,8	3	5	3	4	3,8	4	4	4	5	4,3	5	5	4	4	5	4,6	5	4	4	4	4,3	4,1
2	5	5	4	3	3,8	5	3	4	4	4,0	4	4	4	4	4,0	4	4	4	5	5	4,4	5	5	5	5	5,0	4,2
4	5	5	4	5	4,6	3	5	3	4	3,8	4	4	4	4	4,0	4	5	5	5	5	4,8	5	5	5	5	5,0	4,4
3	5	5	4	4	4,2	3	5	3	4	3,8	4	4	4	5	4,3	5	4	4	4	3	4,0	4	5	5	5	4,8	4,2
4	4	5	4	5	4,4	3	4	5	4	4,0	4	4	4	4	4,0	5	4	4	3	4	4,0	5	5	5	5	5,0	4,3
4	5	5	4	5	4,6	3	5	3	4	3,8	5	5	4	5	4,8	4	4	5	4	4	4,2	4	4	5	5	4,5	4,4
2	5	5	4	3	3,8	3	5	3	4	3,8	4	4	4	5	4,3	5	5	4	4	5	4,6	5	4	4	4	4,3	4,1
3	4	5	5	5	4,4	4	4	3	4	3,8	5	4	4	5	4,5	5	4	4	4	5	4,4	5	5	5	5	5,0	4,4
3	4	5	4	5	4,2	3	4	5	3	3,8	4	4	5	4	4,3	4	5	4	4	5	4,4	4	4	5	4	4,3	4,2

3	5	5	4	5	4,4	3	5	3	4	3,8	4	5	5	5	4,8	4	4	4	5	4	4,2	4	5	5	4	4,5	4,3
3	5	5	4	3	4,0	5	4	3	4	4,0	4	4	5	5	4,5	5	5	5	5	5	5,0	5	5	5	5	5,0	4,5
1	5	5	5	5	4,2	3	4	3	5	3,8	5	4	5	5	4,8	5	4	4	4	5	4,4	5	5	5	5	5,0	4,4
3	5	5	4	5	4,4	3	5	3	4	3,8	4	4	5	5	4,5	5	4	4	4	5	4,4	5	5	5	5	5,0	4,4
3	5	5	4	3	4,0	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	4,0	4	4	5	5	4,5	4,1
3	5	5	4	5	4,4	3	5	3	5	4,0	5	4	5	5	4,8	5	4	5	5	4	4,6	5	5	4	5	4,8	4,5
4	5	5	4	5	4,6	3	5	3	4	3,8	5	5	5	5	5,0	5	5	4	4	5	4,6	4	4	5	4	4,3	4,4
3	5	5	4	5	4,4	3	5	3	4	3,8	4	4	4	4	4,0	5	5	4	4	5	4,6	5	4	4	5	4,5	4,3
3	5	5	4	5	4,4	3	5	3	5	4,0	5	5	5	4	4,8	4	5	4	4	4	4,2	5	5	5	5	5,0	4,5
3	5	5	4	5	4,4	3	5	3	5	4,0	4	4	4	4	4,0	4	5	4	4	4	4,2	5	5	5	5	5,0	4,3
3	5	5	4	5	4,4	3	3	4	5	3,8	4	4	5	4	4,3	4	5	4	5	4	4,4	4	5	5	5	4,8	4,3
3	4	5	4	5	4,2	3	5	5	4	4,3	4	4	5	4	4,3	4	5	4	4	4	4,2	4	4	4	5	4,3	4,2
2	5	5	4	5	4,2	3	5	3	5	4,0	5	5	5	5	5,0	5	3	3	5	5	4,2	5	4	4	4	4,3	4,3
3	5	5	4	3	4,0	3	5	4	5	4,3	5	4	5	4	4,5	5	4	5	5	5	4,8	5	5	5	5	5,0	4,5
3	5	5	4	5	4,4	3	5	3	4	3,8	5	5	5	5	5,0	4	4	4	5	5	4,4	5	5	5	5	5,0	4,5
4	5	5	3	3	4,0	4	5	5	5	4,8	4	4	4	5	4,3	5	5	4	4	4	4,4	5	4	5	4	4,5	4,4
3	5	5	3	4	4,0	3	5	5	5	4,5	5	5	4	4	4,5	5	4	4	5	4	4,4	5	5	5	4	4,8	4,4

ANEXO N° 7: AUTORIZACIÓN DE LA INSTITUCIÓN



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE FARMACIA Y BIOQUÍMICA



"AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD"

Huancayo, 16 de noviembre de 2020

CARTA N° 002-2020-EP-FYB-FCC.SS-UPLA

QF. ROXANA BONILLA CAIRO

JEFE DEL SERVICIO DE FARMACIA DEL –HOSPITAL RAMIRE PRIALE PRIALE-HYO

Presente. -

ASUNTO : SOLICITO AUTORIZACION PARA ACCEDER AL SERVICIO DE FARMACIA DEL HOSPITAL NACIONAL RAMIRO PRIALE PRIALE ESSALUD HUANCAYO PARA DESARROLLAR TRABAJO DE TESIS.

Es grato dirigirme a usted para saludarla cordialmente a nombre de la Escuela Profesional de Farmacia y Bioquímica de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Peruana Los Andes, y a la vez solicitar a su despacho **AUTORIZACION para ACCEDER AL SERVICIO DE FARMACIA DEL HOSPITAL NACIONAL RAMIRO PRIALE PRIALE-HUANCAYO**; a las Bachilleres **VILLANUEVA QUISPE KAREN NOEMI** con Código de Matrícula, N° G02153A y **VASQUEZ HUALPA KAREN ANGELA** con Código de Matrícula N° G02636K egresadas de la Escuela Profesional de Farmacia y Bioquímica, quienes desarrollarán el trabajo de tesis titulado **"SATISFACCION DEL USUARIO DEL SERVICIO DE FARMACIA DE UN HOSPITAL DE HUANCAYO PARA POSTULACION AL PREMIO NACIONAL A LA CALIDAD"**, para optar el título profesional.

Esperando su atención y seguro de contar con su amable aceptación, me suscribo de usted expresándole las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,

DR. PEDRO RENGIFO GRATELLI
Director de la Escuela Profesional de Farmacia y Bioquímica

ADJUNTO: RESOLUCION
C.c. Archivo
PRG/mva

CARTA N° 20-JSF-HNRPP-GRAJ-ESSALUD 2020

Huancayo, 19 NOV 2020

Señor:

DR. PEDRO RENGIFO GRATELLI
DIRECTOR DE LA ESCUELA PROFESIONAL FARMACIA Y BIOQUÍMICA
UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

ASUNTO : ACEPTACIÓN PARA ACCEDER AL SERVICIO DE FARMACIA DEL
HOSPITAL NACIONAL RAMIRO PRIALE PRIALE ESSALUD
HUANCAYO PARA DESARROLLAR TRABAJO DE TESIS.

REF. : CARTA N°002-2020-EP-FYB-FCC.SS-UPLA

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y a la vez en relación al documento de referencia, comunico a usted la aceptación a los bachilleres VILLANUEVAQUISPE KAREN NOEMI con código de matrícula N°G02153A y VASQUEZ HUALPA KAREN ANGELA con código de matrícula N° G02636K; egresadas de la Escuela Profesional de Farmacia y Bioquímica, para que desarrollen su trabajo de tesis titulado "SATISFACCION DEL USUARIO DEL SERVICIO DE FARMACIA DE UN HOSPITAL DE HUANCAYO PARA POSTULACION AL PREMIO NACIONAL A LACALIDAD.

Sin otro en particular, me suscribo de usted expresándole las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,


Q.F. DELSY ROJAS BALBUENA
JEFE DE FARMACIA
Hospital Nacional "Ramiro Priale Priale" -RAJ
EsSalud

NIT: 2145-2020-300
DRB/mtt*
C.c. Archivo

Anexo N° 8: Fotos o evidencias

Foto N° 1



Fuente: Elaborado por Bachilleres

Descripción: Solicitando autorización en el servicio de farmacia del Servicio de Farmacia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé Huancayo.

Foto N° 2



Fuente: Elaborado por Bachilleres

Descripción: Bachiller presentándose en Servicio de hospitalización del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé Huancayo.

Foto N° 3



Fuente: Elaborado por Bachilleres

Descripción: Aplicando ficha de recolección de datos para demostrar evaluación de satisfacción del usuario del servicio de farmacia de un hospital de Huancayo para postulación al Premio Nacional a la Calidad.

Foto N° 4



Fuente: Elaborado por Bachilleres

Descripción: Aplicación de cuestionario para la evaluación de satisfacción del usuario del servicio de farmacia de un hospital de Huancayo para postulación al Premio Nacional a la Calidad.

Foto N° 5



Fuente: Elaborado por Bachilleres

Descripción: Aplicación de cuestionario para la evaluación de satisfacción del usuario del servicio de farmacia de un hospital de Huancayo para postulación al Premio Nacional a la Calidad.

Foto N° 6



Fuente: Elaborado por Bachilleres

Descripción: Aplicación de cuestionario para la evaluación de satisfacción del usuario del servicio de farmacia de un hospital de Huancayo para postulación al Premio Nacional a la Calidad.

Foto N° 7



Fuente: Elaborado por Bachilleres

Descripción: Aplicación de cuestionario para la evaluación de satisfacción del usuario del servicio de farmacia de un hospital de Huancayo para postulación al Premio Nacional a la Calidad.

Foto N° 8



Fuente: Elaborado por Bachilleres

Descripción: Aplicación de cuestionario para la evaluación de satisfacción del usuario del servicio de farmacia de un hospital de Huancayo para postulación al Premio Nacional a la Calidad.