



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

Calidad de atención y satisfacción de los usuarios del servicio de  
Farmacia del establecimiento de salud Tacalá, Piura – 2023

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión de los Servicios de Salud

**AUTORA:**

Castillo Chinguel, Beatriz (orcid.org/0009-0008-0666-8016)

**ASESORES:**

Dra. Diaz Rodríguez, Nancy del Rosario (orcid.org/0000-0001-8551-5238)

Dra. Alza Salvatierra, Silvia Del Pilar (orcid.org/0000-0002-7075-6167)

Dra. Gonzales Huaytahuilca, Roxana Beatriz (orcid.org/0000-0001-7273-9275)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

**LÍNEAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

**LIMA - PERÚ**

**2023**

## **DEDICATORIA**

Esta tesis está dedicada a Dios por haberme brindado la salud, perseverancia y fortaleza durante mi formación profesional y permitir concluir con mi meta trazada

## **AGRADECIMIENTO**

A mis padres por sus valores y consejos, los cuales me ayudaron afrontar las adversidades, a mis hermanos por su comprensión y apoyo incondicional durante todo este proceso.

A los docentes de la universidad Cesar Vallejo por sus enseñanzas, orientaciones, paciencia y motivación que fueron primordiales en mi desarrollo profesional y a todas aquellas personas que me apoyaron en el logro de mi objetivo.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Declaratoria de autenticidad de la asesora**

Yo, DIAZ RODRIGUEZ NANCY DEL ROSARIO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: "Calidad de atención y satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del establecimiento de salud Tacalá, Piura – 2023", cuyo autor es CASTILLO CHINGUEL BEATRIZ, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 05 de Agosto del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
DIAZ RODRIGUEZ NANCY DEL ROSARIO <b>DNI:</b> 06771877 <b>ORCID:</b> 0000-0001-8551-5238	Firmado electrónicamente por: DDIAZRO16 el 05- 08-2023 09:39:53

Código documento Trilce: TRI - 0642018



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, CASTILLO CHINGUEL BEATRIZ estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Calidad de atención y satisfacción de los usuarios del servicio de Farmacia del establecimiento de salud Tacalá, Piura – 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
CASTILLO CHINGUEL BEATRIZ <b>DNI:</b> 43366726 <b>ORCID:</b> 0009-0008-0666-8016	Firmado electrónicamente por: CCASTILLOCH86 el 06-08-2023 22:15:42

Código documento Trilce: INV - 1293535

## ÍNDICE DE CONTENIDO

	Página
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaratoria de autenticidad de la asesora	iv
Declaratoria de originalidad de la autora	v
Índice de contenido	vi
Índice de tablas	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	12
3.1. Tipo y diseño de investigación	12
3.2. Variables y operacionalización	13
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	14
3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos	14
3.5. Procedimientos	16
3.6. Métodos de análisis de datos	16
3.7. Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS	18
V. DISCUSIÓN	34
VI. CONCLUSIONES	40
VII. RECOMENDACIONES	41
REFERENCIAS	42
ANEXO	47

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Validez de los instrumentos de medición	15
Tabla 2 Fiabilidad de los instrumentos	16
Tabla 3 Frecuencia para calidad de atención	18
Tabla 4 Frecuencia para dimensiones de calidad de atención	19
Tabla 5 Frecuencia para satisfacción	20
Tabla 6 Frecuencia para dimensiones de satisfacción	21
Tabla 7 Análisis cruzado entre calidad de atención y satisfacción	22
Tabla 8 Análisis cruzado entre aspectos tangibles y satisfacción	23
Tabla 9 Análisis cruzado entre fiabilidad y satisfacción	24
Tabla 10 Análisis cruzado entre capacidad de respuesta y satisfacción	25
Tabla 11 Análisis cruzado entre seguridad y satisfacción	26
Tabla 12 Análisis cruzado entre empatía y satisfacción	27
Tabla 13 Correlación para la hipótesis general	28
Tabla 14 Correlación para la hipótesis específica 1	29
Tabla 15 Correlación para la hipótesis específica 2	30
Tabla 16 Correlación para la hipótesis específica 3	31
Tabla 17 Correlación para la hipótesis específica 4	32
Tabla 18 Correlación para la hipótesis específica 5	33

## RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del establecimiento de salud Tacalá, Piura - 2023. La metodología fue cuantitativa, no experimental y correlacional, estableciéndose una muestra de 343 usuarios a través del muestreo probabilístico, el instrumento fue el cuestionario, la validez a través de juicio de expertos y la confiabilidad empleando el coeficiente Alfa de Cronbach, para calidad de atención se halló un  $\alpha = 0,955$  y para satisfacción un  $\alpha = 0,940$ . Los resultados muestran sobre calidad de atención, el 43,1% (148), consideran un nivel alto, frente a un 56,9 % (195) manifiestan entre un nivel bajo y medio. Además, para satisfacción, un 49,6% (170) nivel alto, también se puede observar que existe un 50.4% (173) nivel medio y bajo. Por consiguiente, se concluyó una correlación positiva media entre calidad de atención y satisfacción, debido a que se encontró un  $r=0,479$  y un  $p=0,000$ . En ese sentido, cuando se mejore la calidad de atención, se podrá mejorar la satisfacción de los usuarios del área de farmacia del establecimiento de salud Tacalá, Piura.

**Palabras clave:** Calidad de la atención, seguridad, capacidad de reacción, empatía, satisfacción del paciente.



## ABSTRACT

The general objective of the research was to determine the relationship between the quality of care and the satisfaction of the users of the pharmacy service of the Tacalá health establishment, Piura - 2023. The method was quantitative, non-experimental and correlational, establishing a sample of 343 users. through probabilistic sampling, the instrument was the questionnaire, validity through expert judgment and reliability using Cronbach's Alpha coefficient, for quality of care an  $\alpha = 0.955$  was found and for satisfaction an  $\alpha = 0.940$ . The results show about quality of care, 43.1% (148), consider a high level, compared to 56.9% (195) manifest between a low and medium level. In addition, for satisfaction, 49.6% (170) high level, it can also be observed that there is 50.4% (173) medium and low level. Therefore, an average positive correlation between quality of care and satisfaction was concluded, since  $r=0.479$  and  $p=0.000$  were found. In this sense, when the quality of care is improved, the satisfaction of the users of the pharmacy area of the Tacalá health establishment, Piura, can be improved.

**Keywords:** Quality of health care, safety, surge capacity, empathy, patient satisfaction.

## I. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial todos los años se le atribuye un promedio de 5,7 y 8,4 millones de decesos a consecuencia de una calidad de atención pésima en aquellas naciones con ingresos bajos y medios, lo que represento hasta un 15% de muertes en estas naciones, se reporta el 60% de las muertes que ocurren se debe a las afecciones que necesitan ser atendidas, las cuales se imputan a una deficiente atención, mientras que el otro 40% son a causa de que las personas no utilizan los establecimientos de salud en su país (Organización Mundial de la Salud, 2020).

La problemática respecto a una calidad de atención deficiente, se ha agravado aún más con lo acontecido por el Covid-19, ya que se interrumpieron las cadenas de suministros, se tuvo escases de profesionales calificados y barreras para acceder a la atención (Organización Panamericana de la Salud, 2021). De igual manera, Cachique et al. (2022), manifiestan que las instituciones de salud tienen que garantizar una atención adecuada a los usuarios, para ello, es necesario conocer sus percepciones, lo cual permitirá implementar las mejoras que se consideren convenientes y redefinir los conceptos y procedimientos.

En el ámbito nacional, ejercer el derecho a la salud se ve limitado por diferentes razones, tales como el insuficiente número de establecimientos de salud accesibles y de calidad. También, la necesidad de que se pueda tener un mejor abastecimiento de los medicamentos e insumos sobre todo en zonas con mayor demanda. Además, en los últimos años, la defensoría del pueblo está interviniendo establecimientos de oficio y ante las constantes quejas de los ciudadanos relacionadas a la calidad durante la atención, es así que, el problema ya no radica en la falta de un seguro, sino en que la población reciba una atención efectiva y de calidad (Defensoría del Pueblo, 2022).

En el contexto local, el servicio de farmacia del establecimiento de salud Tacalá, ubicado en Piura, se ha observado que los usuarios se quejan y se molestan por la atención recibida, debido a que la información que les brindan es insuficiente, los horarios de atención son reducidos, esperan demasiado tiempo para ser atendidos, También, debido a que no hay una adecuada disponibilidad de dispositivos médicos y productos farmacéuticos, así como por la falta de personal ante la gran demanda.

Por consiguiente, formula el problema general: ¿Cuál es la relación entre calidad de atención y satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del establecimiento de salud Tacalá, Piura - 2023? También, se formulan los problemas específicos: (1) ¿Cuál es la relación entre aspectos tangibles y satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del establecimiento de salud Tacalá, Piura - 2023?; (2) ¿Cuál es la relación entre fiabilidad y satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del establecimiento de salud Tacalá, Piura - 2023?; (3) ¿Cuál es la relación entre capacidad de respuesta y satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del establecimiento de salud Tacalá, Piura - 2023?; (4) ¿Cuál es la relación entre seguridad y satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del establecimiento de salud Tacalá, Piura - 2023?; (5) ¿Cuál es la relación entre empatía y satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del establecimiento de salud Tacalá, Piura - 2023?

Concerniente a la justificación social, la institución donde se realizó la recolección de datos no cuenta con una investigación ejecutada referente a calidad de atención que brindan. Además, que tan satisfecho se encuentran los usuarios del servicio de farmacia, por ello con la investigación se lograra conocer y contribuir a mejorar la atención de una institución del estado, en la cual se atiende y se trata a usuarios que buscan ayuda para mejorar el bienestar de su salud.

Respecto a la justificación práctica, radica en que el estudio referente a calidad de atención y satisfacción puede ser replicada a otras áreas del establecimiento de salud, así como en otras instituciones de salud de la región. Además, los resultados que servirán para que las autoridades puedan tomar acciones y estrategias respecto a la problemática de la insatisfacción en el área de farmacia en el establecimiento de Tacalá.

Respecto a la justificación teórica, se basa en un marco teórico sólido, el cual ha permitido un entendimiento adecuado respecto a la atención y satisfacción. Además, las conclusiones a las que se llegó en el estudio van a contribuir a la solución de la problemática descrita. También, las recomendaciones realizadas van a permitir mejorar la atención en farmacia.

Sobre la justificación metodológica, parte de seguir la ruta cuantitativa, por ello, se llevó a cabo una búsqueda respecto a información relevantes en artículos

para ubicar un instrumento apropiada y poder adaptarlo a la población seleccionada, dichos instrumentos, tendrán validez a través de evaluación de expertos y fiabilidad a través de aplicar prueba piloto a fin de poseer un instrumento consistente que mida adecuadamente las variables.

Por consiguiente, como objetivo general: Determinar relación entre calidad de atención y satisfacción de los usuarios del servicio de Farmacia del establecimiento de salud Tacalá, Piura - 2023. Entonces, en cuanto a los objetivos específicos continuando en secuencia: (1) Determinar relación entre aspectos tangibles y satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del establecimiento de salud Tacalá, Piura - 2023; (2) Determinar relación entre fiabilidad y satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del establecimiento de salud Tacalá, Piura - 2023; (3) Determinar relación entre capacidad de respuesta y satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del establecimiento de salud Tacalá, Piura - 2023; (4) Determinar relación entre seguridad y satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del establecimiento de salud Tacalá, Piura - 2023; (5) Determinar relación entre empatía y satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del establecimiento de salud Tacalá, Piura - 2023.

La hipótesis general: Existe relación significativa entre calidad de atención y satisfacción de los usuarios del servicio de Farmacia del establecimiento de salud Tacalá, Piura - 2023. Además, se proponen las hipótesis específicas: (1) Existe relación significativa entre aspectos tangibles y satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del establecimiento de salud Tacalá, Piura - 2023; (2) Existe relación significativa entre fiabilidad y satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del establecimiento de salud Tacalá, Piura - 2023; (3) Existe relación significativa entre capacidad de respuesta y satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del establecimiento de salud Tacalá, Piura - 2023; (4) Existe relación significativa entre seguridad y satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del establecimiento de salud Tacalá, Piura - 2023; (5) Existe relación significativa entre empatía y satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del establecimiento de salud Tacalá, Piura - 2023.

## II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional se encontraron diversos estudios, Paredes y Santos (2022) realizaron un estudio cuyo objetivo fue verificar la calidad de atención sobre la satisfacción del usuario en Hospitales del sistema de seguridad social. La metodología fue no experimental y correlacional, se pudo considerar una muestra por 384 usuarios. Los resultados evidenciaron un  $r=0,8880$  y un  $p=0,000$  para calidad de atención y satisfacción; mientras para tangibilidad y satisfacción se halló un  $r=0,647$ ; en el caso de fiabilidad y satisfacción, se logró un  $r=0,808$ ; para capacidad de respuesta y satisfacción un  $r=0,789$  y para el caso de seguridad y satisfacción encontró un  $r=0,835$ . En ese sentido, se concluyó que los hospitales poseen infraestructuras y equipos modernos, no obstante, los usuarios no están satisfechos en su totalidad con los servicios que reciben. Además, otro grupo de usuarios manifiestan que no estar ni en desacuerdo o de acuerdo con el servicio que reciben en el hospital, puesto que esto no ha afectado su nivel de satisfacción.

Rodríguez (2021) realizó un estudio cuyo objetivo fue realizar una evaluación sobre calidad de atención y satisfacción, departamento de farmacia, Hospital Teófilo Dávila. La metodología fue no experimental y correlacional, así como una muestra de 361 usuarios. Los resultados referentes a la calidad de atención en su indicador aspecto moderno, el 44,3% refieren está fuertemente de acuerdo, mientras el 30,5% de acuerdo, otro 19,1% indecisos, el 3,9% desacuerdo y el 2,2% se encuentran fuertemente en desacuerdo. Además, sobre la satisfacción en su indicador horario de atención, el 47,0% se mostró de acuerdo, mientras el 44,0% fuertemente de acuerdo, otro 6,9% indeciso, el 1,4% desacuerdo y solo el 0,3% fuertemente desacuerdo. Por otro lado, se encontró un  $r=0,479$  y un  $p=0,000$ . En ese sentido, se concluyó que los problemas más notorios corresponden a la falta de material que sea visiblemente atractivo en entregar los medicamentos y la ausencia de limpieza en las áreas cercanas a la farmacia. Además, mientras se mejore la calidad, se podrá ver una mejora en la satisfacción.

Vinueza (2021) en Ecuador realizó un estudio cuyo objetivo relacionar calidad de atención con la satisfacción, Hospital Teodoro Maldonado Carbo. La metodología fue no experimental y correlacional, estableciéndose la muestra por 94 usuarios. Bajo ese panorama, los hallazgos muestran sobre calidad de atención,

el 83,3% (78) refieren un nivel alto, mientras el 8,5% (8) media y solo el 8,5% (8) baja. Además, referente a la satisfacción, el 79,0% (74) se mostraron satisfechos, mientras el 15,0% (14) conforme y solo el 6,0% (6) insatisfechos. Además, se halló  $r=0,668$  y  $p=0,000$ . En consecuencia, se logró concluir una relación positiva, así como con nivel moderado entre calidad y satisfacción.

Ayoví (2021) en Ecuador realizó un estudio cuyo objetivo conocer la influencia de calidad de atención sobre satisfacción del usuario, Hospital Básico Esmeraldas. La metodología no experimental y explicativo, muestra de 436 usuarios. Los resultados acerca de calidad de atención en su indicador estado del establecimiento, el 52,7 (230) refieren malo, mientras el 28,2% (123) regular y solo el 19,1% (83) bueno. Además, sobre la satisfacción en su indicador orientación recibida, el 63,5% (277) se mostraron insatisfechos y solo el 36,5% (159) satisfechos. En consecuencia, se concluyó que la mayoría de usuarios que acuden al Hospital se mostraron insatisfechos por la atención recibida, debido a que los tiempos de espera para una atención han sido demasiadas extensas y los profesionales no brindan una orientación adecuada.

Castellón (2019) en Nicaragua realizó un estudio cuyo objetivo realizar una evaluación sobre satisfacción del usuario para medir calidad de atención recibida, Hospital Bautista de Managua. La metodología no experimental y descriptivo-transversal, muestra de 227 usuarios. Los resultados sobre la empatía, se logró un 95,0%, debido a que los profesionales escuchan atentamente a los usuarios mostrándose amables y respetuoso, para la dimensión seguridad, se logró un 94,7%, por cuanto, los profesionales brindan los tiempos que se necesitan para que puedan absolver las dudas de cada paciente. Además, sobre capacidad de respuesta, se logró un 74,2%, debido a que la atención en admonición y farmacia fue considerablemente rápida. Por consiguiente, se concluyó que la dimensión empatía logró un mayor puntaje en comparación con las otras dimensiones, esto se debe a que los profesionales se muestran empáticos.

En relación a los estudios nacionales, Santillán (2022) en Lima, cuyo objetivo consistió en relacionar calidad de atención y satisfacción del usuario en farmacia, Institución Pública. La metodología no experimental y correlacional, muestra de 75 usuarios. Bajo esa perspectiva, los hallazgos sobre calidad en su indicador rapidez

y eficiencia, el 44,4% (33) refieren muy buena, mientras el 33,0% (25) excelente, otro 20,0% (15) buena y solo el 3,0% (2) regular. Además, sobre la satisfacción en su indicador el profesional de farmacia orienta en el uso del medicamento, el 49,0% (37) refieren muy bueno, mientras el 39,0% (29) excelente, otro 9,0% (7) bueno, el 1,0% (1) regular y por último un 1,0% (1) malo. En contraste, se logró  $r=0,572$  y  $p=0,000$ . Bajo esa perspectiva, se pudo concluir relación positiva considerable, cuando se mejore la calidad de la atención, se podrá mejorar la satisfacción.

Hinostroza (2022) en Lima cuyo objetivo relacionar calidad de atención y la satisfacción área de farmacia, Hospital Santa Rosa. La metodología no experimental y nivel correlacional, muestra por 89 usuarios. Por consiguiente, los hallazgos en referencia a calidad de atención, el 46,0% (41) manifiestan un nivel medio, mientras el 37,1% (33) alta y solo el 16,6% (15) baja. Además, referente a la satisfacción, el 49,4% (44) señalan estar satisfechos, mientras el 31,4% (28) muy satisfechos y solo el 19,1% (17) se mostraron insatisfechos. También, se evidenció  $r=0,709$  y  $p=0,000$ . Bajo ese panorama, se logró concluir relación positiva de nivel alto, es decir, cuanto se brinda una mayor atención, se mejorará la satisfacción.

Perea (2022) en Tarapoto realizó una investigación cuyo objetivo relacionar calidad de la atención y satisfacción del usuario en farmacia en un Hospital II. La metodología no experimental y correlacional, estableciéndose la muestra por 291 usuarios. Los hallazgos respecto a calidad de atención, el 50,0% (146) refieren que es regular, mientras el 31,0% (89) malo y solo el 19,0% bueno. También, referente a la satisfacción, un 50,0% (146) señalan que es regular, otro 31,0% (89) malo y solo el 19,0% (56) bueno. Bajo ese contexto, se encontró  $r=0,850$  y  $p=0,000$ . En ese contexto, se logró concluir relación positiva muy fuerte, mientras se logre mejorar la atención, por consecuencia se verá un incremento en la satisfacción de cada usuario que acude al Hospital.

Armas y Chávez (2021) en Jauja realizaron un artículo científico cuyo objetivo relacionar calidad de atención y satisfacción, usuarios de farmacia, Hospital Domingo Olevagoya. La metodología no experimental y correlacional, se estableció la muestra que corresponde 86 usuarios. Los resultados presentan sobre calidad de la atención, el 56,0% (48) manifiestan que es muy buena, mientras el 37,0% (32) buena, otro 6,0% (5) regular y por último el 1,0% (1) señala que es mala. Además,

en relación a la satisfacción, el 58,0% manifiesta que está muy satisfecho, mientras el 33,3% satisfecho y solo el 9,0% medianamente satisfecho. También, se logró  $r=0,857$  y  $p=0,000$ . Por lo cual, se pudo concluir relación positiva muy fuerte, indica al mejorar la atención, se incrementará la satisfacción para cada usuario que va a comprar al servicio de farmacia.

López (2021) en Lima elaboró un estudio cuyo objetivo relacionar calidad de atención y satisfacción en usuarios de una cadena de farmacéutica. La metodología no experimental y alcance correlacional, estableciéndose una muestra por 100 usuarios. Bajo ese panorama, los hallazgos muestran en referencia a calidad de atención, el 66,0% (66) manifiestan que es bueno, mientras el 30,0 (30) regular y solo el 4,0% (4) malo. También, sobre la satisfacción, el 54,0% (54) manifiestan estar muy satisfechos, mientras el 24,0% (24) realmente satisfechos, otro 18,0% (18) satisfecho y solo el 4,0% poco satisfecho, así como se encontró  $r=0,719$  y  $p=0,000$ . Entonces, se pudo concluir relación positiva considerable, por ende, mientras se mejore la calidad, también mejorará la satisfacción.

Sobre la teoría o corriente filosófica para calidad de atención, se consideró la teoría gestión de la calidad, propuesta por Joseph Juran en 1961, dicha teoría establece la necesidad que tienen las organizaciones para identificar a los usuarios, así como averiguar las necesidades que tienen estos y trabajar para poder satisfacerlas, para ello, es necesario que los directivos se comprometan en brindar un producto o servicio con una alta calidad (Hernández et al., 2018).

Concerniente a calidad de atención, consiste en el grado de los servicios de salud brindados a las personas tienden a incrementar hasta lograr resultados que superan lo esperado por los pacientes y familiares, En ese sentido, corresponde al conocimiento que tiene cada profesional basándose en la evidencia, por tanto, es importante para que se pueda conseguir cobertura de manera integral a la población (Soret y Obesso, 2020). Además, los mismos autores refieren que un método de evaluación para saber el grado de atención de forma adecuada es a través de las dimensiones que propone el modelo SERVQUAL, de Parasuraman, Zeithaml y Berry en 1988, la cual se basa en cinco dimensiones que permite evaluar que tan adecuada es la atención prestada por la organización.



Al respecto, Mitropoulos et al. (2018) refieren que durante la interacción que se da entre el personal asistencial y pacientes durante la cual las aportaciones estructurales del sistema sanitario se transforman en resultados sanitarios. Incluye las actividades del paciente al buscar atención y llevarla a cabo, así como las actividades del profesional al realizar la entrega oportuna de los medicamentos o al aplicar un tratamiento. Atender las preocupaciones de los usuarios es vital para una atención sanitaria de calidad. La calidad tiende a depender en gran medida de la interacción del paciente con el proveedor, así como de atributos como el tiempo que les corresponde esperar y sobre todo la privacidad. También, se tiene que considerar la facilidad de acceso a la atención y, en lo más básico, de si recibe los servicios que desea. En ese sentido, la calidad en el servicio de farmacia también puede controlarse mediante el contenido de los servicios recibidos y el tipo de información que se da a los pacientes durante las interacciones con el servicio.

De igual forma, Meesala y Paul (2018) refieren que la calidad durante la prestación de los servicios se considera un elemento vital en toda operación en los diferentes servicios hospitalarios. El objetivo de la calidad corresponde a que pueda responder a poder satisfacer la necesidad del paciente y por tanto lograr un éxito durante la prestación del servicio, la introducción de un estilo de gestión adecuado y la elección de una estrategia apropiada tienen una importancia considerable. En ese contexto, la calidad es entendida como aquella relación entre el servicio que se planifica, el servicio que se presta y el servicio que percibe el cliente de conformidad con las expectativas que tuvo. Esto, es concordante con lo manifestado por Lora et al. (2021) quienes señalan que las dimensiones que propone el SERVQUAL son apropiadas a fin de evaluar la calidad de atención.

Referente la dimensión aspectos tangibles, consiste en el aspecto tangible en la que se encuentra una instalación, herramienta y hasta los equipos empleados que logran una adecuada comunicación en la organización, para ello, las organizaciones tienen que buscar tener los equipos mas actuales, así como el personal tiene que mostrarse pulcro y cada herramienta empleada durante la prestación del servicio tiene que verse llamativa, todo lo mencionado va contribuir a que los usuarios puedan tener un mejor concepto respecto a la atención que reciben, ya que estos puntos contribuyen a su mejora (Bhattacharya et al., 2023).

De igual forma, Ferreira y Marques (2019) manifiestan que se refiere a lo que las personas tienden a percibir respecto a todo lo relacionado a la apariencia física, instalaciones, equipos y aquellos materiales que utilizan los trabajadores de la organización, así como si los trabajadores se encuentran capacitados.

Referente a la dimensión fiabilidad, consiste en la habilidad que tiene el personal del área de farmacia, así como su interés mostrado a los usuarios y su compromiso con los mismos durante la atención, por ello, es necesario que cada ofrecimiento que realiza la organización se pueda cumplir en el tiempo ofrecido, esto permite hacer entender a cada usuario lo comprometidos que la organización esta con cada uno, ya que se evidencia el interés para resolver cada problema o queja, así como durante el servicio se busca no tener errores (Kester et al., 2023).

Al respecto, Tuzkaya et al. (2019) señalan que se refiere a la habilidad que tiene la organización al momento de brindar los servicios evidenciando un adecuado desempeño y de forma exacta para ello se considera la eficacia del servicio entregado y la efectividad de los procesos para cumplir los objetivos.

Respecto a la dimensión capacidad de respuesta, se refiere a que cada trabajar tiene que estar dispuesta a brindar ayuda a cada usuario sin realizar distinciones, por tanto, es importante que cada profesional pueda informar de manera oportuna el servicio brindado, procurando siempre una adecuada atención y resolver cualquier queja que tenga el usuario. También, se necesita que cada profesional no se presente ocupado al momento de que un usuario solicite su ayuda, ya que brindar una atención oportuna es importante para mejorar la atención y satisfacer las necesidades del usuario (Malathi y Mohamend, 2022).

De igual forma, Pasinringi et al. (2021) manifiesta que consisten en aquella disposición que tiene tanto los directivos como empleados para poder atender a cada persona y de una manera oportuna, por ello, el proceso de atención es muy importante, ya que durante este proceso las personas suelen tener dudas y es necesario que el personal pueda absolverlas en la brevedad.

Para la dimensión seguridad, hace referencia a que cada profesional pueda contar con un apropiado conocimiento, de esta forma se puede mejorar en cada usuario la confianza y tranquilidad durante el servicio brindado. Además, es

importante transmitir confianza a cada usuario para que dichos usuarios se puedan sentir protegidos durante la prestación del servicio (Catur et al., 2021).

Al respecto, Lewis et al. (2020) hace referencia a que el personal de las organizaciones tiende a inspirar confianza y seguridad en cada una de las personas que ingresa al establecimiento de la organización, así como se muestran amables y disponibilidad durante toda la estadía de las personas.

Referente a la dimensión empatía, se refiere a que cada profesional tiene que mostrarse dispuesto a brindar una atención individualizada a los usuarios necesitados de un apoyo, por lo tanto, las diversas áreas tienen que establecer horarios convenientes para los usuarios, ya que esto incrementa la satisfacción, por cuanto la organización se muestra interesado en brindar un mejor servicio pensando en los usuarios (Urgell et al., 2023).

De igual forma, Sun et al. (2023) señalan que se refiere a la atención de forma personalizada que brindan las organizaciones en beneficios de las personas que van a la organización, esto se debe a que no todas las personas tienen los mismos problemas y necesidades, por ello, es necesario que los trabajadores puedan mostrar empatía.

Referente a la variable satisfacción, el autor refiere la diferencia entre expectativa y percepción que poseen los usuarios sobre los servicios recibidos que han recibido en el establecimiento de salud o alguna área en particular. En ese sentido, es necesario conocer el grado respecto a la satisfacción de cada usuario a fin de evitar errores y fortalecer la atención en las diferentes áreas para una atención de calidad (Deji et al., 2021).

Al respecto, Ali et al. (2023) manifiestan que la satisfacción del usuario se ha considerado generalmente como un determinante primordial del comportamiento de los consumidores a largo plazo, por ello, no es sorprendente que la satisfacción del cliente sea uno de los fines de mayor relevancia de toda organización y también es uno de los principales criterios de los clientes para elegir la organización que le provea servicios, Al elegir un proveedor de servicios, los pacientes sopesan una serie de beneficios frente a los costos del uso de los servicios.

Al respecto, el Ministerio de Salud (2006) refiere que existen diversas propuestas para evaluar la satisfacción, pero la que teoría más relevante es la que propone Avedis Donabedian en su estudio realizado en el 1990, se proponen 3 dimensiones: a) aspectos técnicos de la atención; b) relaciones interpersonales y c) contexto o entorno de atención. Los cuales se expresan de la siguiente manera: a) dimensión humana; b) dimensión técnico-científica y c) dimensión entorno.

Sobre la dimensión humana, se refiere a un aspecto importante en la atención, debido a que el propósito de los servicios que se brinda en un hospital, tiene como fin prestar una atención eficiente y se pueda garantizar el cuidado de cada paciente (Alibrandi et al., 2023).

En relación a la dimensión técnico-científica, son los procedimientos en los que se emplea los métodos de observación y experimentación a fin de que se pueda lograr objetivos esperados. En ese sentido, se puede realizar la comparación sobre la prestación de los servicios en comparación con mejores resultados a partir de los recursos con los cuales cuenta la institución (Mutiarasari et al., 2021).

A cerca de la dimensión entorno, se refiere a todas a aquellas condiciones que influyen de manera externa en la vida y en el desarrollo del paciente, las cuales tienen la capacidad de evitar, contribuir o suprimir a los males, accidentes o muerte, tales como la limpieza, diete, calor, entre otros (Janerka et al., 2023).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

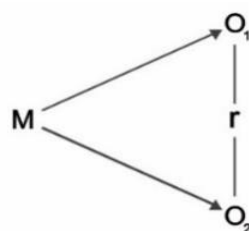
##### 3.1.1. Tipo de investigación

El estudio fue tipo básica, debido a que se obtuvieron conocimientos nuevos referentes a calidad de atención y satisfacción en área de farmacia, dichos resultados contribuirán a la solución de la problemática. Para Arias y Covinos (2021) se conocen como puros, estos se emplean con frecuencia en estudios de alcance descriptivo, correlacional y exploratorios, dichas investigaciones se emplean con el objetivo de aportar con datos para resolver problemáticas.

##### 3.1.2. Diseño de investigación

El enfoque fue cuantitativo y en relación al diseño, correspondió al no experimental-transversal, por cuanto, no se manipularon variables, sino se observó en su contexto natural y se estableció un tiempo para recolección de los datos. De conformidad con Hernández y Mendoza (2018) corresponde a estudios donde no se manipulan variables, sino solo se observan en su contexto natural. Además, es transversal, debido a la recolección, está se dio por única vez (Martínez, 2018).

Respecto al nivel, fue correlacional, esto se debe a que se busca saber la correlación para calidad de atención y satisfacción. Según Polonía et al. (2020) dichos estudios tienen como fin relacionar fenómenos o saberes que tienden a ser susceptibles de medición de una manera estadística. Por consiguiente, se presenta el diagrama de investigación:



Donde:

M = Muestra.

O<sub>1</sub> = Observación para calidad de atención.

r = Correlación.

O<sub>2</sub> = Observación para satisfacción.

### **3.2. Variables y operacionalización**

#### **Variable 1: Calidad de atención**

##### **Definición conceptual.**

Al respecto, Liang et al. (2022), manifiestan sobre calidad en la atención, es considerada como un elemento fundamental para que se pueda lograr la gestión exitosamente, para ello, es necesario que se pueda evaluar cada uno de sus procesos y verificar que se encuentren orientados a lograr óptimos resultados.

##### **Definición operacional.**

La variable calidad de atención se midió por medio de 5 dimensiones y 20 ítems, aplicando un cuestionario con una escala Likert, considerando como baremo:

Bajo: 69 – 78 puntos

Medio: 79 – 88 puntos

Alto: 89 – 100 puntos

#### **Variable 2: Satisfacción**

##### **Definición conceptual.**

Hace referencia a la diferente entre la expectativa y la percepción que poseen los usuarios sobre los servicios que han recibido por el establecimiento de salud o alguna área en particular. En ese sentido, es necesario conocer el grado de la satisfacción de cada usuario a fin de evitar errores y fortalecer la atención en las diferentes áreas para una atención de calidad (Deji et al., 2021).

##### **Definición operacional.**

La variable satisfacción se midió por medio de 3 dimensiones y 20 ítems, aplicando un cuestionario con una escala de Likert, considerando como baremo:

Bajo: 58 – 70 puntos

Medio: 71 – 83 puntos

Alto: 84 – 97 puntos

### **3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis**

#### **3.3.1. Población**

La población quedó formada por 3236 usuarios del área de farmacia. Para Cabezas et al. (2018) es entendida de múltiples formas, son grupos que tienen que contar con características similares, por ello, es indispensable identificar las características de los sujetos para considerarlos parte de la población.

#### **Criterio de inclusión**

- Personas de más 18 años que visitan la farmacia en el establecimiento de salud Táchala.
- Usuarios con los que se cuenta su número de celular.

#### **Criterios de exclusión**

- Usuarios decidieron no participar del estudio.

#### **3.3.2. Muestra**

Para Baena (2017) la muestra corresponde una parte que representa a la población, se logra tras aplicar diferentes procedimientos, los cuales son parte de los muestreos probabilísticos o no probabilísticos. Ver anexo 3

#### **3.3.3. Muestreo**

Sobre el muestreo, fue probabilístico aleatorio simple, ya que se logró utilizar la probabilidad para constituir la muestra de estudio. De acuerdo con Arias (2020) se constituye a través de fórmulas y softwares estadísticos que permiten establecer la parte que va representar a una población.

#### **3.3.4. Unidad de análisis**

Correspondió a usuarios de farmacia del establecimiento de salud Táchala.

### **3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos**

#### **Técnica**

Corresponde a la encuesta. Para Sánchez et al. (2018) se refiere a los procedimientos que utilizan investigadores a fin de recabar información, dichos procedimientos se realizan por medio de aplicar reglas, ya que estas facilitan el uso del instrumento y el recojo de información.

## **Instrumentos.**

Se empleó el cuestionario. De conformidad a Ríos (2017) es una herramienta que está conformada por un conjunto de ítems, dichos ítems pueden estructurarse en preguntas abiertas o cerradas, éstas se realizan considerando cada indicador a fin de evaluar adecuadamente las dimensiones. Ver anexo 4.

La validación permite la verificación de varios criterios en el ítem formulado, tales como claridad, pertinencia y consistencia, Es decir, con qué precisión el ítem o pregunta formulada mide lo que realmente se pretende medir (Galicia et al., 2017). En tal sentido se utilizó el tipo de validez de contenido, dentro del cual está el método de juicios de expertos. Este método permitió la concordancia del grupo de expertos (3 expertos), estos expertos son profesionales con posgrado y con experiencia en su especialidad. Se entregó una copia de la evaluación por juicio de expertos, en donde cada experto evaluó el puntaje de claridad, coherencia y relevancia de los instrumentos en su totalidad, tomando en cuenta las dimensiones y sus ítems. Los resultados obtenidos de la evaluación fueron concordantes entre los expertos por lo tanto los ítems no fueron cambiados ni eliminados.

**Tabla 1**

*Validez de los instrumentos de medición*

NOMBRE DEL VALIDADOR	DNI	COMENTARIO
1. Dr. Jean Pierre Wong Silva	70304870	Aplicable
2. Mg. Efrain Edwin Rosales Zurita	21135840	Aplicable
3. Mg. Edith Roxana Vilca Soto	45565432	Aplicable

La confiabilidad es una estimación de una propiedad, una aproximación, ya que las mediciones rara vez reflejan valores verdaderos (Rodríguez et al., 2020). Para la confiabilidad del instrumento fue necesario probar en un grupo de personas (30 usuarios), que no se atendían en la farmacia establecimiento de Tacalá, a esto se le nombró prueba piloto, se utilizó la técnica coeficiente Alfa de Cronbach que expresó una consistencia interna adecuada como resultados del instrumento, esta prueba estadística indica la confiabilidad del instrumento.



**Tabla 2***Fiabilidad de los instrumentos*

Variable	Ítems	Alfa de Cronbach
Calidad de atención	20	0,955
Satisfacción	20	0,940

**3.5. Procedimientos**

Sobre la ejecución para el recojo de datos se llevó a cabo en dos fases secuenciales: Primero, la universidad emitió una solicitud de permiso al jefe del establecimiento de salud Tacalá a fin de realizar la aplicación del instrumento, comunicando la finalidad de la investigación y el uso de la información extraída. Segundo, el jefe del establecimiento permitió realizar la investigación, brindó las facilidades y autorizó la utilización del nombre del establecimiento de salud Tacalá. Seguidamente los cuestionarios fueron aplicados a la muestra seleccionada del proceso del recojo de datos, asimismo se descargó los datos en la base de datos Excel, estos datos se procesaron en el programa SPSS. Seguidamente, se realizó la presentación de los resultados en tablas y gráficos para luego realizar el contraste de hipótesis que se formularon. Ver anexos 8, 9, 10 y 11

**3.6. Métodos de análisis de datos**

La información obtenida a través del instrumento por parte de los usuarios del área de farmacia se procesó en el programa SPSS, este permitió realizar tanto del análisis descriptivo como del inferencial.

Respecto a la estadística descriptiva, ha permitido presentar los resultados descriptivos a través de gráficos y tablas, esta forma de presentar los hallazgos facilita enormemente la interpretación de los mismos, ya que se evidencia tanto la frecuencia como el porcentaje de los evaluados y valoraciones (Devore, 2021).

Referente a la estadística inferencial, permite llevar a cabo el contraste de cada hipótesis formulada, para ello, se evalúa la significancia obtenida, sin embargo, previo a contrastar se realiza la prueba de normalidad a fin de seleccionar la prueba correcta, en el presente caso Rho de Spearman (García et al., 2021).

### **3.7. Aspectos éticos**

En el estudio, se consideraron diferentes aspectos éticos, como justicia, beneficencia y respeto. Además, se tomó en cuenta el reglamento de la Universidad César Vallejo, y se utilizó correctamente normas APA para respetar los derechos de la propiedad intelectual.

La beneficencia, durante la investigación, se mencionó que el instrumento utilizado salvaguarda las identidades, por tanto, es crucial que respondan con honestidad, ya que el cuestionario tiene por característica es anónimo y evita daños, ya que no se revelara la identidad del participante (López y Zuleta, 2020).

En la investigación, se respetó a todos los participantes de la muestra, quienes fueron informados de la información recogida va ser utilizada únicamente para fines académicos y no va ser compartida para otros propósitos (Hirsch, 2019).

En relación a la justicia, se mantuvo el respeto por los derechos de todos los involucrados y se tuvieron en cuenta los posibles errores para poder reducir las limitaciones durante el estudio (Carrillo, 2019).

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Análisis descriptivo

En esta investigación se presentó la descripción de la calidad de atención y satisfacción desde la perspectiva de 343 usuarios del establecimiento de salud Tacalá con sus respectivas dimensiones. Ver gráficos anexo 12.

**Tabla 3**

*Frecuencia para calidad de atención*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	31	9,0	9,0	9,0
Medio	142	41,4	41,4	50,4
Alto	170	49,6	49,6	100,0
Total	343	100,0	100,0	

La tabla 3 muestra las valoraciones del usuario en el servicio de farmacia respecto a calidad de atención, en el cual se evidencia que existe un 50.4% (173) nivel medio y bajo, también se visualiza que existe un 49,6% (170) nivel alto. si bien es cierto se visualiza que casi la mitad tiene un alto nivel de calidad, pero existe también que más de la mitad que encuentra en nivel medio bajo sobre el cual se debe trabajar.

**Tabla 4***Frecuencia para dimensiones de calidad de atención*

Dimensiones	Bajo		Medio		Alto		Total	
	fi	hi	fi	hi	fi	hi	fi	hi
Aspectos tangibles	13	3,8	10	2,9	320	93,3	343	100,0
Fiabilidad	25	7,3	65	19,0	253	73,8	343	100,0
Capacidad de respuesta	18	5,2	171	49,9	154	44,9	343	100,0
Seguridad	9	2,6	66	19,2	268	78,1	343	100,0
Empatía	39	11,4	108	31,5	196	57,1	343	100,0

La tabla 4 muestra las valoraciones del usuario en farmacia sobre las dimensiones de calidad de atención, para aspectos tangibles un 6.7% (23) consideran medio y bajo y un 93,3% (320) refieren alto y, mientras para fiabilidad un 26,3% (90) indican bajo y medio y el 73,8% (253) manifiestan alto, sobre capacidad de respuesta refiere un 55,1% (189) consideran medio y bajo y el 44,9% (154) refieren nivel alto, sobre la seguridad indica un 21,8% (75) indican medio y bajo y un 78,1% (268) manifiestan alto y para el caso de empatía un 42,9% (147) consideran medio y bajo, frente a un 57,1% (196) refieren alto, estos porcentajes de las dimensiones si bien es cierto son altos pero existe un porcentaje que se debería trabajar y lograr alcanzar una excelente calidad.

**Tabla 5***Frecuencia para satisfacción*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	57	16,6	16,6	16,6
Medio	138	40,2	40,2	56,9
Alto	148	43,1	43,1	100,0
Total	343	100,0	100,0	

La tabla 5 evidencia las valoraciones del usuario en farmacia sobre satisfacción, en el cual observamos que un 56,9 % (195) manifiestan entre un nivel bajo y medio, frente a un 43,1% (148), consideran un nivel alto. estos resultados indican que existe más de la mitad en un nivel bajo medio y menos de la mitad en nivel alto.

**Tabla 6***Frecuencia para dimensiones de satisfacción*

Dimensiones	Bajo		Medio		Alto		Total	
	fi	hi	fi	hi	fi	hi	fi	hi
Humana	63	18,4	117	34,1	163	47,5	343	100,0
Técnico-científico	12	3,5	109	31,8	222	64,7	343	100,0
Entorno	4	1,2	145	42,3	194	56,6	343	100,0

La tabla 6 muestran las respuestas del usuario en farmacia sobre las dimensiones de satisfacción, para la dimensión humana el 52.5 % (180) indican un nivel bajo y medio, frente a un 47,5% (163) consideran un nivel alto, mientras para la dimensión técnico-científico el 35.3% (121) refieren un nivel bajo y medio frente a un 64,7% (222) consideran alto y para el caso de la dimensión entorno el 43.5% (149) refieren un nivel entre bajo y medio frente a un 56,6% (194) consideran un nivel alto. estos resultados de las dimensiones si bien es cierto están casi más de la mitad en un alto nivel, también existe la otra parte que falta por mejorar.

**Tabla 7***Análisis cruzado entre calidad de atención y satisfacción*

		Satisfacción				
		Bajo	Medio	Alto	Total	
Calidad de atención	Bajo	Recuento	16	13	2	31
		% del total	4,7%	3,8%	0,6%	9,0%
	Medio	Recuento	30	63	49	142
		% del total	8,7%	18,4%	14,3%	41,4%
	Alto	Recuento	11	62	97	170
		% del total	3,2%	18,1%	28,3%	49,6%
	Total	Recuento	57	138	148	343
		% del total	16,6%	40,2%	43,1%	100,0%

La tabla 7, referente al análisis cruzado entre calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de farmacia, encontramos que un 4,7% (16) de evaluados señalaron un nivel bajo, mientras que el 18,4% (63) de usuarios presentaron un nivel medio y finalmente el 28,3 (97) de usuarios refieren un nivel alto. Este análisis cruzado evidenció que existe un nivel alto entre calidad de atención y satisfacción del usuario, pero también existe una parte donde los usuarios respondieron entre un nivel bajo y medio, el cual se debe trabajar a fin de que se pueda incrementar la calidad de atención y lograr una mayor satisfacción en el usuario.

**Tabla 8***Análisis cruzado entre aspectos tangibles y satisfacción*

		Satisfacción				
		Bajo	Medio	Alto	Total	
Aspectos tangibles	Bajo	Recuento	3	4	6	13
		% del total	0,9%	1,2%	1,7%	3,8%
	Medio	Recuento	1	9	0	10
		% del total	0,3%	2,6%	0,0%	2,9%
	Alto	Recuento	53	125	142	320
		% del total	15,5%	36,4%	41,4%	93,3%
	Total	Recuento	57	138	148	343
		% del total	16,6%	40,2%	43,1%	100,0%

La tabla 8, sobre el análisis cruzado entre aspectos tangibles y satisfacción del usuario, se determinó que el 0,9% (3) de los evaluados presentan un nivel bajo, mientras el 2,6% (9) evaluados un nivel medio y solo el 41,4% (142) de los evaluados tenían un nivel alto. Con respecto a esta dimensión si bien es cierto hay un nivel alto, pero todavía existe un porcentaje por mejorar los aspectos tangibles.



**Tabla 9***Análisis cruzado entre fiabilidad y satisfacción*

		Satisfacción				
		Bajo	Medio	Alto	Total	
Fiabilidad	Bajo	Recuento	12	6	7	25
		% del total	3,5%	1,7%	2,0%	7,3%
	Medio	Recuento	16	24	25	65
		% del total	4,7%	7,0%	7,3%	19,0%
	Alto	Recuento	29	108	116	253
		% del total	8,5%	31,5%	33,8%	73,8%
Total	Recuento	57	138	148	343	
	% del total	16,6%	40,2%	43,1%	100,0%	

La tabla 9, sobre el análisis cruzado entre fiabilidad y satisfacción del usuario, se determinó que el 3,5% (12) de los usuarios difieren un nivel bajo, mientras el 7,0% (24) de los usuarios indicaron un nivel medio, así como el 33,8% (116) de usuarios manifestaron un nivel alto. Con respecto a esta dimensión existe un nivel alto, pero también falta una parte por mejorar esta dimensión.

**Tabla 10***Análisis cruzado entre capacidad de respuesta y satisfacción*

		Satisfacción				
		Bajo	Medio	Alto	Total	
Capacidad de respuesta	Bajo	Recuento	0	5	13	18
		% del total	0,0%	1,5%	3,8%	5,2%
	Medio	Recuento	27	84	60	171
		% del total	7,9%	24,5%	17,5%	49,9%
	Alto	Recuento	30	49	75	154
		% del total	8,7%	14,3%	21,9%	44,9%
	Total	Recuento	57	138	148	343
		% del total	16,6%	40,2%	43,1%	100,0%

La tabla 10, sobre el análisis cruzado entre la dimensión capacidad de respuesta y la variable satisfacción, se determinó que el 24,5% (84) de los usuarios refieren un nivel medio, mientras el 21,9% (175) de los usuarios indicaron un nivel alto. Con respecto a esta dimensión existe un nivel alto, pero también hay más de la mitad que se encuentran en un nivel medio, la cual se debe trabajar para mejorar la capacidad de respuesta.

**Tabla 11***Análisis cruzado entre seguridad y satisfacción*

		Satisfacción				
		Bajo	Medio	Alto	Total	
Seguridad	Bajo	Recuento	4	5	0	9
		% del total	1,2%	1,5%	0,0%	2,6%
	Medio	Recuento	15	31	20	66
		% del total	4,4%	9,0%	5,8%	19,2%
	Alto	Recuento	38	102	128	268
		% del total	11,1%	29,7%	37,3%	78,1%
	Total	Recuento	57	138	148	343
		% del total	16,6%	40,2%	43,1%	100,0%

La tabla 11, sobre el análisis cruzado entre la seguridad y satisfacción, se determinó que el 1,2% (4) de los usuarios indicaron un nivel bajo, mientras el 9,0% (31) de los usuarios refirieron un nivel medio, así como el 37,3% (128) de usuarios manifestaron un nivel alto. Con respecto a esta dimensión existió un nivel alto, pero también hay una parte que se encontró entre un nivel bajo y medio que se debe mejorar.

**Tabla 12***Análisis cruzado entre empatía y satisfacción*

		Satisfacción				
		Bajo	Medio	Alto	Total	
Empatía	Bajo	Recuento	31	4	4	39
		% del total	9,0%	1,2%	1,2%	11,4%
	Medio	Recuento	14	55	39	108
		% del total	4,1%	16,0%	11,4%	31,5%
	Alto	Recuento	12	79	105	196
		% del total	3,5%	23,0%	30,6%	57,1%
	Total	Recuento	57	138	148	343
		% del total	16,6%	40,2%	43,1%	100,0%

La tabla 12, sobre el análisis cruzado entre la empatía y satisfacción, se determinó que el 9,0% (31) de los usuarios manifestaron un nivel bajo, mientras el 16,0% (55) de los usuarios indicaron un nivel medio, así como el 30,6% (105) de usuarios refirieron un nivel. Con respecto a esta dimensión si bien es cierto hay un nivel alto, pero todavía existe una parte por mejorar la empatía

## 4.2. Análisis inferencial

Se usó la prueba de normalidad con el estadístico Kolmogórov-Smirnov, debido a la muestra de 343 usuarios y respecto a su distribución de datos no fue normal, para ello, se utilizó la prueba no paramétrica Rho de Spearman. Ver anexo 13

### 4.2.1. Contraste de hipótesis general

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre calidad de atención y satisfacción de los usuarios del servicio de Farmacia del establecimiento de salud Táchala, Piura - 2023.

H<sub>a</sub>: Existe relación significativa entre calidad de atención y satisfacción de los usuarios del servicio de Farmacia del establecimiento de salud Táchala, Piura - 2023.

**Tabla 13**

*Correlación para la hipótesis general*

			Calidad de atención	Satisfacción
Spearman	Calidad de atención	Correlación	1,000	,479**
		Sig.	.	,000
		N	343	343
	Satisfacción	Correlación	,479**	1,000
		Sig.	,000	.
		N	343	343

La tabla 13, muestra una significancia = 0,000, menor a 0,05, por ello, se rechazó la H<sub>0</sub> y se aceptó la hipótesis alterna (H<sub>a</sub>), a partir de ello se demostró que existe relación significativa entre calidad de atención y satisfacción del usuario. Además, se encontró un Rho=0.479, indica correlación positiva media, por tanto, cuando se mejore la calidad de atención, se podría mejorar la satisfacción en el establecimiento de salud Táchala, Piura.

#### 4.2.2. Contraste de hipótesis específica 1

Ho: No existe relación significativa entre aspectos tangibles y satisfacción de los usuarios del servicio de Farmacia del establecimiento de salud Táchala, Piura - 2023.

Ha: Existe relación significativa entre aspectos tangibles y satisfacción de los usuarios del servicio de Farmacia del establecimiento de salud Táchala, Piura - 2023.

**Tabla 14**

*Correlación para la hipótesis específica 1*

			Aspectos tangibles	Satisfacción
Spearman	Aspectos tangibles	Correlación	1,000	,355**
		Sig.	.	,000
		N	343	343
	Satisfacción	Correlación	,355**	1,000
		Sig.	,000	.
		N	343	343

La tabla 14, muestra una significancia = 0,000, menor a 0,05, por ende, se rechazó la Ho y se aceptó la hipótesis alterna (Ha), a partir de ello se demostró relación significativa entre aspectos tangibles y satisfacción. Además, se halló un  $Rho=0.355$ , indica una correlación positiva media, eso quiere decir que cuando se mejoren los aspectos tangibles en el establecimiento de salud Táchala, se podría mejorar la satisfacción del usuario.

### 4.2.3. Contraste de hipótesis específica 2

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre fiabilidad y satisfacción de los usuarios del servicio de Farmacia del establecimiento de salud Táchala, Piura - 2023.

H<sub>a</sub>: Existe relación significativa entre fiabilidad y satisfacción de los usuarios del servicio de Farmacia del establecimiento de salud Táchala, Piura - 2023.

**Tabla 15**

*Correlación para la hipótesis específica 2*

		Fiabilidad	Satisfacción
Spearman	Fiabilidad	Correlación	1,000
		Sig.	,178**
		N	343
	Satisfacción	Correlación	,178**
		Sig.	1,000
		N	343

La tabla 15, muestra una significancia = 0,000, menor a 0,05, a partir de ello, se rechazó la hipótesis H<sub>0</sub> y se aceptó la hipótesis alterna (H<sub>a</sub>), por tanto, se demostró relación significativa entre fiabilidad y satisfacción. Además, se halló Rho=0.178, indica correlación positiva débil entre fiabilidad y satisfacción, eso quiere decir que cuando se mejore la fiabilidad, se podría mejorar la satisfacción en el establecimiento de salud Táchala, Piura.

#### 4.2.4. Contraste de hipótesis específica 3

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre capacidad de respuesta y satisfacción de los usuarios del servicio de Farmacia del establecimiento de salud Táchala, Piura - 2023.

H<sub>a</sub>: Existe relación significativa entre capacidad de respuesta y satisfacción de los usuarios del servicio de Farmacia del establecimiento de salud Táchala, Piura - 2023.

**Tabla 16**

*Correlación para la hipótesis específica 3*

			Capacidad de respuesta	Satisfacción
Spearman	Capacidad de respuesta	Correlación	1,000	,143**
		Sig.	.	,008
		N	343	343
	Satisfacción	Correlación	,143**	1,000
		Sig.	,008	.
		N	343	343

La tabla 16, muestra una significancia = 0,008, menor a 0,05, por ende, se rechazó la H<sub>0</sub> y se logró aceptar la hipótesis alterna (H<sub>a</sub>), a partir de ello se demostró relación significativa entre capacidad de respuesta y satisfacción. Asimismo, se encontró un Rho=0.143, indica una correlación positiva débil, es quiere decir que cuando se mejore la capacidad de respuesta, se podría mejorar la satisfacción en el establecimiento de salud Táchala, Piura.



#### 4.2.5. Contraste de hipótesis específica 4

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre seguridad y satisfacción de los usuarios del servicio de Farmacia del establecimiento de salud Táchala, Piura - 2023.

H<sub>a</sub>: Existe relación significativa entre seguridad y satisfacción de los usuarios del servicio de Farmacia del establecimiento de salud Táchala, Piura - 2023.

**Tabla 17**

*Correlación para la hipótesis específica 4*

		Seguridad	Satisfacción
Spearman	Seguridad	Correlación	1,000
		Sig.	,450**
		N	343
	Satisfacción	Correlación	,450**
		Sig.	1,000
		N	343

La tabla 17, muestra una significancia = 0,000, menor a 0,05, por ello, se rechazó la H<sub>0</sub> y se pudo aceptar la hipótesis alterna (H<sub>a</sub>), a partir de ello se demostró relación significativa entre seguridad y satisfacción. También, se halló un Rho=0.450, indica una correlación positiva media, eso quiere decir que cuando se mejore la seguridad, se podría incrementar la satisfacción en el establecimiento de salud Táchala, Piura.

#### 4.2.6. Contraste de hipótesis específica 5

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre empatía y satisfacción de los usuarios del servicio de Farmacia del establecimiento de salud Táchala, Piura - 2023.

H<sub>a</sub>: Existe relación significativa entre empatía y satisfacción de los usuarios del servicio de Farmacia del establecimiento de salud Táchala, Piura - 2023.

**Tabla 17**

*Correlación para la hipótesis específica 5*

		Empatía	Satisfacción
Spearman	Empatía	Correlación	1,000
		Sig.	,399**
	Satisfacción	Sig.	,000
		N	343
	Empatía	Correlación	,399**
		Sig.	1,000
Satisfacción	Sig.	,000	
	N	343	

La tabla 18, muestra una significancia = 0,000, menor a 0,05, por ello, se rechazó la H<sub>0</sub> y se logró aceptar la hipótesis alterna (H<sub>a</sub>), demostrando así relación significativa entre empatía y satisfacción. Además, se evidenció un Rho=0.399, indica una correlación positiva media, eso quiere decir que cuando se mejore la empatía, se podría mejorar la satisfacción en el establecimiento de salud Táchala, Piura.

## V. DISCUSIÓN

Luego de presentar los resultados descriptivos e inferenciales, se realiza la discusión con los antecedentes y teorías.

Respecto a la hipótesis general, se encontró un  $r=0.479$ , significa correlación positiva media entre calidad de atención y satisfacción con una significancia = 0,000, por ende, se aceptó la  $H_a$ . En ese sentido, cuando se mejore la calidad de atención brindada, se podrá mejorar la satisfacción en el establecimiento de salud Tácala, Piura. Dichos resultados se sustentan en los datos descriptivos para calidad de atención, donde un 50.4% (173) nivel medio y bajo, también se visualiza que existe un 49,6% (170) nivel alto. si bien es cierto se visualiza que casi la mitad tiene un alto nivel de calidad, pero existe también que más de la mitad que encuentra en nivel medio bajo sobre el cual se debe trabajar. Además, para satisfacción, un 56,9 % (195) manifiestan entre un nivel bajo y medio, frente a un 43,1% (148), consideran un nivel alto.

Los resultados concuerdan con Hinostroza (2022) en Lima, cuyo objetivo fue relacionar calidad de atención y satisfacción en farmacia, Hospital Santa Rosa, donde se logró  $r=0,709$  y  $p=0,000$ . Desde esta perspectiva, se pudo concluir relación positiva alta, indica que cuanto se brinda una mayor calidad de atención, se mejorará la satisfacción. Por otro lado, también contamos con datos descriptivos de la calidad de atención, un 46,0% (41) manifiestan un nivel medio, mientras el 37,1% (33) alta y solo el 16,6% (15) baja. Además, referente a la satisfacción, el 49,4% (44) señalan estar satisfechos, mientras el 31,4% (28) muy satisfechos y solo el 19,1% (17) se mostraron insatisfechos.

De igual forma, es similar a lo encontrado por Perea (2022) en Tarapoto, cuyo objetivo fue relacionar calidad de atención y satisfacción, área de farmacia, Hospital II. En ese sentido, se halló  $r=0,850$  y  $p=0,000$ , concluyendo relación positiva muy fuerte, significa mientras se logre mejorar calidad de atención, por consecuencia se va mejorar la satisfacción. Estos resultados fueron respaldados por datos descriptivos, sobre la calidad de atención, el 50,0% (146) refieren que es regular, mientras el 31,0% (89) malo y solo el 19,0% bueno. También, referente a la satisfacción, el 50,0% (146) señalan que es regular, otro 31,0% (89) malo y solo el 19,0% (56) bueno.

Al respecto, Soret y Obesso (2020) refieren que, consiste en el grado de los servicios de salud brindados a las personas tienden a incrementar hasta lograr resultados que superan lo esperado por los pacientes y familiares, En ese sentido, corresponde al conocimiento que tiene cada profesional basándose en la evidencia, por tanto, es importante para que se pueda conseguir cobertura de manera integral a la población (Soret y Obesso, 2020).

De igual forma, Meesala y Paul (2018) ya manifestaban sobre calidad durante la prestación de los servicios, es un elemento vital durante la prestación de cualquier operación en los diferentes servicios hospitalarios. El objetivo de la calidad corresponde a que pueda responder a poder satisfacer la necesidad del paciente y por tanto lograr un éxito durante la prestación del servicio, la introducción de un estilo de gestión adecuado y la elección de una estrategia apropiada tienen una importancia considerable. En ese contexto, la calidad es entendida como aquella relación entre el servicio que se planifica, el servicio que se presta y el servicio que percibe el cliente de conformidad con las expectativas que tuvo.

También, Deji et al. (2021) manifiestan que la satisfacción, hace referencia a la diferencia encontrada entre la expectativa y percepción que posee cada usuario sobre los servicios recibidos que han recibido en el establecimiento de salud o alguna área en particular. En ese sentido, es necesario conocer el grado respecto a la satisfacción de cada usuario a fin de evitar errores y fortalecer la atención en las diferentes áreas para una atención de calidad.

Para la primera hipótesis específica, se halló un  $r=0.355$ , significa correlación positiva media entre aspectos tangibles y satisfacción, con una significancia = 0,000, por ello, se aceptó la hipótesis alterna ( $H_a$ ). En ese sentido, al mejorar aspectos tangibles, se podría mejorar la satisfacción en el establecimiento de salud Táchala, Piura. Dichos resultados se sustentan en los datos descriptivos, onde el 0,9% (3) evaluados del área de farmacia presentan un nivel bajo en los aspectos tangibles y satisfacción, mientras el 2,6% (9) de usuarios del área de farmacia tienen un nivel medio en aspectos tangibles y satisfacción y solo el 41,4% (142) de usuarios del área de farmacia tienen un nivel alto en aspectos tangibles y satisfacción en el establecimiento de salud Táchala, Piura.

Los resultados concuerdan con López (2021) cuyo objetivo fue relacionar calidad de atención y satisfacción del usuario de una cadena farmacéutica. Bajo ese panorama, se halló  $r=0,719$  y  $p=0,000$ . Entonces, se logró concluir relación positiva, quiere decir, al mejorar la atención, también se mejorará la satisfacción. Estos resultados fueron respaldados por datos descriptivos para calidad de atención, un 66,0% (66) manifiestan que es bueno, mientras el 30,0 (30) regular y solo el 4,0% (4) malo. También, sobre la satisfacción, el 54,0% (54) manifiestan estar muy satisfechos, mientras el 24,0% (24) realmente satisfechos, otro 18,0% (18) satisfecho y solo el 4,0% poco satisfecho.

Al respecto, Bhattacharya et al. (2023) el aspecto tangible consiste en el aspecto tangible en la que se encuentra una instalación, herramienta y hasta los equipos empleados que logran una adecuada comunicación en la organización, para ello, las organizaciones tienen que buscar tener los equipos más actuales, así como el personal tiene que mostrarse pulcro y cada herramienta empleada durante la prestación del servicio tiene que verse llamativa, todo lo mencionado va contribuir a que los usuarios puedan tener un mejor concepto respecto a la atención que reciben, ya que estos puntos contribuyen a su mejora. De igual manera, Ferreira y Marques (2019) manifiestan que se refiere a lo que las personas tienden a percibir respecto a todo lo relacionado a la apariencia física, instalaciones, equipos y aquellos materiales que utilizan los trabajadores de la organización, así como si los trabajadores se encuentran capacitados.

Para la segunda hipótesis específica, se encontró un  $r=0.178$ , significa una correlación positiva débil entre fiabilidad y satisfacción con una  $p$  valor = 0,000, por ello, se aceptó la hipótesis alterna ( $H_a$ ). En ese sentido, al mejorar fiabilidad, se podría mejorar la satisfacción en el establecimiento de salud Tácala, Piura. Dichos resultados se sustentan en los datos descriptivos, el 3,5% (12) de los usuarios del área de farmacia presentan un nivel bajo en la fiabilidad y satisfacción, mientras el 7,0% (24) tienen un nivel medio en la fiabilidad y satisfacción, así como el 33,8% (116) de usuarios del área de farmacia presentan una alta fiabilidad y satisfacción en el establecimiento de salud Tácala, Piura.

Estos hallazgos concuerdan con lo encontrado por Armas y Chávez (2021) en Jauja, cuyo objetivo fue relacionar calidad de atención y satisfacción del usuario

de farmacia, Hospital Domingo Olevagoya. Dentro de los resultados que hallaron fueron  $r=0,857$  y  $p=0,000$ . Por consiguiente, concluyeron relación positiva muy fuerte, es decir, mejorar la atención, podrá mejorar la satisfacción para cada usuario que va a comprar medicamentos al servicio de farmacias. Estos resultados fueron respaldados por los datos descriptivos sobre la calidad de la atención, el 56,0% (48) manifiestan que es muy buena, mientras el 37,0% (32) buena, otro 6,0% (5) regular y solo el 1,0% (1) señala que es mala. Además, en relación a la satisfacción, el 58,0% manifiesta que está muy satisfecho, mientras el 33,3% satisfecho y solo el 9,0% medianamente satisfecho.

Al respecto, Kester et al. (2023) señalan que la fiabilidad consiste en la habilidad que tiene el personal del área de farmacia, así como su interés mostrado a los usuarios y su compromiso con los mismos durante la atención, por ello, es necesario que cada ofrecimiento que realiza la organización se pueda cumplir en el tiempo ofrecido, esto permite hacer entender a cada usuario lo comprometidos que la organización esta con cada uno, ya que se evidencia el interés para resolver cada problema o queja, así como durante el servicio se busca no tener errores

Referente a la tercera hipótesis específica, se halló un  $r=0.143$ , significa una correlación positiva débil entre capacidad de respuesta y satisfacción con un p valor = 0,008, por ello, se aceptó la hipótesis alterna ( $H_a$ ). En ese sentido, al mejorar capacidad de respuesta, se podría mejorar la satisfacción en el establecimiento de salud Táchala, Piura. Dichos resultados se sustentan en los datos descriptivos, el 24,5% (84) evaluados presentan un nivel medio en capacidad de respuesta y satisfacción, mientras el 21,9% (175) de usuarios del área de farmacia presentan un nivel alto en el establecimiento de salud Táchala, Piura.

Los resultados se asemejan a lo reportado por Santillán (2022) en Lima, cuyo objetivo fue relacionar calidad de atención y satisfacción del usuario en farmacia, Institución Pública. Bajo esa perspectiva, se logró  $r=0,572$  y  $p=0,000$ . En ese contexto, se pudo concluir relación positiva considerable, al mejorar la calidad de atención, se podrá elevar la satisfacción. Estos resultados se corroboran en datos descriptivos para calidad de atención en su indicador rapidez y eficiencia, el 44,4% (33) refieren muy buena, mientras el 33,0% (25) excelente, otro 20,0% (15) buena y solo el 3,0% (2) regular. Además, sobre la satisfacción en su indicador el

profesional de farmacia orienta en el uso del medicamento, el 49,0% (37) refieren muy bueno, mientras el 39,0% (29) excelente, otro 9,0% (7) bueno, el 1,0% (1) regular y solo el 1,0% (1) malo.

Al respecto, Malathi y Mohamend (2022) refiere que la capacidad de respuesta, se refiere a que cada trabajador tiene que estar dispuesta a brindar ayuda a cada usuario sin realizar distinciones, por tanto, es importante que cada profesional pueda informar de manera oportuna el servicio brindado, procurando siempre una adecuada atención y resolver cualquier queja que tenga el usuario. También, se necesita que cada profesional no se presente ocupado al momento de que un usuario solicite su ayuda, ya que brindar una atención oportuna es importante para mejorar la atención y satisfacer las necesidades del usuario.

A cerca a la cuarta hipótesis específica, se logró un  $r=0.450$ , significa correlación positiva media entre seguridad y satisfacción con un  $p$  valor = 0,000, por tanto, se aceptó la hipótesis alterna ( $H_a$ ). En ese sentido, al mejorar seguridad, se podría mejorar la satisfacción en el establecimiento de salud Tácala, Piura. Dichos resultados se sustentan en los datos descriptivos, el 1,2% (4) evaluados presentan un nivel bajo en la seguridad y satisfacción, mientras el 9,0% (31) tienen un nivel medio en la seguridad y satisfacción, así como el 37,3% (128) de usuarios del área de farmacia presentan un nivel alto en seguridad y satisfacción en el establecimiento de salud Tácala, Piura.

Estos hallazgos son concordantes a lo reportado por Rodríguez (2021) cuyo objetivo fue realizar una evaluación sobre calidad de atención y satisfacción, departamento de farmacia, Hospital Teófilo Dávila. En ese contexto, en los resultados se halló  $r=0,479$  y  $p=0,000$ . Entonces, se pudo concluir que los problemas más notorios corresponden a la falta de material que sea visiblemente atractivo en entregar los medicamentos y la ausencia de limpieza en las áreas cercanas a la farmacia. Además, mientras se mejore la calidad, se podrá ver una mejora en la satisfacción

Al respecto, Catur et al. (2021) manifiestan que la seguridad, hace referencia a que cada profesional pueda contar con un apropiado conocimiento, de esta forma se puede mejorar en cada usuario la confianza y tranquilidad durante el servicio brindado. Además, es importante transmitir confianza a cada usuario para que

dichos usuarios se puedan sentir protegidos durante la prestación del servicio. De igual forma, Lewis et al. (2020) ya manifestaba que el personal de las organizaciones tiende a inspirar confianza y seguridad en cada una de las personas que ingresa al establecimiento de la organización, así como se muestran amables y disponibilidad durante toda la estadía de las personas.

Respeto a la quinta hipótesis específica, se halló un  $r=0.399$ , significa correlación positiva media entre empatía y satisfacción con un valor de  $p = 0,000$ , por ello, se aceptó la hipótesis alterna ( $H_a$ ). En ese sentido, al mejorar empatía, se mejorará la satisfacción en el establecimiento de salud Táchala, Piura. Los hallazgos se sustentan en lo obtenido descriptivamente, el 9,0% (31) evaluados presentan un nivel bajo en la empatía y satisfacción, mientras el 16,0% (55) tienen un nivel medio en la dimensión empatía y satisfacción, así como el 30,6% (105) de usuarios del área de farmacia presentan un nivel alto en empatía y satisfacción en el establecimiento de salud Táchala, Piura.

Estos resultados concuerdan con Vinuesa (2021) cuyo objetivo fue relacionar calidad de atención y satisfacción del usuario, Hospital Teodoro Maldonado Carbo. Bajo ese panorama, se halló  $r=0,668$  y  $p=0,000$ . En consecuencia, se logró concluir un nivel positivo moderada entre la calidad con la satisfacción. Estos resultados fueron respaldados en los datos descriptivos que muestran la calidad de atención, el 83,3% (78) refieren un nivel alto, mientras el 8,5% (8) media y solo el 8,5% (8) baja. Además, referente a la satisfacción, el 79,0% (74) se mostraron satisfechos, mientras el 15,0% (14) conforme y solo el 6,0% (6) insatisfechos.

Al respecto, Urgell et al. (2023) señalan que la empatía, se refiere a que cada profesional tiene que mostrarse dispuesto a brindar una atención individualiza a los usuarios necesitados de un apoyo, por lo tanto, las diversas áreas tienen que establecer horarios convenientes para los usuarios, ya que esto incrementa la satisfacción, por cuanto la organización se muestra interesado en brindar un mejor servicio pensando en los usuarios.



## VI. CONCLUSIONES

- Primera:** Se determinó correlación positiva media entre calidad de atención y satisfacción, esto se debe a que se halló un ( $r= 0,479$  y un  $p= 0,000$ ). En ese sentido, al mejorar la calidad de atención, se podría mejorar la satisfacción en el área de farmacia del establecimiento de salud Táchala, Piura.
- Segunda:** Se determinó correlación positiva media entre aspectos tangibles y satisfacción, debido a que se encontró un ( $r= 0,355$  y un  $p= 0,000$ ). En ese sentido, cuando se mejoren los aspectos tangibles, se podría mejorar la satisfacción en el área de farmacia del establecimiento de salud Táchala, Piura.
- Tercera:** Se determinó correlación positiva débil entre fiabilidad y satisfacción, ya que se halló un ( $r=0,178$  y un  $p=0,000$ ). En ese sentido, cuando se mejore la fiabilidad, se podría mejorar la satisfacción en el área de farmacia del establecimiento de salud Táchala, Piura.
- Cuarta:** Se determinó correlación positiva débil entre capacidad de respuesta y satisfacción, debido a que se encontró un ( $r=0,143$  y un  $p=0,008$ ). En ese sentido, cuando se mejore la capacidad de respuesta, se podría mejorar la satisfacción en el área de farmacia del establecimiento de salud Táchala, Piura.
- Quinta:** Se determinó una correlación positiva media entre seguridad y satisfacción, ya que se halló un ( $r=0,450$  y un  $p=0,000$ ). En ese sentido, cuando se mejore la seguridad, se podría mejorar la satisfacción en el área de farmacia del establecimiento de salud Táchala, Piura.
- Sexta:** Se determinó correlación positiva media entre empatía y satisfacción, debido a que se encontró un ( $r=0,399$  y un  $p=0,000$ ). En ese sentido, cuando se mejore la empatía, se podría mejorar la satisfacción en el área de farmacia del establecimiento de salud Táchala, Piura.

## VII. RECOMENDACIONES

- Primera:** Se sugiere a las autoridades del establecimiento de Tacalá mediante una hoja de recomendación realizar un plan general de capacitaciones relacionadas a la calidad en la atención del usuario en el área de farmacia a fin de que se pueda mejorar la satisfacción de los pacientes y al área de almacén proveer de materiales para complementar las capacitaciones.
- Segunda:** Se sugiere al jefe de logista realizar la compra de mobiliario para el ambiente de espera y mejorar la infraestructura del área de la atención de los usuarios. También se sugiere al personal de mantenimiento realizar la limpieza de manera continua para mantener limpia las instalaciones alrededor del servicio de farmacia.
- Tercera:** Se sugiere al área de gestión de la calidad incluir estrategias y actividades para llevar a cabo el plan de capacitaciones y lograr brindar una atención adecuada desde la primera atención que recibe el usuario.
- Cuarta:** Se sugiere a la jefa del servicio de farmacia realizar de manera adecuada el abastecimiento de medicamentos mediante la selección, distribución y uso correcto de los productos farmacéuticos y dispositivos médicos, ya que es necesario contar con stock suficiente de medicamentos para brindar una atención rápida y oportuna.
- Quinta:** Se sugiere al personal profesional (químicos farmacéuticos), implementar charlas a los usuarios sobre las características, seguridad y conservación de los medicamentos mediante la entrega de volantes.
- Sexta:** Se sugiere al personal de farmacia realizar sus funciones internas en un horario determinado ya que es necesario contar con tiempo disponible para atender, interactuar, ofrecer soluciones y facilitar información a los usuarios que lo soliciten.

## REFERENCIAS

- Ali, F., Saba, M., Hakim, M., Khan A., Aleem, S., Afag, Saima., Ullah, A., & Haq, Z. (2023). Patient Satisfaction and Utilization of Ambulance Services in Prehospital Services at a Tertiary Care Hospital. *Air Medical Journal*, 42(4), 239-245.  
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1067991X23000615>
- Alibrandi, A., Gitto, L., Limosani, M., & Mustica, P. (2023). Patient satisfaction and quality of hospital care. *Evaluation and Program Planning*, 97, 102251.  
<https://doi.org/10.1016/j.evalprogplan.2023.102251>
- Arias, J. L. (2020). *Técnicas e instrumentos de investigación científica*. Enfoques Consulting EIRL.
- Arias, J. L. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Enfoques Consulting EIRLL.
- Armas, J., & Chávez, L. (2021). Calidad del Servicio y satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Hospital Domingo Olevagoya. *Revista Sendas*, 2(1), 12-15. <https://doi.org/10.47192/rcs.v2i1.55>
- Ayoví, L. (2021). *Calidad de la atención y su influencia en la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de emergencia del Hospital Básico Esmeraldas*. [Tesis de Maestría, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. <https://repositorio.pucese.edu.ec/handle/123456789/2391>
- Baena, G. (2017). *Metodología de la Investigación*. Grupo Patria.
- Bhattacharya, P., Mukhopadhyay, A., Saha, J., Samanta, B., Mondal, M., Bhattacharya, S., & Paul, S. (2023). Perception-satisfaction based quality assessment of tourism and hospitality services in the Himalayan region. *International Journal of Geoheritage and Parks*, 11(2), 259-255.
- Cabezas, E., Andrade, D., & Torres, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Editorial de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE.
- Cachique, S., Barrios, J., Arispe, C., & Rivera, O. (2022). Calidad de atención y satisfacción del usuario de un hospital especializado nivel II-2 de Lima. *Revista Norbert Wiener*, 11(2), a0013.  
<https://doi.org/10.37768/unw.rinv.11.02.a0013>
- Carrillo, R. (2019). La delgada línea entre la ética, la justicia y la conducta moral del ser humano: una vista general de nuestra situación actual.  
<https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/3325732>
- Castellon, R. (2019). *Satisfacción del usuario, sobre la calidad de atención recibida en medicina interna, de consulta externa, del Hospital Bautista de*

- Managua, Nicaragua junio 2019* [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua]. <https://repositorio.unan.edu.ni/12093/>
- Catur, A., Rachmawaty, R., Ilkafah, I., & Erfina, E. (2021). Patient satisfaction towards healthcare quality in Indonesian Public Hospital. *Enfermería Clínica, 31*(5), 745-750. <https://doi.org/10.1016/j.enfcli.2021.09.006>.
- Defensoria del Pueblo. (2022). *Defensoría del Pueblo: Urge priorizar la reforma del sector salud*. <https://www.defensoria.gob.pe/defensoria-del-pueblo-urge-priorizar-la-reforma-del-sector-salud/>
- Deji, O., Ayokunle, S., Dare, J., & Abidemi, R. (2021). Patients' satisfaction with emergency care services in a University Teaching Hospital in South-West. *Afr J Emerg. Med., 11*(2), 321-324. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/33996423/>
- Devore, J. L. (2021). *Probabilidad y estadística para ingeniería y ciencias*. Cengage Learning.
- Ferreira, D., & Marques, R. (2019). Do quality and access to hospital services impact on their technical efficiency. *Omega, 86*, 218-236. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0305048317312598>
- Galicia, L., Balderrama, J., & Edel, R. (2017). Validez de contenido por juicio de expertos: propuesta de una herramienta virtual. *Revista Apertura, 9*(2), 42-53. <http://dx.doi.org/10.32870/Ap.v9n2.993>
- García Merino, L. S., Olivos Romero, F. G., Galvez Diaz, N., Villanueva Calderon, J. A., & Marin del Aguila, W. T. (2021). *Estadística aplicada a la investigación científica*. Papyrus Ediciones E.I.R.L.
- Hernandez, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill Interamericana Editores.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista Lucio, M. D. (2014). *Metodología de la investigación*. Mc Graw Hill.
- Hernández, H., Barrios, I., & Martínez, D. (2018). Gestión de la calidad: Elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. *Criterio Libre, 16*(28), 169-185. <https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/criteriolibre/article/view/2130>
- Hernández, L., León, C., Miranda, A., & Hernández, L. (2021). *Satisfacción de usuarios como indicador de calidad de los servicios de enfermería, Clínica Central Cira García*. *Revista cubana de enfermería, 37*(4), 5186. <https://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/5186>.
- Hinostroza, A. (2022). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el área de farmacia del Hospital Santa Rosa 2019*. [Tesis de Maestría, Universidad Norvert Wiener]. <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/6384>

- Hirsch, A. (2019). Valores de la ética de la investigación en opinión de académicos de Posgrado. *Revista de Educación Superior*, 48(192), 14-66. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7703542>
- Janerka, C., Gavin, L., & Gill, F. (2023). Development of patient-centred care in acute hospital settings: A meta-narrative review. *International Journal of Nursing Studies*, (140). <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0020748923000305>
- Kester, A., Tri, Y., Coleen, F., Nicole, R., Mark, K., Anne, J., Nadlifatin, R., Nayat M., & Diaz, J. (2023). Determining tricycle service quality and satisfaction in the Philippine urban areas: A SERVQUAL approach. *Cities*, (139). <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0264275123001518>
- Lewis, T., McConnell, M., Aryal, A., Irimu, G., Mehata, S., Mrisho, M., & Kruk, M. (2023). Health service quality in 2929 facilities in six low-income and middle-income countries: a positive deviance analysis. *The Lancet Global Health*, 11(6), 862-870. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2214109X23001638>
- López, E. (2021). *Calidad de atención y satisfacción del usuario en una cadena de farmacias de SMP, 2020* [Tesis Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/89464>
- López, L., & Zuleta, G. (2020). El principio de beneficencia como articular entre la teología moral, la bioética y las prácticas biomédicas. *Scielo*, (174), 1-30. <http://www.scielo.org.co/pdf/frcn/v62n174/0120-1468-frcn-62-174-7.pdf>
- Lora, M., Quispe, M., Castro, M., Rodríguez, J., Salinas, D., & Fabián, J. (2021). Quality and User Satisfaction of the Telemedicine Service in Cardiology During COVID-19. *Smart Innovations, Systems and Technologies*, (217), 557-583. [https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-031-04435-9\\_61](https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-031-04435-9_61)
- Malathi, A., & Mohamed, K. (2022). Validating the relationship between service quality, patient sensitivity and experience towards medical applications using SERVQUAL. *International Journal of Medical Informatics*, (168). <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1386505622001976>
- Martínez, H. (2018). *Metodología de la Investigación*. Cengage Learning Editores.
- Meesala, A., & Paul, J. (2018). Service quality, consumer satisfaction and loyalty in hospitals: Thinking for the future. *Journal of Retailing and Consumer Services*, (40), 261-269. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0969698916305057>
- Ministerio de Salud. (2006). *Resolución Ministerio N° 519-2006-MINSA*. <https://www.gob.pe/institucion/minsa/normas-legales/251477-519-2006-minsa>
- Mitropoulos, P., Vasileiou, K., & Mitropoulos, L. (2018). Understanding quality and satisfaction in public hospital services: A nationwide inpatient survey in

- Greece. *Journal of Retailing and Consumer Services*, (40), 270-275.  
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0969698917301285>
- Muñoz, R., Arevalo, R., Morillo, B., & Molina, J. (2022). Calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario de la consulta externa del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno. *Revista Científica de Enfermería*, 2(3), 88-95.  
<https://revistas.unjbg.edu.pe/index.php/iirce/article/view/1640>
- Organización Mundial de la Salud. (2020). *Servicios sanitarios de calidad*.  
<https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
- Organización Panamericana de la Salud. (2021). *Mejorar la calidad de la atención en la prestación de servicios de salud*. [paho.org/es/eventos/mejorar-calidad-atencion-prestacion-servicios-salud](http://paho.org/es/eventos/mejorar-calidad-atencion-prestacion-servicios-salud)
- Paredes, P., & Santos, E. (2022). *Calidad del servicio y satisfacción en hospitales del sistema de seguridad social*. *Revista angola de ciencias*, 4(1).  
<https://www.redalyc.org/journal/7041/704173394011/html/>
- Pasinringi, S., Rivai, F., Arifah, N., & Fatmala, S. (2021). The relationship between service quality perceptions and the level of hospital accreditation. *Gaceta Sanitaria*, 35(2), 116-119.  
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0213911121001862>
- Perea, I. (2022). *Calidad de atención y satisfacción de los usuarios internos al servicio de farmacia del Hospital II 2 Tarapoto, 2021* [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo].  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/80512>
- Polonía, C., Cardona, F., Castañeda, G., Vargas, I., Calvache, O., & Abanto Vélez, W. (2020). *Metodología de Investigación Cuantitativa & cualitativa*. Lima: Institución Universitaria Antonio José Camacho.
- Rios, R. (2017). *Metodología para la investigación*. Servicios Académicos Intercontinentales S.L.
- Rodríguez, Á. (2021). *Evaluación de la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios de la farmacia institucional del Hospital Teófilo Dávila de la ciudad de Machala* [Tesis de Maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/15918>
- Rodríguez, J., & Reguant, M. (2020). Calcular la fiabilitat d'un qüestionari o escala mitjançant l'SPSS: el coeficient alfa de Cronbach. *Revista REIRE*, 13(2), 1-13. <https://doi.org/10.1344/reire2020.13.230048>
- Sánchez Carlessi, H., Reyes Romero, C., & Mejía Sáenz, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Universidad Ricardo Palma.
- Santillán, C. (2022). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario de la farmacia ambulatoria de una institución pública, Lima, 2021*. [Tesis de Maestría,

Universidad Cesar Vallejo].

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/85528>

Soret, I., & Obesso, M. (2020). *Gestión de la calidad*. ESIC.

Suárez, G., Robles, R., Serrano, G., Serrano, H., Armijo, A., & Achundia, R.

(2019). Perceived quality of care in CAI III . *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas*, 38(2), 153-169.

<[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03002019000200153&lng=es&nrm=iso)

03002019000200153&lng=es&nrm=iso>. Epub 01-Jun-2019. ISSN 0864-0300

Sun, M., Chai, Q., & Chi, N. (2023). Managing the quality-speed tradeoff in blockchain-supported healthcare diagnostic services. *Omega*, (120).

<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0305048323000750>

Tuzkaya, G., Sennaroglu, B., Tugce, Z., & Mutlu, M. (2019). Hospital service quality evaluation with IVIF-PROMETHEE and a case study. *Socio-Economic Planning Sciences*, (68).

<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0038012118303069>

Urgell, W., Gogeochea, M., Nachón, M., Pavón, p., Montes, E., & Blázquez, M. (2023). Quality of healthcare in oncological patients from health personnel's perspective. *Journal of Healthcare Quality Research*, 38(3), 133-143.

<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S260364792200077X>

Vinueza, K. (2021). *Calidad de atención y satisfacción en usuarios externos del área de emergencia del Hospital Teodoro Maldonado Carbo, Ecuador, 2020* [Tesis Maestría, Universidad Cesar Vallejo].

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/60319>

## **ANEXOS**



## Anexo 1.

### Matriz de consistencia

Título: Calidad de atención y satisfacción de los usuarios del servicio de Farmacia del establecimiento de salud Táchala, Piura - 2023.							
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES E INDICADORES				
¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del establecimiento de salud Táchala, Piura - 2023?	Determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del establecimiento de salud Táchala, Piura - 2023.	Existe relación significativa entre la calidad de atención y satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del establecimiento de salud Táchala, Piura - 2023.	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles
			Aspectos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ambiente</li> <li>▪ Instalaciones</li> <li>▪ Vestimenta</li> <li>▪ Infraestructura</li> </ul>	1 - 4	Ordinal	Bajo: 69-78 puntos
			Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ calmada</li> <li>▪ concentración</li> <li>▪ Solicitud</li> <li>▪ Respeto</li> </ul>	5 - 8		Medio: 79-88 puntos
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Efectiva</li> <li>▪ Disponibilidad</li> <li>▪ Rapidez</li> <li>▪ Apoyo</li> </ul>	9 - 12		Alto: 89-100 puntos
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Confianza</li> <li>▪ seguros</li> <li>▪ Ambiente seguro</li> <li>▪ Desempeño</li> </ul>	13 - 16		
Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Amabilidad</li> <li>▪ Atención personal</li> <li>▪ Horarios</li> </ul>	17 - 20					

PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles
¿Cuál es la relación entre los aspectos tangibles y satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del establecimiento de salud Tacalá, Piura - 2023?	Determinar la relación entre los aspectos tangibles y satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del establecimiento de salud Tacalá, Piura - 2023.	Existe relación significativa entre los aspectos tangibles y satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del establecimiento de salud Tacalá, Piura - 2023.	Humana	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Orientación</li> <li>▪ Identificación</li> <li>▪ Información</li> <li>▪ Interés</li> <li>▪ Uniforme</li> <li>▪ Confianza</li> <li>▪ Distinción</li> <li>▪ Producto</li> </ul>	1 - 7	Ordinal	Bajo: 58-70 puntos
¿Cuál es la relación entre la fiabilidad y satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del establecimiento de salud Tacalá, Piura - 2023?	Determinar la relación entre la fiabilidad y satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del establecimiento de salud Tacalá, Piura - 2023.	Existe relación significativa entre la fiabilidad y satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del establecimiento de salud Tacalá, Piura - 2023.	Técnico-científica	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Competencias</li> <li>▪ Resolución</li> <li>▪ Abastecimiento</li> <li>▪ Absolución de dudas</li> <li>▪ Confidencialidad</li> <li>▪ Horario</li> <li>▪ Información</li> </ul>	8 - 14		Medio: 71-83 puntos
¿Cuál es la relación entre la capacidad de respuesta y satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del establecimiento de salud Tacalá, Piura - 2023?	Determinar la relación entre la capacidad de respuesta y satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del establecimiento de salud Tacalá, Piura - 2023.	Existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del establecimiento de salud Tacalá, Piura - 2023.	Entorno	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Equipos</li> <li>▪ Limpia y ordenada</li> <li>▪ Buena ventilación</li> <li>▪ Espacio</li> <li>▪ Buena iluminación</li> <li>▪ Correcta señalización</li> </ul>	15 - 20		Alto: 84-97 puntos
¿Cuál es la relación entre la seguridad y satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del establecimiento de salud Tacalá, Piura - 2023?	Determinar la relación entre la seguridad y satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del establecimiento de salud Tacalá, Piura - 2023.	Existe relación significativa entre la seguridad y satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del establecimiento de salud Tacalá, Piura - 2023.					

¿Cuál es la relación entre la empatía y satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del establecimiento de salud Tacalá, Piura - 2023?	Determinar la relación entre la empatía y satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del establecimiento de salud Tacalá, Piura - 2023.	Existe relación significativa entre la empatía y satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del establecimiento de salud Tacalá, Piura - 2023.					
TIPO Y DISEÑO	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA E INFERENCIAL				
<b>Enfoque:</b> Cuantitativo <b>Tipo:</b> Básica <b>Diseño:</b> No experimental <b>Nivel:</b> Correlacional	<b>Población:</b> 3236 usuarios  <b>Muestra:</b> 343 usuarios	<b>Técnica:</b> Encuesta  <b>Instrumento:</b> Cuestionario	<p style="text-align: center;"><b>Descriptiva:</b></p> Se utilizó el programa estadístico SPSS v.26 para la presentación de las tablas de frecuencia y gráfico de barras. <p style="text-align: center;"><b>Inferencial:</b></p> Se utilizó el programa estadístico SPSS v.26 para realizar la prueba de normalidad y el contraste de las hipótesis.				

## Anexo 2. Matriz de operacionalización de variables

### *Operacionalización de la variable calidad de atención*

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala
Calidad de atención	Se refiere al grado de armonía entre las expectativas del usuario sobre la necesidad y la intervención oportuna que puede lograr mayores beneficios. Entonces, es el nivel de conocimiento que poseen los profesionales que se basan en la evidencia para aumentar la probabilidad de obtener los resultados deseados por el paciente y lograr una cobertura sanitaria integral (Suárez et al., 2019)	La variable calidad de atención se medirá a través 5 dimensiones y 20 ítems en un cuestionario que posee una escala ordinal.	Aspectos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instalación</li> <li>• Equipos</li> <li>• Personal</li> <li>• Informa</li> </ul>	1 - 4	Escala: Ordinal  Opciones de respuesta: Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
			Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Promete</li> <li>• Interés</li> <li>• Concluye</li> <li>• Registro</li> </ul>	5 - 8	
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informa</li> <li>• Rapidez</li> <li>• Dispuesto</li> <li>• Ocupado</li> </ul>	9 - 12	
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Confianza</li> <li>• Seguros</li> <li>• Amable</li> <li>• Tiempo</li> </ul>	13 - 16	
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Individualizada</li> <li>• Necesidad</li> <li>• Personalizado. Salud</li> </ul>	17 - 20	

### Operacionalización de la variable satisfacción

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala
Satisfacción	Hace referencia a la diferente entre la expectativa y la percepción que tiene el usuario sobre los servicios recibidos por el establecimiento de salud o alguna área en particular. En ese sentido, es importante conocer el nivel de satisfacción de los usuarios para que se pueda evitar errores y fortalecer la atención en las diferentes áreas para una atención de calidad (Deji et al., 2021).	La variable satisfacción se medirá a través 3 dimensiones y 20 ítems en un cuestionario que posee una escala ordinal.	Humana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actitud e imagen</li> <li>• Seguridad y respeto</li> <li>• Atención personalizada</li> </ul>	1 - 7	Escala: Ordinal  Opciones de respuesta: Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
			Técnico-científico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eficiencia</li> <li>• Continuidad</li> <li>• Efectividad</li> </ul>	8 - 14	
			Entorno	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Infraestructura</li> <li>• Tecnología</li> </ul>	15 - 20	

### Anexo 3: cálculo de muestra

La muestra se calculó a través la fórmula para poblaciones finitas

$$n = \frac{NZ^2PQ}{E^2(N-1) + Z^2PQ}$$

Dónde:

n = Tamaño de la muestra

N = Población

Z = 1,96 (Confiabilidad al 95%)

P = 0,5 (50 % de población satisfecha)

Q = 0,5 (población no satisfecha)

E = 0,05 (Tolerancia de error en las mediciones)

ÍTEM	VALOR
N (Total de la población)	3236
Z (Se trabajará con una confiabilidad del 95%)	1,96
p (Proporción esperada)	0,5
q (1 – p)	0,5
e (Error estimado)	0,05

$$n = \frac{3236 \times (1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5}{(0.05)^2(3236 - 1) + (1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = \frac{3236 \times 3.8416 \times 0.5 \times 0.5}{0.0025 \times (3235) + 3.8416 \times 0.25}$$

$$n = \frac{3,107.8544}{9.0479}$$

$$n = 343$$

En este contexto, la muestra quedó establecida por 343 usuarios.

**Anexo 4. Instrumentos de recolección de datos**  
**CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE ATENCIÓN**

A continuación, se presenta un conjunto de preguntas con el propósito de conocer tu percepción sobre la calidad de atención. Marca la respuesta que mejor represente tu opinión y sentir.

Nunca (1)	Casi nunca (2),	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)
-----------	-----------------	-------------	------------------	-------------

<b>Dimensión 1. Aspectos tangibles</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	El ambiente donde es atendido es el apropiado para la entrega de medicamentos.					
2	Las instalaciones se encuentran limpias.					
3	La vestimenta y presentación del personal que lo atiende es limpia.					
4	El estado de la infraestructura de la farmacia es la adecuada.					
<b>Dimensión 2. Fiabilidad</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
5	La atención en el servicio de farmacia es calmada.					
6	El personal de farmacia demuestra concentración y seguridad en su atención.					
7	En el servicio de farmacia le solicitan sus datos personales					
8	El servicio de farmacia atiende respetando el orden de llegada.					
<b>Dimensión 3. Capacidad de respuesta</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
9	Considera que la atención de los usuarios es rápida.					
10	Observa personal disponible para responder sus preguntas y quejas.					
11	El personal muestra rapidez en la entrega de medicamentos.					
12	Se observa apoyo mutuo y colaboración entre el personal de farmacia.					
<b>Dimensión 4. Seguridad</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
13	Considera que el personal le transmite confianza.					
14	Considera que los medicamentos que recibe son seguros para su malestar.					
15	Considera que la atención se da en un lugar seguro y apropiado.					
16	Considera que el personal trabaja adecuadamente en el servicio de farmacia.					
<b>Dimensión 5. Empatía</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
17	Se percibe amabilidad por parte del personal que lo atiende.					
18	La atención en farmacia se da de manera personalizada.					
19	Los horarios de atención son accesibles para Ud.					
20	Las orientaciones brindadas por el personal sobre su tratamiento son claras y precisas.					

### *Ficha Técnica de Instrumento*

Nombre del instrumento	<b>Cuestionario de calidad de atención. SERVQUAL</b>
Autor	Parasuraman, Zeithaml y Berry. Adaptado por (Hinostroza, 2022).
Año	2022
Objetivo	Determinar la relación entre la calidad de atención.
Dimensiones	Aspectos tangibles Fiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad Empatía
Adaptado	Q.F. Castillo Chinguel Beatriz, 2023
Aplicación	Individual
Unidad de análisis	Está conformada por 343 de usuarios que acuden al servicio de farmacia.
Ámbito de aplicación	Establecimiento de Salud Tacalá
Tiempo estimado	15 minutos
Escala de medición	Siempre (5), casi siempre (4), a veces (3), casi nunca (2), nunca (1).
Confiabilidad	Alfa de Cronbach (0.955)
Validez	Juicio de expertos



## CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN

A continuación, se presenta un conjunto de preguntas con el propósito de conocer tu percepción sobre la satisfacción. Marca la respuesta que mejor represente tu opinión y sentir.

	Nunca (1)	Casi nunca (2),	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)
<b>Dimensión 1. Humana</b>					
1	El personal lo saludó y se identificó con su nombre.				
2	El personal le brindó información antes de la entrega de medicamentos.				
3	El personal muestra interés en solucionar sus dudas sobre los medicamentos.				
4	El personal se encuentra correctamente uniformado y limpio.				
5	El personal que lo atendió le inspiraran confianza.				
6	Fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas.				
7	Recibió información sobre el producto entregado.				
<b>Dimensión 2. Técnico-científico</b>					
8	El personal de farmacia posee los conocimientos necesarios para atender su receta.				
9	Cuando presentó un problema se resolvió de inmediato.				
10	La farmacia cuenta con todos los medicamentos que receta el médico.				
11	El personal de farmacia soluciono sus dudas relacionadas a los medicamentos.				
12	El personal que lo atendió mantiene confidencialidad sobre sus datos personales.				
13	La atención en farmacia se realiza según el horario establecido por el establecimiento de salud.				
14	Le dieron información clara y precisa sobre los medicamentos.				
<b>Dimensión 3. Entorno</b>					
15	Los equipos para la atención se encuentran operativos y modernos.				
16	El ambiente de atención está limpia y ordenada.				
17	El ambiente de atención cuenta con buena ventilación.				
18	Se cuenta con el espacio cómodo y suficiente para la espera.				
19	El servicio de farmacia tiene buena iluminación.				
20	Considera que señalización del servicio de farmacia es la correcta.				

### *Ficha Técnica de Instrumento*

Nombre del instrumento	<b>Cuestionario de satisfacción de los usuarios</b>
Autor	Minsa. Adaptado por (Paripancca, 2019).
Año	2019
Objetivo	Determinar la satisfacción de los usuarios.
Dimensiones	Humana Técnico científico Entorno
Adaptado	Castillo Chinguel Beatriz, 2023
Aplicación	Individual
Unidad de análisis	Está conformada por 343 de usuarios que acuden al servicio de farmacia.
Ámbito de aplicación	Establecimiento de Salud Tacalá
Tiempo estimado	15 minutos
Escala de medición	Siempre (5), casi siempre (4), a veces (3), casi nunca (2), nunca (1).
Confiabilidad	Alfa de Cronbach (0.940)
Validez	Juicio de expertos

## Anexo 5.

### **Consentimiento Informado (\*)**

Título de la investigación: Calidad de atención y satisfacción de los usuarios del servicio de Farmacia del establecimiento de salud Táchala, Piura – 2023. Investigador (a) (es): Castillo Chinguel, Beatriz.

#### **Propósito del estudio**

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Calidad de atención y satisfacción de los usuarios del servicio de Farmacia del establecimiento de salud Tacalá, Piura – 2023”, cuyo objetivo es. Determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción de los usuarios del servicio de Farmacia del establecimiento de salud Tacalá, Piura – 2023.

Esta investigación es desarrollada por estudiantes de posgrado, Maestría en gestión de los servicios de salud, de la Universidad César Vallejo del campus, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso del establecimiento de salud Tacalá.

Describir el impacto del problema de la investigación:

¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y satisfacción de los usuarios del servicio de Farmacia del establecimiento de salud Tacalá, Piura - 2023?

**Procedimiento:** Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “Calidad de atención y satisfacción de los usuarios del servicio de Farmacia del establecimiento de salud Tacalá, Piura – 2023”,
2. El cuestionario tendrá un tiempo aproximado de 10 minutos y se realizará en el ambiente del servicio de farmacia del establecimiento de salud. Las respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

#### **Participación voluntaria (principio de autonomía):**

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

#### **Riesgo (principio de No maleficencia):**

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

#### **Beneficios (principio de beneficencia):**

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institucional término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

#### **Confidencialidad (principio de justicia):**

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

#### **Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador Castillo Chinguel, Beatriz, email: ccastilloch86@ucvirtual.edu.pe y Docente asesor Diaz Rodríguez, Nancy Del Rosario email: ddiazro16@ucvirtual.edu.pe

**Consentimiento:** Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: .....

Fecha y hora: .....

## Anexo 6. Evaluación por juicio de expertos

*Consolidado de evaluación de expertos*

<b>NOMBRE DEL VALIDADOR</b>	<b>DNI</b>	<b>COMENTARIO</b>
1. Dr. Jean Pierre Wong Silva	70304870	Aplicable
2. Mg. Efraín Edwin Rosales Zurita	21135840	Aplicable
3. Mg. Roxana Edith Vilca Soto	45565432	Aplicable

### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Calidad de atención y satisfacción de los usuarios en el servicio de farmacia del establecimiento de salud Tacalá, Piura - 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Jean Pierre Wong Silva
Grado profesional:	Maestría ( )      Doctorado ( X )
Área de formación académica:	Clinica ( )      Social ( ) Educativa ( X )      Organizacional ( )
Áreas de experiencia profesional:	Sector Educación
Institución donde labora:	Universidad Cesar Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( ) Más de 5 años ( X )
Experiencia en Investigación Psicométrica:	

#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos

Nombre de la Prueba:	Cuestionario para evaluar la calidad de atención. (SERVQUAL)
Autor (a):	Parasuraman, Zeithaml y Berry. Adaptado por (Hinostraza, 2022)
Procedencia:	Estados Unidos
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Establecimiento de salud Tacalá
Significación:	Permite medir el nivel de calidad de servicio a través de 20 ítems y una escala de Likert ordinal.

#### 4. Soporte teórico

Variable	Dimensiones	Definición
Calidad de atención	Aspectos tangibles	Hace referencia al estado en la que se encuentra el aspecto material de las instalaciones, equipó y herramientas que permiten una comunicación apropiada, por ello, una institución buscará contar con los mejores equipos, así como siempre tendrá en consideración que los trabajadores deben mostrarse pulcros y las herramientas que utilizan durante la prestación de servicios se verán llamativas (Bhattacharya et al., 2023).
	Fiabilidad	Corresponde a las habilidades que posee el personal, su compromiso e interés, por tanto, una institución tiene que cumplir con todos los servicios que ofrecen, cumplir cada compromiso en el plazo que se establece, así también tiene que demostrar un mayor interés para poder resolver las quejas de los usuarios y buscara que estén libres de error (Kesler et al., 2023).
	Capacidad de respuesta	Consiste en la importancia en la que los trabajadores deben estar predispuesto en poder ayudar a todos los usuarios sin distinciones, por ello, es necesario que los profesionales informen oportunamente sobre los servicios que están brindando, procurar una atención rápida en la solución de quejas. Además, es necesario que los profesionales no se muestren ocupados para ofrecer una respuesta adecuada y oportuna en relación a la necesidad que pueda tener el usuario (Malathi y Mohamend, 2022).
	Seguridad	Se refiere a que los profesionales tienen que contar con el conocimiento necesario y habilidades que permitan ofrecer a los usuarios tranquilidad y confianza en la labora que están desarrollando. En ese sentido, es necesario que los empleados puedan transmitir confianza a fin que cada usuario pueda sentirse protegido al interior de la institución (Catur et al., 2021).
	Empatia.	Consiste en que los profesionales tienen que estar dispuesto a brindar una atención individualiza a los usuarios que requieran de su ayuda, por ello, es necesario considerar un horario conveniente para que los usuarios puedan estar satisfechos con la atención, esto permite que la institución muestre su interés por los usuarios, lo cual permite lograr una atención de excelencia y sobre todo pertinente (Urgell et al., 2023).



Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencialmente importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

### 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario calidad de atención, elaborado por Beatriz Castillo Chinguel, en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente*

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**Dimensiones del instrumento: Cuestionario sobre calidad de atención**

- Primera dimensión: Aspectos tangibles
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre los aspectos tangibles y satisfacción de los usuarios del servicio de Farmacia del establecimiento de salud Tacalá, Piura - 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Ambiente	El ambiente donde es atendido es el apropiado para la entrega de medicamentos.				X				X				X	
Instalaciones	Las instalaciones se encuentran limpias.				X				X				X	
Vestimenta	La vestimenta y presentación del personal que lo atiende es limpia.				X				X				X	
Infraestructura	El estado de la infraestructura de la farmacia es la adecuada.				X				X				X	

- Segunda dimensión: Fiabilidad
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios del servicio de Farmacia del establecimiento de salud Tacalá, Piura – 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Trato agradable	La atención en el servicio de farmacia es calmada.				X				X				X	
Entrega eficaz	El personal de farmacia demuestra concentración y seguridad en su atención.				X				X				X	
Solicitud	En el servicio de farmacia le solicita los datos personales.				X				X				X	
Respeto	El servicio de farmacia atiende respetando el orden de llegada.				X				X				X	



- Tercera dimensión: Capacidad de respuesta
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre la capacidad de respuesta y satisfacción de los usuarios del servicio de Farmacia del establecimiento de salud Tacalá, Piura – 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Efectividad	Considera que la atención de los usuarios es rápida.				X				X				X	
Disponibilidad	Observa personal disponible para responder sus preguntas y quejas.				X				X				X	
Rapidez	El personal muestra rapidez en la entrega de medicamentos.				X				X				X	
Apoyo	Se observa apoyo mutuo y colaboración entre el personal de farmacia.				X				X				X	

- Cuarta dimensión: Seguridad
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre la seguridad y satisfacción de los usuarios del servicio de Farmacia del establecimiento de salud Tacalá, Piura – 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Confianza	Considera que el personal le transmite confianza.				X				X				X	
Seguros	Considera que los medicamentos que recibe son seguros para su malestar.				X				X				X	
Ambiente seguro	Considera que la atención se da en un lugar seguro y apropiado.				X				X				X	
Desempeño	Considera que el personal trabaja adecuadamente en el servicio de farmacia.				X				X				X	

- Quinta dimensión: Empatía
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre la empatía y satisfacción de los usuarios del servicio de Farmacia del establecimiento de salud Tacalá, Piura – 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Amabilidad	Se percibe amabilidad por parte del personal que lo atiende.				X				X				X	
Atención personal	La atención en farmacia se da de manera personalizada.				X				X				X	
Horarios	Los horarios de atención son accesibles para Ud.				X				X				X	
Orientación	Las orientaciones brindadas por el personal sobre su tratamiento son claras y precisas.				X				X				X	

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Calidad de atención y satisfacción de los usuarios en el servicio de farmacia del establecimiento de salud Tacalá, Piura - 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Jean Pierre Wong Silva
Grado profesional:	Maestría ( )      Doctorado ( X )
Área de formación académica:	Clinica ( )      Social ( ) Educativa ( X )      Organizacional ( )
Áreas de experiencia profesional:	Sector Educación
Institución donde labora:	Universidad Cesar Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( ) Más de 5 años ( X )
Experiencia en Investigación Psicométrica:	

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos

Nombre de la Prueba:	Cuestionario para evaluar la satisfacción de los usuarios.
Autor (a):	MINSA, adaptado por (Paripancca, 2019)
Procedencia:	Perú
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Establecimiento de salud Tacalá
Significación:	Permite medir el nivel de satisfacción a través de 20 ítems y una escala Likert ordinal.

#### 4. Soporte teórico

Variable	Dimensiones	Definición
Satisfacción de los usuarios	Humana	Se refiere a un aspecto importante en la atención, debido a que el propósito de los servicios que se brinda en un hospital, tiene como fin prestar una atención eficiente y se pueda garantizar el cuidado de cada paciente (Alibrandi et al., 2023).
	Técnico-científico	Son los procedimientos en los que se emplea los métodos de observación y experimentación a fin de que se pueda lograr objetivos esperados. En ese sentido, se puede realizar la comparación sobre la prestación de los servicios en comparación con mejores resultados a partir de los recursos con los cuales cuenta la institución (Mutiarasari et al., 2021).
	Entorno	Se refiere a todas a aquellas condiciones que influyen de manera externa en la vida y en el desarrollo del paciente, las cuales tienen la capacidad de evitar, contribuir o suprimir a los males, accidentes o muerte, tales como la limpieza, diete, calor, entre otros (Janerka et al., 2023).



Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintácticas y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencialmente importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

### 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de satisfacción de los usuarios, elaborado por Beatriz Castillo Chinguel, en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.*

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**Dimensiones del instrumento: Cuestionario sobre satisfacción de los usuarios**

- Primera dimensión: Humana
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar el nivel de la dimensión humana

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Identificación	El personal lo saludo y se identificó con su nombre.				X				X				X	
Información	El personal le brindó información antes de la entrega de medicamentos.				X				X				X	
Interés	El personal muestra interés en solucionar sus dudas sobre los medicamentos.				X				X				X	
Uniforme	El personal se encuentra correctamente uniformado y limpio.				X				X				X	
Confianza	El personal que lo atendió le inspiraran confianza.				X				X				X	
Distinción	Fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas.				X				X				X	
Producto	Recibió información sobre el producto entregado.				X				X				X	

- Segunda dimensión: Técnico-científico
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar el nivel de la dimensión técnico-científico

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Competencias	El personal de farmacia posee los conocimientos necesarios para atender su receta.				X				X				X	
Resolución	Cuando presentó un problema se resolvió de inmediato.				X				X				X	
Abastecimiento	La farmacia cuenta con todos los medicamentos que receta el médico.				X				X				X	
Absolución de dudas	El personal de farmacia soluciono sus dudas relacionadas a los medicamentos.				X				X				x	

Confidencialidad	El personal que lo atendió mantiene confidencialidad sobre sus datos personales.				X				X				X
Horario	La atención en farmacia se realiza según el horario establecido por el establecimiento de salud.				X				X				X
Información	Le dieron información clara y precisa sobre los medicamentos.				X				X				X

- Tercera dimensión: Entorno
- Objetivos de la Dimensión: Nivel de capacidad de repuesta

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Equipos	Los equipos para la atención se encuentran operativos y modernos.				X				X				X	
Limpia y ordenada	El ambiente de atención está limpia y ordenada.				X				X				X	
Buena ventilación	El ambiente de atención cuenta con buena ventilación.				X				X				X	
Espacio	Se cuenta con el espacio cómodo y suficiente para la espera.				X				X				X	
Buena iluminación	El servicio de farmacia tiene buena iluminación.				X				X				X	
Correcta	Considera que la señalización del servicio de farmacia es la correcta.				X				X				X	



## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Calidad de atención y satisfacción de los usuarios en el servicio de farmacia del establecimiento de salud Tacalá, Piura - 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	Efraín Edwin Rosales Zurita
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( X )          Doctorado (   )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( X )          Social (   ) Educativa (   )          Organizacional (   )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Salud
<b>Institución donde labora:</b>	Hospital Félix Mayorca Soto
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años (   ) Más de 5 años ( X )
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b>	

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Cuestionario para evaluar la calidad de atención. (SERVQUAL)
<b>Autor (a):</b>	Parasuraman, Zeithaml y Berry. Adaptado por (Hinostroza, 2022)
<b>Procedencia:</b>	Estados Unidos
<b>Administración:</b>	Individual
<b>Tiempo de aplicación:</b>	15 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Establecimiento de salud Tacalá
<b>Significación:</b>	Permite medir el nivel de calidad de servicio a través de 20 ítems y una escala Likert ordinal.



#### 4. Soporte teórico

Variable	Dimensiones	Definición
Calidad de atención	Aspectos tangibles	Hace referencia al estado en la que se encuentra el aspecto material de las instalaciones, equipó y herramientas que permiten una comunicación apropiada, por ello, una institución buscará contar con los mejores equipos, así como siempre tendrá en consideración que los trabajadores deben mostrarse pulcros y las herramientas que utilizan durante la prestación de servicios se verán llamativas (Bhattacharya et al., 2023).
	Fiabilidad	Corresponde a las habilidades que posee el personal, su compromiso e interés, por tanto, una institución tiene que cumplir con todos los servicios que ofrecen, cumplir cada compromiso en el plazo que se establece, así también tiene que demostrar un mayor interés para poder resolver las quejas de los usuarios y buscara que estén libres de error (Kesler et al., 2023).
	Capacidad de respuesta	Consiste en la importancia en la que los trabajadores deben estar predispuesto en poder ayudar a todos los usuarios sin distinciones, por ello, es necesario que los profesionales informen oportunamente sobre los servicios que están brindando, procurar una atención rápida en la solución de quejas. Además, es necesario que los profesionales no se muestren ocupados para ofrecer una respuesta adecuada y oportuna en relación a la necesidad que pueda tener el usuario (Malathi y Mohamend, 2022).
	Seguridad	Se refiere a que los profesionales tienen que contar con el conocimiento necesario y habilidades que permitan ofrecer a los usuarios tranquilidad y confianza en la labora que están desarrollando. En ese sentido, es necesario que los empleados puedan transmitir confianza a fin que cada usuario pueda sentirse protegido al interior de la institución (Catur et al., 2021).
	Empatía.	Consiste en que los profesionales tienen que estar dispuesto a brindar una atención individualiza a los usuarios que requieran de su ayuda, por ello, es necesario considerar un horario conveniente para que los usuarios puedan estar satisfechos con la atención, esto permite que la institución muestre su interés por los usuarios, lo cual permite lograr una atención de excelencia y sobre todo pertinente (Urgell et al., 2023).

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctico y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencialmente importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

## 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario calidad de atención, elaborado por Beatriz Castillo Chinguel, en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente*

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**Dimensiones del instrumento: Cuestionario sobre calidad de atención**

- Primera dimensión: Aspectos tangibles
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre los aspectos tangibles y satisfacción de los usuarios del servicio de Farmacia del establecimiento de salud Tacalá, Piura - 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Ambiente	El ambiente donde es atendido es el apropiado para la entrega de medicamentos				X				X				X	
Instalaciones	Las instalaciones se encuentran limpias.				X				X				X	
Vestimenta	La vestimenta y presentación del personal que lo atiende es limpia.				X				X				X	
Infraestructura	El estado de la infraestructura de la farmacia es la adecuada.				X				X				X	

- Segunda dimensión: Fiabilidad
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios del servicio de Farmacia del establecimiento de salud Tacalá, Piura - 2023

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Trato agradable	La atención en el servicio de farmacia es calmada.				X				X				X	
Entrega eficaz	El personal de farmacia demuestra concentración y seguridad en su atención.				X				X				X	
Solicitud	En el servicio de farmacia le solicitan sus datos personales.				X				X				X	
Respeto	El servicio de farmacia atiende respetando el orden de llegada.				X				X				X	



- Tercera dimensión: Capacidad de respuesta
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre la capacidad de respuesta y satisfacción de los usuarios del servicio de Farmacia del establecimiento de salud Tacalá, Piura – 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Efectividad	Considera que la atención de los usuarios es rápida.				X				X				X	
Disponibilidad	Observa personal disponible para responder sus preguntas y quejas.				X				X				X	
Rapidez	El personal muestra rapidez en la entrega de medicamentos.				X				X				X	
Apoyo	Se observa apoyo mutuo y colaboración entre el personal de farmacia.				X				X				X	

- Cuarta dimensión: Seguridad
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre la seguridad y satisfacción de los usuarios del servicio de Farmacia del establecimiento de salud Tacalá, Piura – 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Confianza	Considera que el personal le transmite confianza.				X				X				X	
Seguros	Considera que los medicamentos que recibe son seguros para su malestar.				X				X				X	
Ambiente seguro	Considera que la atención se da en un lugar seguro y apropiado.				X				X				X	
Desempeño	Considera que el personal trabaja adecuadamente en el servicio de farmacia.				X				X				X	

- Quinta dimensión: Empatía
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre la empatía y satisfacción de los usuarios del servicio de Farmacia del establecimiento de salud Tacalá, Piura – 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Amabilidad	Se percibe amabilidad por parte del personal que lo atiende.				X				X				X	
Atención personal	La atención en farmacia se da de manera personalizada.				X				X				X	
Horarios	Los horarios de atención son accesibles para Ud.				X				X				X	
Orientación	Las orientaciones brindadas por el personal sobre su tratamiento son claras y precisas.				X				X				X	



ROSALES ZURITA EFRAIN EDWIN

Firma del Experto  
DNI: 21135840

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Calidad de atención y satisfacción de los usuarios en el servicio de farmacia del establecimiento de salud Tacalá, Piura - 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Efraín Edwin Rosales Zurita
Grado profesional:	Maestría ( X )      Doctorado (   )
Área de formación académica:	Clinica ( X )      Social (   ) Educativa (   )      Organizacional (   )
Áreas de experiencia profesional:	Sector Salud
Institución donde labora:	Hospital Félix y Mayorca Soto
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (   ) Más de 5 años ( X )
Experiencia en Investigación Psicométrica:	

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos

Nombre de la Prueba:	Cuestionario para evaluar la satisfacción de los usuarios.
Autor (a):	Minsa, adaptado por (Paripancca, 2019)
Procedencia:	Perú
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Establecimiento de salud Tacalá
Significación:	Permite medir el nivel de satisfacción a través de 20 ítems y una escala Likert ordinal.

#### 4. Soporte teórico

Variable	Dimensiones	Definición
Satisfacción de los usuarios	<p>Humana</p> <p>Técnico-científico</p> <p>Entorno.</p>	<p>Se refiere a un aspecto importante en la atención, debido a que el propósito de los servicios que se brinda en un hospital, tiene como fin prestar una atención eficiente y se pueda garantizar el cuidado de cada paciente (Alibrandi et al., 2023).</p> <p>Son los procedimientos en los que se emplea los métodos de observación y experimentación a fin de que se pueda lograr objetivos esperados. En ese sentido, se puede realizar la comparación sobre la prestación de los servicios en comparación con mejores resultados a partir de los recursos con los cuales cuenta la institución (Mutiarasari et al., 2021).</p> <p>Se refiere a todas a aquellas condiciones que influyen de manera externa en la vida y en el desarrollo del paciente, las cuales tienen la capacidad de evitar, contribuir o suprimir a los males, accidentes o muerte, tales como la limpieza, diete, calor, entre otros (Janerka et al., 2023).</p>



Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

### 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario satisfacción de los usuarios, elaborado por Beatriz Castillo Chinguel, en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.*

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel



**Dimensiones del instrumento: Cuestionario sobre satisfacción de los usuarios**

- Primera dimensión: Humana
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar el nivel de la dimensión humana

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Identificación	El personal lo saludo y se identificó con su nombre.				X				X				X	
Información	El personal le brindó información antes de la entrega de medicamentos.				X				X				X	
Interés	El personal muestra interés en solucionar sus dudas sobre los medicamentos.				X				X				X	
Uniforme	El personal se encuentra correctamente uniformado y limpio.				X				X				X	
Confianza	El personal que lo atendió le inspiraran confianza.				X				X				X	
Distinción	Fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas.				X				X				X	
Producto	Recibió información sobre el producto entregado.				X				X				X	

- Segunda dimensión: Técnico-científico
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar el nivel de la dimensión técnico-científico

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Competencias	El personal de farmacia tiene los conocimientos necesarios para atender su receta.				X				X				X	
Resolución	Cuando presentó un problema se resolvió de inmediato.				X				X				X	
Abastecimiento	La farmacia cuenta con todos los medicamentos que receta el médico.				X				X				X	
Absolución de dudas	El personal de farmacia soluciono sus dudas relacionadas a los medicamentos.				X				X				X	

Confidencialidad	El personal que lo atendió mantiene confidencialidad sobre sus datos personales.				X				X				X
Horario	La atención se realiza según el horario establecido por el establecimiento de salud.				X				X				X
Información	Le dieron información clara y precisa sobre los medicamentos.				X				X				X

- Tercera dimensión: Entorno
- Objetivos de la Dimensión: Nivel de capacidad de repuesta

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Equipos	Los equipos para la atención se encuentran operativos y modernos.				X				X				X	
Limpia y ordenada	El ambiente de atención está limpia y ordenada.				X				X				X	
Buena ventilación	El ambiente de atención cuenta con buena ventilación.				X				X				X	
Espacio	Se cuenta con el espacio suficiente para la espera.				X				X				X	
Buena iluminación	El servicio de farmacia tiene buena iluminación.				X				X				X	
Correcta	Considera que la señalización del servicio de farmacia es la correcta.				X				X				X	



ROSALES ZURITA EFRAIN EDWIN

Firma del Experto

DNI: 21135840

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Calidad de atención y satisfacción de los usuarios en el servicio de farmacia del establecimiento de salud Tacalá, Piura - 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	Roxana Edith Vilca Soto
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( x )      Doctorado (   )
<b>Área de formación académica:</b>	Clinica ( x )      Social (   ) Educativa (   )      Organizacional (   )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Farmacia y Laboratorio
<b>Institución donde labora:</b>	Centro de salud mental comunitario Samay
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( x ) Más de 5 años (   )
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b>	

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Cuestionario para evaluar la calidad de atención. (SERVQUAL)
<b>Autor (a):</b>	Parasuraman, Zeithaml y Berry. Adaptado por (Hinostroza, 2022)
<b>Procedencia:</b>	Estados Unidos
<b>Administración:</b>	Individual
<b>Tiempo de aplicación:</b>	15 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Establecimiento de salud Tacalá
<b>Significación:</b>	Permite medir el nivel de calidad de servicio a través de 20 ítems y una escala de Likert ordinal.



#### 4. Soporte teórico

Variable	Dimensiones	Definición
Calidad de atención	Aspectos tangibles	Hace referencia al estado en la que se encuentra el aspecto material de las instalaciones, equipó y herramientas que permiten una comunicación apropiada, por ello, una institución buscará contar con los mejores equipos, así como siempre tendrá en consideración que los trabajadores deben mostrarse pulcros y las herramientas que utilizan durante la prestación de servicios se verán llamativas (Bhattacharya et al., 2023).
	Fiabilidad	Corresponde a las habilidades que posee el personal, su compromiso e interés, por tanto, una institución tiene que cumplir con todos los servicios que ofrecen, cumplir cada compromiso en el plazo que se establece, así también tiene que demostrar un mayor interés para poder resolver las quejas de los usuarios y buscara que estén libres de error (Kesler et al., 2023).
	Capacidad de respuesta	Consiste en la importancia en la que los trabajadores deben estar predispuesto en poder ayudar a todos los usuarios sin distinciones, por ello, es necesario que los profesionales informen oportunamente sobre los servicios que están brindando, procurar una atención rápida en la solución de quejas. Además, es necesario que los profesionales no se muestren ocupados para ofrecer una respuesta adecuada y oportuna en relación a la necesidad que pueda tener el usuario (Malathi y Mohamend, 2022).
	Seguridad	Se refiere a que los profesionales tienen que contar con el conocimiento necesario y habilidades que permitan ofrecer a los usuarios tranquilidad y confianza en la labora que están desarrollando. En ese sentido, es necesario que los empleados puedan transmitir confianza a fin que cada usuario pueda sentirse protegido al interior de la institución (Catur et al., 2021).
	Empatia.	Consiste en que los profesionales tienen que estar dispuesto a brindar una atención individualiza a los usuarios que requieran de su ayuda, por ello, es necesario considerar un horario conveniente para que los usuarios puedan estar satisfechos con la atención, esto permite que la institución muestre su interés por los usuarios, lo cual permite lograr una atención de excelencia y sobre todo pertinente (Urgell et al., 2023).

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

### 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario calidad de atención, elaborado por Beatriz Castillo Chinguel, en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente*

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

### Dimensiones del instrumento: Cuestionario sobre calidad de atención

- Primera dimensión: Aspectos tangibles
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre los aspectos tangibles y satisfacción de los usuarios del servicio de Farmacia del establecimiento de salud Tacalá, Piura - 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Ambiente	El ambiente donde es atendido es el apropiado para la entrega de medicamentos.				X				X				X	
Instalaciones	Las instalaciones se encuentran limpias.				X				X				X	
Vestimenta	La vestimenta y presentación del personal que lo atiende es limpia.				X				X				X	
Infraestructura	El estado de la infraestructura de la farmacia es la adecuada.				X				X				X	

- Segunda dimensión: Fiabilidad
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios del servicio de Farmacia del establecimiento de salud Tacalá, Piura - 2023

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
calmada	La atención en el servicio de farmacia es calmada.				X				X				X	
seguridad	El personal de farmacia demuestra concentración y seguridad en su atención				X				X				X	
Solicitud	En el servicio de farmacia le solicitan sus datos personales.				X				X				X	
Respeto	El servicio de farmacia atiende respetando el orden de llegada.				X				X				X	



- Tercera dimensión: Capacidad de respuesta
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre la capacidad de respuesta y satisfacción de los usuarios del servicio de Farmacia del establecimiento de salud Tacalá, Piura – 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Efectiva	Considera que la atención de los usuarios es rápida.				X				X				X	
Disponibilidad	Observa personal disponible para responder sus preguntas y quejas.				X				X				X	
Rapidez	El personal muestra rapidez en la entrega de medicamentos.				X				X				X	
Apoyo	Se observa apoyo mutuo y colaboración entre el personal de farmacia.				X				X				X	

- Cuarta dimensión: Seguridad
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre la seguridad y satisfacción de los usuarios del servicio de Farmacia del establecimiento de salud Tacalá, Piura – 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Confianza	Considera que el personal le transmite confianza.				X				X				X	
seguros	Considera que los medicamentos que reciben son seguros para su malestar.				X				X				X	
Ambiente seguro	Considera que la atención se da en un lugar seguro y apropiado.				X				X				X	
Desempeño	Considera que el personal trabaja adecuadamente en el servicio de farmacia.				X				X				X	

- Quinta dimensión: Empatía
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre la empatía y satisfacción de los usuarios del servicio de Farmacia del establecimiento de salud Tacalá, Piura – 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Amabilidad	Se percibe amabilidad por parte del personal que lo atiende.				X				X				X	
Atención personal	La atención en farmacia se da de manera personalizada.				X				X				X	
Horarios	Los horarios de atención son accesibles para Ud.				X				X				X	
Orientación	Las orientaciones brindadas por el personal sobre su tratamiento son claras y precisas				X				X				X	

MINISTERIO DE SALUD  
DIRECCIÓN REGIONAL DE PIURA  
C.I.M.C. 25613  
*[Firma]*  
EDITH ROXANE VILCA SOTO  
CLINICA FARMACEUTICA  
C. Q. F. P. 25613

Firma del Experto  
DNI: 45565432



## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Calidad de atención y satisfacción de los usuarios en el servicio de farmacia del establecimiento de salud Tacalá, Piura - 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Roxana Edith Vilca Soto
Grado profesional:	Maestría ( X )      Doctorado (   )
Área de formación académica:	Clínica ( X )      Social (   ) Educativa (   )      Organizacional (   )
Áreas de experiencia profesional:	Sector Salud
Institución donde labora:	Farmacia y Laboratorio
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( X ) Más de 5 años (   )
Experiencia en Investigación Psicométrica:	

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos

Nombre de la Prueba:	Cuestionario para evaluar la satisfacción de los usuarios.
Autor (a):	Minsa, adaptado por (Paripancca, 2019)
Procedencia:	Perú
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Establecimiento de salud Tacalá
Significación:	Permite medir el nivel de satisfacción a través de 20 ítems y una escala Likert ordinal.

#### 4. Soporte teórico

Variable	Dimensiones	Definición
Satisfacción de los usuarios	Humana	Se refiere a un aspecto importante en la atención, debido a que el propósito de los servicios que se brinda en un hospital, tiene como fin prestar una atención eficiente y se pueda garantizar el cuidado de cada paciente (Alibrandi et al., 2023).
	Técnico-científico	Son los procedimientos en los que se emplea los métodos de observación y experimentación a fin de que se pueda lograr objetivos esperados. En ese sentido, se puede realizar la comparación sobre la prestación de los servicios en comparación con mejores resultados a partir de los recursos con los cuales cuenta la institución (Mutiarasari et al., 2021).
	Entorno.	Se refiere a todas a aquellas condiciones que influyen de manera externa en la vida y en el desarrollo del paciente, las cuales tienen la capacidad de evitar, contribuir o suprimir a los males, accidentes o muerte, tales como la limpieza, diete, calor, entre otros (Janerka et al., 2023).

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

## 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario satisfacción de los usuarios, elaborado por Beatriz Castillo Chinguel, en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.*

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**Dimensiones del instrumento: Cuestionario sobre satisfacción de los usuarios**

- Primera dimensión: Humana
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar el nivel de la dimensión humana

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Identificación	El personal lo saludó y se identificó con su nombre.				X				X				X	
Información	El personal le brindó información antes de la entrega de medicamentos.				X				X				X	
Interés	El personal muestra interés en solucionar sus dudas sobre los medicamentos.				X				X				X	
Uniforme	El personal se encuentra correctamente uniformado y limpio.				X				X				X	
Confianza	El personal que lo atendió le inspiraran confianza.				X				X				X	
Distinción	Fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas.				X				X				X	
Producto	Recibió información sobre el producto entregado.				X				X				X	

- Segunda dimensión: Técnico-científico
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar el nivel de la dimensión técnico-científico

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Competencias	El personal de farmacia posee los conocimientos necesarios para atender su receta.				X				X				X	
Resolución	Cuando presentó un problema se resolvió de inmediato.				X				X				X	
Abastecimiento	La farmacia cuenta con todos los medicamentos que receta el médico.				X				X				X	
Absolución de dudas	El personal de farmacia soluciono sus dudas relacionadas a los medicamentos.				X				X				X	



Confidencialidad	El personal que lo atendió mantiene confidencialidad sobre sus datos personales.				X				X				X
Horario	La atención en farmacia se realiza según el horario establecido por el establecimiento de salud.				X				X				X
Información	Le dieron información clara y precisa sobre los medicamentos.				X				X				X

- Tercera dimensión: Entorno
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar el nivel de la dimensión entorno

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Equipos	Los equipos para la atención se encuentran operativos y modernos.				X				X				X	
Limpia y ordenada	El ambiente de atención está limpia y ordenada.				X				X				X	
Buena ventilación	El ambiente de atención cuenta con buena ventilación.				X				X				X	
Espacio	Se cuenta con el espacio cómodo y suficiente para la espera.				X				X				X	
Buena alimentación	El servicio de farmacia tiene buena iluminación.				X				X				X	
Correcta señalización	Considera que la señalización del servicio de farmacia es la correcta.				X				X				X	

MINISTERIO DE SALUD  
 DIRECCIÓN REGIONAL INTEGRADA DEL SALUD QUANGARE  
 C.O.P.C. SANM  
  
 EDITH ROXANE VILCA BOTO  
 QUÍMICA FARMACÉUTICA  
 C.O.F.P. 23674

Firma del Experto  
 DNI: 45565432

## Anexo 7. Confiabilidad

### Escala: Calidad de atención

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,955	20

#### 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
Item1	79,70	82,838	,909	,949
Item2	79,67	83,264	,922	,949
Item3	79,50	87,500	,727	,952
Item4	79,60	88,455	,841	,951
Item5	79,77	90,944	,441	,956
Item6	79,83	85,247	,791	,951
Item7	80,10	91,197	,404	,956
Item8	80,23	93,082	,364	,956
Item9	79,77	83,840	,863	,950
Item10	79,80	84,166	,856	,950
Item11	79,50	88,328	,598	,954
Item12	79,77	83,357	,900	,949
Item13	80,23	93,082	,364	,956
Item14	79,90	84,231	,805	,951
Item15	79,87	85,499	,793	,951
Item16	79,80	86,855	,760	,952
Item17	79,67	87,885	,569	,955
Item18	79,60	88,110	,689	,953
Item19	79,57	89,633	,546	,955
Item20	79,50	87,500	,727	,952

## Escala: Satisfacción

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,940	20

### 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
Item21	76,87	76,878	,722	,937
Item22	76,80	75,407	,703	,936
Item23	76,93	78,064	,626	,938
Item24	77,10	75,472	,712	,936
Item25	76,83	77,661	,717	,937
Item26	77,17	76,833	,639	,938
Item27	77,27	75,651	,662	,937
Item28	77,00	75,103	,685	,937
Item29	77,00	78,966	,569	,939
Item30	77,07	77,375	,572	,939
Item31	76,70	77,734	,537	,939
Item32	77,33	76,299	,569	,939
Item33	77,23	76,806	,716	,937
Item34	77,47	73,775	,769	,935
Item35	77,67	74,506	,718	,936
Item36	76,73	76,961	,558	,939
Item37	76,93	74,409	,670	,937
Item38	77,70	75,941	,524	,940
Item39	77,47	75,499	,585	,939
Item40	77,53	73,361	,782	,935

## Anexo 8. Documento de permiso para trabajo de campo

**POSGRADO**

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo"

Lima, 12 de mayo del 2023

**Señor (a):**

Lic. Juan Bautista Villegas Pacherras.

**Jefe del establecimiento:**

**Establecimiento de Salud I-3 Tacalá.**

**Nº de Carta** : 034 – 2023 – UCV – VA – EPG – F06L03/J

**Asunto** : Solicita autorización para realizar investigación

**Referencia** : Solicitud del interesado de fecha: 12 de mayo del 2023

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual usted representa.

Luego para comunicarle que la Unidad de Posgrado de la Universidad César Vallejo Filial Lima Ate, tiene los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se forman para obtener el Grados Académico de Maestro o de Doctor según el caso.

Para obtener el Grado Académico correspondiente, los estudiantes deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un Trabajo de Investigación Científica (Tesis).

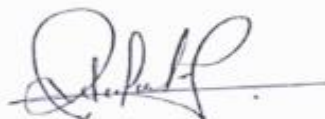
Por tal motivo alcanzo la siguiente información:

- 1) Apellidos y nombres de estudiante: **CASTILLO CHINGUEL, BEATRIZ**
- 2) Programa de estudios : Maestría
- 3) Mención : Gestión de los Servicios de la Salud
- 4) Título de la investigación : **"CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE FARMACIA DEL ESTABLECIMIENTO DE SALUD TACALÁ, PIURA – 2023"**

Debo señalar que los resultados de la investigación a realizar benefician al estudiante investigador como también a la institución donde se realiza la investigación.

Por tal motivo, solicito a usted se sirva autorizar la realización de la investigación en la institución que usted dirige.

Atentamente,



**Dra. Clemente Castillo Consuelo Del Pilar**  
Jefa de la Escuela de Posgrado  
Campus Lima Ate





## Anexo 9. Documento de aceptación para trabajo de campo



GOBIERNO REGIONAL PIURA  
GERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL  
Dirección Regional de Salud Piura  
CLAS CAYETANO HEREDIA  
E.S I-3 TACALA  
"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

Tacalá, 21 de junio 2023

**OFICIO N° 149 -2023-GOB-REG-PIURA-DRSP-CCH-E-S I-3 TACALA-JEFATURA**

Señora : Dra. Clemente Castillo Consuelo Del Pilar  
Jefa de la Escuela de Posgrado  
Campus lima Ate

Asunto : Respuesta a la carta de presentación del Qf. Castillo Chinguel Beatriz

Referencia: Carta de Presentación N° 034-2023-UCV-VA-EPG-F06L03/J

Reciba los sinceros y cordiales saludos del Jefe del Establecimiento de Salud I-3 Tacalá, Dr. Juan Bautista Villegas Pacherras, con la finalidad de comunicarle que de acuerdo al Documento de la referencia que mi despacho **VA OTORGAR EL PERMISO Y BRINDAR FACILIDADES** del caso a la Qf. CASTILLO CHINGUEL BEATRIZ estudiante de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud; para que pueda desarrollar su trabajo de investigación en nuestra institución pública.

Aprovecho la oportunidad para expresarle la muestra de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente;



## Anexo 10. Documento de autorización para utilizar el nombre de la institución



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

#### Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20526141394
Comunidad local de administración de Salud Cayetano Heredia clás Cayetano Heredia	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos	DNI:
Juan Bautista Villegas Pachterres	02837842

#### Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (\*), autorizo [  ], no autorizo [  ] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Calidad de atención y satisfacción de los usuarios del servicio de Farmacia del establecimiento de Salud Tacalá, Piura - 2023	
Nombre del Programa Académico:	
Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud	
Autor: Nombres y Apellidos	DNI:
Beatriz Castillo Chinguel	43366726

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha:

Tacalá, 21 de junio 2023



(Titular o Representante legal de la Institución)

(\*). Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal "f" Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.





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



79	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	3	4	4	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	2	5	5				
80	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	2	3	5	5			
81	3	5	5	5	3	5	4	5	3	5	5	5	3	5	5	5	3	1	5	3	1	1	1	5	3	5	3	1	2	5	5	5	1	5	5	5	1	5	5	5			
82	5	5	5	5	3	5	5	2	3	5	2	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	2	5	4	5	5	5	5	2	3	5	5	5	5	5	5	3	3	5	3			
83	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	2	3	5	5	5	2	1	2	5	2	2	5	5	2	5	5	5	5	4				
84	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	2	5	5				
85	5	5	5	5	3	5	5	4	2	3	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	2	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	3			
86	3	5	5	5	3	5	5	4	3	5	5	5	3	5	5	5	3	1	4	3	1	1	1	5	3	5	1	3	1	2	5	5	5	2	5	5	2	5	5	5			
87	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5			
88	5	5	5	5	5	3	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	1	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4		
89	3	3	2	4	2	4	5	5	3	3	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	1	1	1	5	5	5	1	5	4	4	4	4	5	5	3	5	5	5	3	5	4		
90	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	2	4	3	5	5	5	5	4	4	4	1	2	3	5	3	5	1	4	1	5	1	5	5	1	5	5	3	3	5	4			
91	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	1	1	1	5	5	5	5	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5		
92	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	2	5	5	2	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	3	1	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5		
93	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	2	5	4	5	5	4	4	4	4	2	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4		
94	5	5	5	5	5	4	5	5	3	3	3	2	5	5	5	5	5	5	1	5	1	5	5	4	5	5	5	5	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	4		
95	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	1	5	5	5	5	2	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	5	5	4	5	4	
96	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	
97	5	5	5	5	5	5	4	3	4	5	3	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	1	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	2	5	5	4	
98	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	3	4	4	4	4	2	3	5	5	4	5	5	5	3	5	3		
99	5	5	5	5	5	4	5	5	3	3	3	3	4	5	5	4	4	4	3	4	2	5	2	5	5	4	4	5	5	3	4	5	5	4	5	5	5	5	3	4	2		
100	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	5	4	5	3	4	4	3	5	5	5	4	5	5	5	3	5	3		
101	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	2	3	5	5	
102	3	5	5	4	3	5	4	5	3	5	5	5	3	5	5	5	3	1	5	3	1	1	1	5	3	5	3	1	2	5	5	4	2	5	5	5	1	5	5	5			
103	5	5	5	4	4	5	5	2	3	5	2	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	2	4	4	5	5	5	4	2	3	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	3		
104	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	2	3	5	5	5	2	1	2	5	2	2	5	5	2	5	5	5	5	5	5	4		
105	5	5	5	5	4	5	5	5	3	4	3	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	2	5	5	
106	5	5	5	5	3	5	5	4	2	3	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	2	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	5	3		
107	3	5	5	5	3	5	5	4	3	5	5	5	3	5	5	5	3	1	4	3	1	1	1	5	3	5	1	3	1	2	5	5	5	2	4	5	2	5	5	5			
108	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	2	3	5	5		
109	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	3	5	4	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	3	5	3	3	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3		
110	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	3	5	4	2	5	2	5	5	5	5	5	5	3	3	4	3	5	4	5	5	5	4	3	5	3			
111	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	3	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
112	5	4	5	4	3	2	5	4	5	3	3	5	3	5	5	3	5	4	3	2	1	4	1	4	3	2	1	3	3	3	1	2	4	5	3	5	5	3	5	5			
113	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
114	5	5	5	3	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	1	4	1	5	5	5	1	1	2	3	3	5	5	1	4	2	2	3	3	2			
115	5	5	5	5	5	4	4	5	3	3	5	4	5	5	5	4	3	3	3	4	1	3	1	5	5	5	1	2	3	3	1	1	5	1	4	5	5	5	5	2			
116	4	5	4	5	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	2	3	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	5	5	5	2	3	2	
117	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	3	4	4	4	4	3	4	4	3	1	4	4	2	4	4	4	2	4	4			
118	5	5	5	5	5	4	5	5	4	3	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	1	4	2	5	5	5	1	3	4	4	4	4	4	5	1	4	5	4	5	4	5
119	5	4	5	4	4	4	5	5	3	3	4	3	4	4	4	4	5	2	3	1	1	3	3	5	3	5	1	2	5	4	1	5	5	1	4	4	4	3	4	5			



120	5	5	5	4	5	5	1	5	4	4	5	4	5	5	5	3	3	4	4	4	4	5	4	5	5	5	1	5	4	3	4	4	5	1	5	5	5	4	4	4				
121	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	1	5	5	5	4	4	5	5	5	4	1	5	1	5	3	5	4	3	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	3	5	4			
122	3	3	2	4	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	3	1	4	1	5	1	5	1	4	4	1	4	5	5	1	5	5	5	1	5	5				
123	5	4	3	4	4	4	5	5	1	2	2	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	1	3	2	2	3	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4			
124	4	3	5	5	4	5	5	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	1	4	4	4	4	5	5	4	4	3	1	5	4	5	4	3	3	4	4	5				
125	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5		
126	5	5	4	5	5	5	5	5	3	4	3	4	4	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	2	5	5		
127	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	2	3	5	5		
128	3	4	5	5	3	5	4	5	3	5	5	5	3	5	5	5	3	1	5	3	1	1	1	5	3	5	3	1	2	5	5	5	1	5	5	5	1	5	5	5	5			
129	5	5	5	5	3	5	5	2	3	5	2	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	2	5	4	5	5	5	5	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	3		
130	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	2	3	5	5	5	2	1	2	5	2	2	5	5	2	5	5	5	5	5	5	4			
131	5	5	5	5	4	5	5	5	3	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	2	5	5			
132	5	5	5	5	3	5	5	4	2	3	5	4	5	5	5	4	3	5	4	5	5	2	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	3			
133	3	3	3	4	3	5	5	4	3	5	5	5	3	5	5	5	3	1	4	3	1	1	1	5	3	5	1	3	1	2	5	5	5	1	5	5	1	5	5	5	5			
134	3	4	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	2	3	5	5		
135	5	5	5	5	5	3	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4		
136	5	5	5	5	2	4	5	5	3	3	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	1	1	1	5	5	5	1	5	4	4	4	5	5	3	5	5	5	5	3	5	4			
137	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	2	4	3	5	5	5	5	4	4	4	1	2	3	5	3	5	1	4	1	5	1	5	5	1	5	5	3	3	5	4				
138	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	1	4	2	5	5	5	2	3	4	4	4	4	5	1	4	5	4	5	4	5	5			
139	5	4	5	4	4	4	5	5	3	3	4	3	4	4	4	4	5	2	3	1	2	3	3	5	3	5	2	2	5	4	1	5	5	1	4	4	4	3	4	5				
140	5	5	4	4	5	5	1	5	4	4	5	4	5	5	5	3	3	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	1	5	4	3	4	4	4	1	5	5	5	4	4	4			
141	5	4	5	4	4	5	5	4	3	4	2	5	5	5	4	4	5	5	4	4	2	4	1	5	3	5	4	3	5	4	4	5	4	4	5	5	5	3	5	4				
142	4	5	4	5	5	5	5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	1	3	2	5	1	5	1	4	4	1	4	5	4	1	5	4	4	2	4	5				
143	5	4	3	4	4	4	5	5	2	2	2	3	2	4	4	3	3	4	4	4	3	1	3	2	2	3	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4		
144	4	3	5	4	4	4	5	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	2	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	1	5	4	5	4	3	3	4	4	5		
145	5	4	5	4	5	4	5	3	4	5	4	2	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5		
146	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	3	5	3	3	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3		
147	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	3	5	4	2	5	2	5	5	5	5	5	5	3	3	4	3	5	4	5	5	5	5	4	3	5	3			
148	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	
149	5	4	5	4	3	2	5	4	5	3	3	5	3	5	5	3	5	4	3	2	1	4	1	4	3	2	2	3	3	3	1	2	4	5	3	5	5	3	5	4				
150	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5		
151	5	5	5	3	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	1	4	2	5	5	5	1	1	2	3	3	5	5	1	4	2	2	3	3	2				
152	3	4	2	3	5	4	4	5	3	3	5	4	5	5	5	4	3	3	3	4	2	3	1	5	5	5	1	2	3	3	2	2	5	1	4	5	5	5	5	5	2			
153	4	5	4	5	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	2	3	4	4	4	3	2	3	4	4	4	5	5	5	2	3	2			
154	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	3	4	4	4	4	3	4	4	3	1	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4			
155	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	1	4	2	5	5	5	2	3	4	4	4	4	4	5	1	4	5	4	5	4	5			
156	5	4	5	4	4	4	5	5	3	3	4	3	4	4	4	4	5	2	3	1	1	3	3	5	3	5	2	2	5	4	1	5	5	1	4	4	4	3	4	5				
157	5	5	5	5	5	5	1	5	4	4	5	4	5	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	1	5	4	3	4	4	5	1	5	5	5	4	4	4		
158	5	5	5	5	4	5	5	4	3	4	1	5	5	5	4	4	5	5	5	4	2	5	1	5	3	5	4	3	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	3	5	4			
159	4	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	3	4	5	4	3	4	4	3	1	3	1	5	1	5	1	4	4	1	4	5	5	1	5	5	5	1	5	5				
160	5	4	3	4	4	4	5	5	1	2	2	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	1	3	2	2	3	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4		



161	4	3	5	5	4	5	5	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	2	4	4	4	4	5	5	4	4	3	1	5	4	5	4	3	3	4	4	5		
162	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5		
163	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	3	4	4	5	5	5	3	5	4	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	2	5	5	
164	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	4	5	5	2	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	2	3	5	5	
165	3	5	5	5	3	5	4	5	3	5	5	5	3	5	5	5	3	1	5	3	1	1	1	5	3	5	3	1	2	5	5	5	2	5	5	5	1	5	5	5		
166	5	5	5	5	3	5	5	2	3	5	2	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	2	5	4	5	5	5	5	2	3	5	5	4	5	5	5	5	3	3	5	3	
167	3	4	2	3	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	2	3	5	5	5	2	1	2	5	2	2	5	5	2	5	5	5	5	5	5	4	
168	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	3	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	2	5	5	
169	5	5	5	5	3	5	5	4	2	3	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	2	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	4	5	5	5	5	3	3	5	3	
170	3	5	5	5	3	5	5	4	3	5	5	5	3	5	5	4	3	1	4	3	1	1	1	5	3	5	1	3	1	2	5	5	5	1	5	5	1	5	5	5		
171	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	2	3	5	5		
172	5	5	5	5	5	3	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	1	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	
173	5	5	5	5	2	4	5	5	3	3	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	1	1	1	5	5	5	1	5	4	4	4	5	5	3	5	5	5	3	5	4		
174	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	2	4	3	5	5	5	5	4	4	4	1	2	3	5	3	5	1	4	1	5	1	5	5	1	5	5	3	3	5	4		
175	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	1	1	1	5	5	5	5	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	
176	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	2	5	5	2	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	3	1	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	
177	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	2	5	4	5	5	4	4	4	4	2	5	4	5	5	5	5	5	3	5	4	
178	5	5	5	5	5	4	5	5	3	3	3	2	5	5	5	5	5	5	1	5	1	5	5	4	5	5	5	5	4	3	4	5	5	5	5	5	5	2	5	4		
179	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	1	4	5	5	5	2	4	4	4	4	4	5	4	3	5	5	3	5	4		
180	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	1	1	1	5	5	5	5	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5		
181	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	2	5	5	2	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	3	1	5	5	5	5	5	5	2	5	5		
182	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	2	5	4	5	5	4	4	4	4	2	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4		
183	5	5	5	5	5	4	5	5	3	3	3	2	5	5	5	5	5	5	1	5	1	5	5	5	5	5	5	5	2	2	5	5	5	5	5	5	5	2	5	4		
184	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	1	5	5	5	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4
185	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3
186	5	5	5	5	5	5	4	3	4	5	3	4	5	5	5	5	5	4	5	5	1	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	2	5	5	4		
187	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	5	3	4	4	4	3	4	4	4	4	2	3	5	5	4	5	5	5	3	5	3		
188	5	5	5	5	5	4	5	5	3	3	3	3	4	5	5	4	4	4	3	4	2	5	2	5	5	4	4	5	5	3	4	5	5	4	5	5	5	3	5	2		
189	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	5	4	5	3	4	4	3	4	5	5	4	5	5	5	3	5	3		
190	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	3	5	4	4	4	4	4	3	4	1	4	4	4	5	1	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	
191	3	5	5	5	5	5	1	5	2	3	3	5	2	5	5	3	5	5	5	4	2	3	5	4	3	4	4	3	3	3	5	5	5	3	5	5	2	5	5	2		
192	5	5	5	5	5	5	5	5	3	2	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	1	4	5	5	4	5	1	4	5	3	1	5	5	3	5	5	5	4	5	4		
193	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	5	3	5	5	5	5	4	4	3	4	5	4	5	5	4	5	3	5	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	3	
194	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	1	1	1	5	5	5	1	3	5	5	5	5	5	1	5	5	5	2	5	5		
195	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	4	4	5	5	4	4	3	3	3	1	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	1	5	5		
196	5	5	5	5	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	5	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	5	5	3	5	5	4	3	5	3			
197	5	5	5	5	5	3	4	5	5	4	3	3	3	4	4	5	4	5	2	5	3	5	5	3	5	5	4	5	5	3	4	4	2	5	5	5	5	2	5	5		
198	5	5	5	5	3	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	1	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5	3	1	5	5	5	5	2	5	5		
199	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	2	5	5	5	4	4	3	3	1	5	4	5	4	5	3	5	4	1	4	5	5	5	5	5	3	5	5			
200	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	3	1	5	5	5	5	2	4	4	4	4	4	5	4	3	5	5	3	5	4			
201	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3



202	5	4	5	5	5	5	4	3	4	5	3	4	4	5	4	5	5	4	5	5	1	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	2	5	4	4
203	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	5	5	4	3	4	3
204	3	4	2	3	5	4	5	5	3	3	3	3	4	5	5	4	4	4	3	4	2	5	2	5	5	4	4	5	4	3	4	5	5	4	5	5	4	3	5	2	
205	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	5	4	5	3	4	4	3	4	5	5	4	5	5	4	3	4	3	
206	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	1	4	4	4	5	1	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	
207	3	5	5	5	5	5	1	5	2	3	3	5	2	5	5	3	5	5	5	4	2	3	5	4	3	4	4	3	3	3	5	5	5	3	5	5	2	5	4	2	
208	5	5	5	5	3	5	5	2	3	5	2	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	2	5	4	5	5	5	5	2	3	5	5	4	5	5	5	3	3	5	3	
209	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	2	3	5	5	5	2	2	2	5	3	3	5	5	3	5	5	5	5	5	4	
210	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	3	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	2	5	5	
211	5	5	5	5	3	5	5	4	2	3	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	2	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	4	5	5	5	3	3	5	3	
212	3	5	5	5	3	5	5	4	3	5	5	5	3	5	5	4	3	1	4	3	1	1	1	5	3	5	1	3	1	2	5	5	5	1	5	5	3	5	5	5	
213	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	2	3	5	5	
214	5	5	5	5	5	3	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4
215	5	5	5	5	2	4	5	5	3	3	3	5	5	5	5	4	4	5	5	5	1	1	1	5	5	5	1	5	4	4	4	5	5	3	5	5	5	3	5	4	
216	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	2	4	3	5	5	5	5	4	4	4	1	2	3	5	3	5	1	4	1	5	1	5	5	1	5	5	3	3	5	4	
217	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	1	1	1	5	5	5	5	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	
218	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	2	5	5	2	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	3	1	5	5	5	5	5	5	2	5	5	
219	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	2	5	4	5	5	4	4	4	4	2	5	4	5	5	5	5	5	3	5	4
220	5	5	5	5	5	4	5	5	3	3	3	2	5	5	5	5	5	5	1	5	1	5	5	4	5	5	5	5	4	3	4	5	5	5	5	5	5	2	5	4	
221	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	1	4	5	5	5	2	4	4	4	4	4	4	5	4	3	5	5	3	5	4
222	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	1	1	1	5	5	5	5	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5
223	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	2	5	5	2	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	3	1	5	5	5	5	5	5	2	5	5	
224	3	3	2	3	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	2	5	4	5	5	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4
225	5	5	5	5	5	4	5	5	3	3	3	2	5	5	5	5	5	5	1	5	1	5	5	5	5	5	5	5	2	2	5	5	5	5	5	5	5	2	5	4	
226	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	4	5	4	4	4	4	4	3	1	5	5	5	5	2	4	4	4	4	4	5	4	3	5	5	3	5	4		
227	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3
228	5	5	5	5	5	5	4	3	4	5	3	4	5	5	5	5	5	4	5	5	1	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	2	5	5	4	
229	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	3	4	4	4	2	3	5	5	4	5	5	5	3	5	3	
230	5	5	5	5	5	4	5	5	3	3	3	3	4	5	5	4	4	4	3	4	2	5	2	5	5	4	4	5	5	3	4	5	5	4	5	5	5	3	5	2	
231	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	5	4	5	3	4	4	3	4	5	5	4	5	5	5	3	5	3	
232	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	3	5	4	4	4	4	4	3	4	2	3	4	4	5	1	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	
233	3	5	5	5	5	5	1	5	2	3	3	5	2	5	5	3	5	5	5	4	2	3	5	4	3	4	4	3	3	3	5	5	5	3	5	5	2	5	2		
234	5	5	5	5	5	5	5	5	3	2	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	1	4	5	5	4	5	1	4	5	3	1	5	5	3	5	5	5	4	5	4	
235	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	5	3	5	5	5	5	4	4	3	4	5	4	5	5	4	5	3	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	3	
236	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	2	1	1	5	5	5	1	3	5	4	5	5	5	1	5	5	5	2	5	5	
237	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	4	4	5	5	4	4	3	3	3	1	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	1	5	5	
238	5	5	5	5	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	5	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	5	5	3	5	5	4	3	5	3		
239	3	3	2	3	5	3	4	5	5	4	3	3	3	4	4	5	4	5	2	5	3	5	5	3	5	5	4	5	5	3	4	4	2	5	5	5	5	2	5	5	
240	5	5	5	5	3	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	2	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5	3	1	5	5	5	5	2	5	5	
241	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	2	5	5	5	4	4	3	3	2	4	4	5	4	5	3	5	4	1	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	
242	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	3	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	2	5	5	





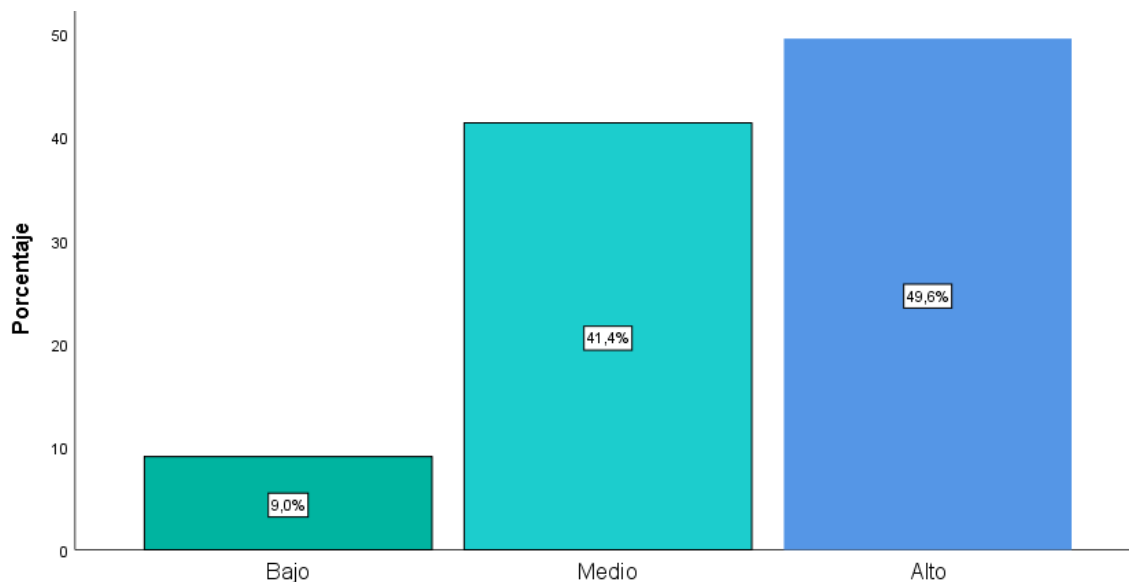


284	5	5	5	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	5	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	5	5	3	5	5	4	3	5	3
285	5	5	5	5	5	3	4	5	5	4	3	3	3	4	4	5	4	5	2	5	3	5	5	3	5	5	4	5	5	3	4	4	2	5	5	5	5	5	2	5	5
286	5	5	5	5	3	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	1	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5	3	1	5	5	5	5	5	2	5	5
287	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	2	5	5	5	4	4	3	3	1	5	4	5	4	4	3	5	4	1	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5
288	3	5	5	5	3	5	5	4	3	5	5	5	3	5	5	4	3	1	4	3	1	1	1	5	3	5	2	3	2	2	5	5	5	1	5	5	1	5	5	5	
289	3	3	2	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	2	3	5	5	
290	5	5	5	5	4	3	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4
291	5	5	5	5	3	4	4	5	3	3	3	5	5	5	5	5	4	5	5	4	1	1	1	5	5	5	1	5	4	4	4	4	5	5	3	5	5	5	3	5	4
292	5	5	4	5	5	5	5	4	5	3	3	4	3	5	5	5	5	4	4	4	1	2	3	5	3	5	1	4	2	5	2	5	5	2	5	5	3	3	5	4	
293	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	1	1	1	5	5	5	5	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5
294	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	2	5	5	2	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	3	2	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5
295	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	2	5	4	5	5	4	4	4	4	2	5	4	5	4	5	4	4	4	3	5	4
296	5	5	5	5	5	4	5	5	3	3	3	2	5	5	5	5	5	5	1	5	1	5	5	4	5	5	5	5	4	3	4	5	5	4	5	5	5	5	2	5	4
297	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	1	4	5	5	5	2	4	4	3	4	3	5	4	3	5	5	3	5	4	
298	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	3	2	2	4	5	5	5	2	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5
299	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	2	4	5	2	5	4	5	5	4	5	4	5	5	3	1	5	5	5	5	5	5	4	2	5	5	
300	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	2	5	4	5	5	4	4	4	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4
301	5	4	5	5	5	4	5	5	3	3	3	2	5	4	5	5	4	5	1	5	1	5	5	5	5	5	5	5	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	4
302	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	3	5	4	5	4	4	4	4	4	3	1	5	5	5	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	3	5	4	
303	5	4	5	5	5	4	4	5	3	3	4	3	5	4	5	5	4	5	1	5	1	5	5	5	5	5	5	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	4
304	5	5	5	4	5	5	5	4	3	3	3	5	4	5	4	4	4	4	4	3	1	5	5	5	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	3	5	4	
305	3	5	4	5	3	5	4	5	3	5	5	5	3	5	5	5	3	1	5	3	1	1	1	5	3	5	3	1	2	5	5	5	2	5	5	5	1	5	5	5	
306	5	5	5	5	3	5	5	2	3	5	2	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	2	5	4	5	5	5	5	2	3	5	5	4	5	5	5	3	3	5	3	
307	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	2	3	5	5	5	2	1	2	5	2	2	5	5	2	5	5	5	5	5	4	
308	3	3	2	3	5	5	5	5	3	4	3	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	2	5	5	
309	5	5	5	5	3	5	5	4	2	3	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	2	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	4	5	5	5	3	3	5	3	
310	3	5	5	5	3	5	5	4	3	5	5	5	3	5	5	4	3	1	4	3	1	1	1	5	3	5	1	3	1	2	5	5	5	1	5	4	1	5	5	5	
311	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	4	5	5	5	2	3	5	5	
312	5	5	5	5	5	3	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	
313	5	4	5	5	2	4	5	5	3	3	3	5	5	5	5	5	4	5	4	5	1	1	1	5	5	5	1	5	4	4	4	5	5	3	5	4	5	3	5	4	
314	5	5	5	5	5	5	5	5	3	2	4	3	5	5	5	5	4	4	4	1	2	3	5	3	5	1	4	4	5	1	5	5	1	4	5	3	3	5	4		
315	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	1	1	1	5	5	5	5	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	
316	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	2	5	5	2	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	3	1	5	5	5	4	5	5	2	5	5	
317	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	2	5	4	5	5	4	4	4	4	2	5	4	5	5	5	5	5	3	5	4	
318	5	5	5	5	5	4	5	5	3	3	3	2	5	5	5	5	5	5	1	5	1	5	5	4	5	5	5	5	4	3	4	5	5	5	4	5	5	2	5	4	
319	5	5	5	4	5	5	5	5	3	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	3	1	4	5	5	5	2	4	4	4	4	4	5	4	3	5	5	3	5	4		
320	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	1	1	1	5	5	5	5	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	
321	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	2	5	5	2	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	3	1	5	5	5	5	5	5	2	5	5	
322	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	2	5	4	5	5	4	4	4	4	2	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4		
323	5	5	5	5	5	4	5	5	3	3	3	2	5	5	5	5	5	5	1	5	1	5	5	5	5	5	5	5	2	2	5	5	5	5	5	5	5	2	5	4	
324	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	1	5	5	5	5	2	4	4	4	4	5	4	3	5	5	3	5	4			

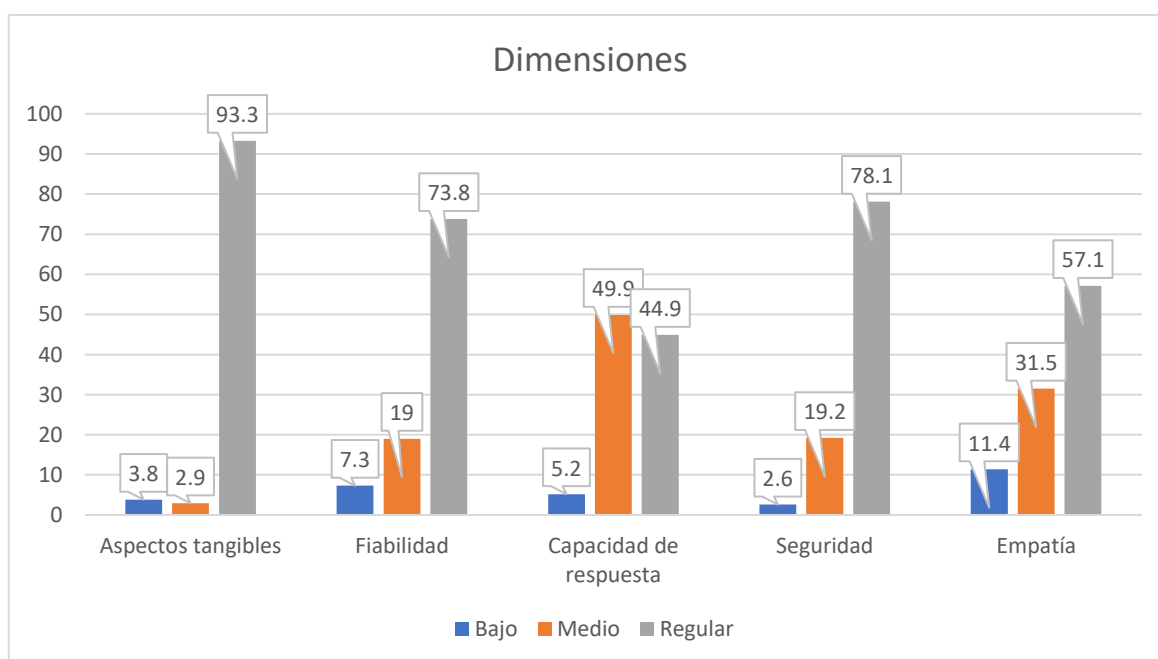
325	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3		
326	5	5	5	5	5	5	4	3	4	5	3	4	5	5	5	5	4	5	5	1	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	2	5	5	4	
327	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	5	3	4	4	4	3	4	4	4	4	2	3	5	5	4	5	5	3	5	3	
328	5	5	5	5	5	4	5	5	3	3	3	3	4	5	5	4	4	4	3	4	2	5	2	5	5	4	4	5	5	3	4	5	5	4	5	5	3	5	2	
329	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	5	4	5	3	4	4	3	4	5	5	4	5	5	3	5	3	
330	3	3	2	3	5	5	5	5	4	3	4	3	5	4	4	4	4	4	3	4	1	4	4	4	5	1	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	
331	3	5	4	5	5	5	1	5	2	3	3	5	2	5	5	3	5	5	5	4	2	3	5	4	3	4	4	3	3	3	5	5	5	3	5	5	2	5	5	2
332	5	5	5	5	5	5	5	5	3	2	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	1	4	5	5	4	5	1	4	5	3	1	5	5	3	5	5	5	4	5	4
333	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	5	3	5	5	5	5	4	4	3	4	5	4	5	5	4	5	3	5	3	4	4	4	4	4	5	4	5	3
334	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	1	1	1	5	5	5	1	3	5	5	5	5	5	1	5	5	5	2	5	5
335	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	4	4	5	5	4	4	3	3	3	1	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	1	5	5
336	5	5	4	5	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	5	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	5	5	3	5	5	4	3	5	3	
337	5	5	4	5	5	3	4	5	5	4	3	3	3	4	4	5	4	5	2	5	3	5	5	3	5	5	4	5	5	3	4	4	2	5	5	5	5	2	5	5
338	5	5	4	5	3	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	1	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5	3	1	5	5	5	5	2	5	5
339	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	2	5	5	5	4	4	3	3	1	5	4	5	4	5	3	5	4	1	4	5	4	5	4	5	5	3	5	5
340	5	4	5	4	5	4	5	5	3	3	3	3	4	5	5	4	4	4	3	4	2	5	2	5	5	4	4	5	5	3	4	5	5	4	5	5	5	3	5	2
341	5	5	5	5	5	4	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	5	4	5	3	4	4	3	4	5	4	4	5	5	5	3	5	3
342	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	5	1	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
343	3	5	5	5	5	5	1	5	2	3	3	5	2	5	5	3	5	5	4	4	2	3	5	4	3	4	4	3	3	3	5	5	5	3	5	5	2	5	5	2

## Anexo 12. Resultados descriptivos

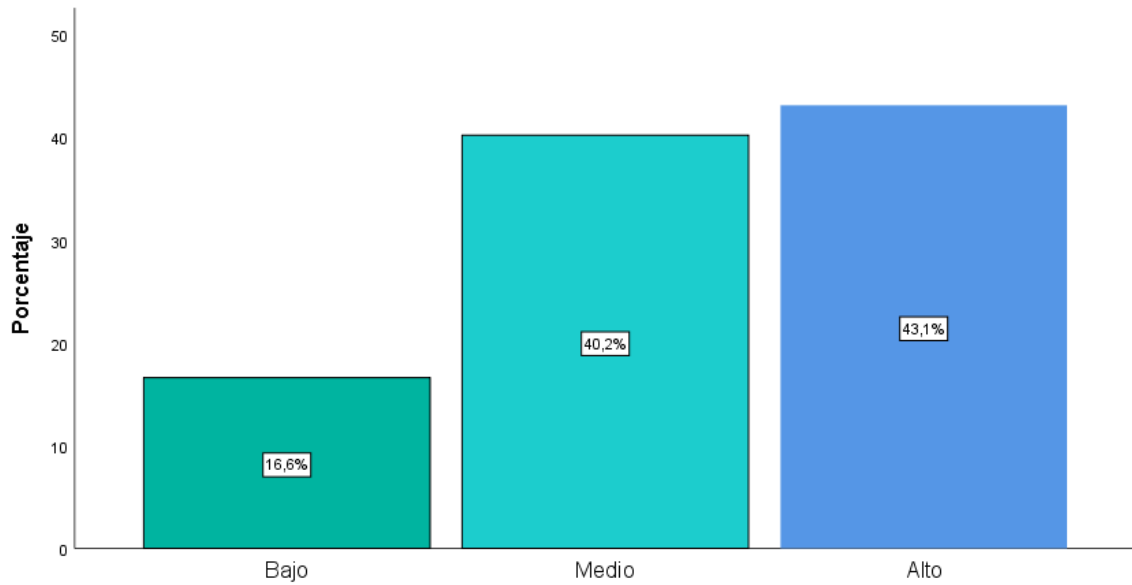
### Porcentajes para calidad de atención



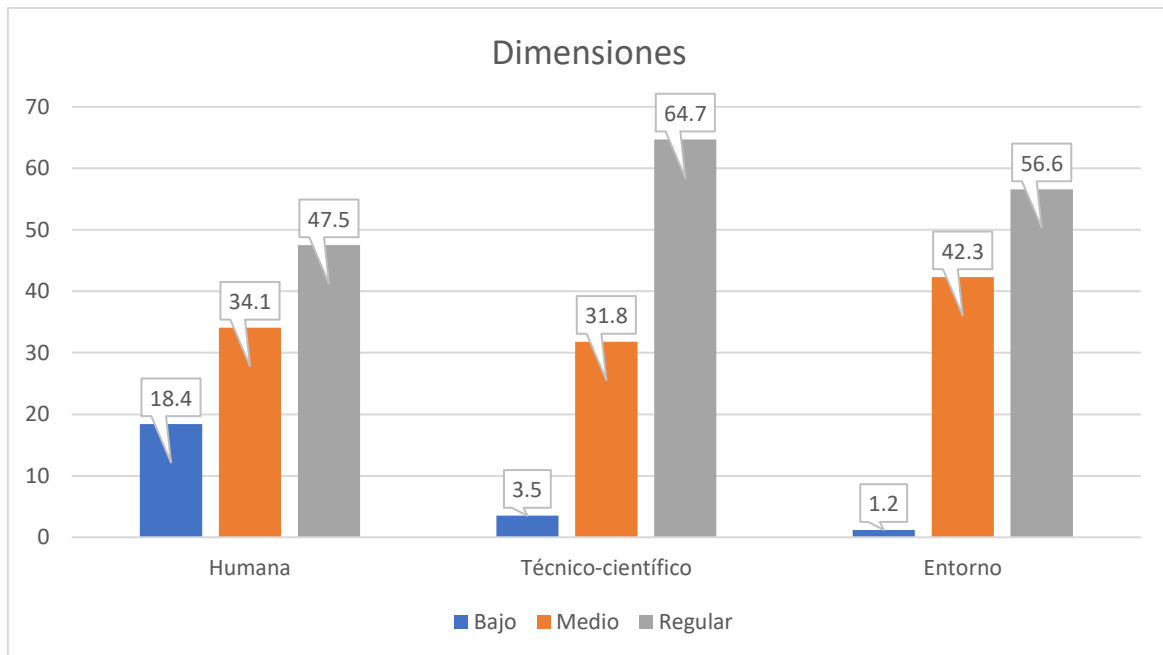
### Porcentajes para dimensiones de calidad de atención



### Porcentajes para satisfacción



### Porcentajes para dimensiones de satisfacción



## Anexo 13.

### Prueba de normalidad

Ha: La muestra no tiene una distribución normal.

Ho: La muestra tiene una distribución normal.

### Regla de decisión

Si p valor <0,05, acepta Ha

Si p valor  $\geq$ 0,05, acepta Ho.

### Prueba de Normalidad

	Kolmogórov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
V1. Calidad de atención	,086	343	,000	,976	343	,000
D1. Aspectos tangibles	,324	343	,000	,576	343	,000
D2. Fiabilidad	,206	343	,000	,850	343	,000
D3. Capacidad de respuesta	,118	343	,000	,964	343	,000
D4. Seguridad	,171	343	,000	,893	343	,000
V5. Empatía	,123	343	,000	,932	343	,000
V2. Satisfacción	,111	343	,000	,965	343	,000
D1. Humana	,118	343	,000	,933	343	,000
D2. Técnico-científico	,134	343	,000	,962	343	,000
D3. Entorno	,147	343	,000	,905	343	,000

#### a. Corrección de significación de Lilliefors

Se muestra un grado de libertad de 343, mayor que 50, por ello, se utilizó el estadístico de Kolmogórov-Smirnov. En ese contexto, se observa que la significancia bilateral en todos los casos es < a 0.05, lo que significa que se acepta la Ha; es decir, la muestra no tiene una distribución normal, por ello, se tiene que aplicar una prueba no paramétrica (Rho de Spearman).



## Anexo 14. Evidencias de la investigación









# Anexo 15. Resultado de similitud del programa Turnitin

feedback studio | Beatriz Castillo Chinguel | Calidad de atención y satisfacción de los usua... | /null | 23 de 154



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

Calidad de atención y satisfacción de los usuarios del servicio de Farmacia del establecimiento de salud Tacalá, Piura - 2023

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE: MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD**

**AUTORA:**  
Castillo Chinguel, Beatriz (orcid.org/0009-0008-0666-8016)

**ASESORES:**

**Resumen de coincidencias**

**20 %**

Se están viendo fuentes estándar

EN Ver fuentes en inglés (Beta)

**Coincidencias**

1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	12 %
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	4 %
3	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	2 %
4	hdl.handle.net Fuente de Internet	1 %
5	repositorio.usanpedro... Fuente de Internet	<1 %

Página: 1 de 42 | Número de palabras: 11292 | Versión solo texto del informe | Alta resolución | Activado



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, DIAZ RODRIGUEZ NANCY DEL ROSARIO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: "Calidad de atención y satisfacción de los usuarios del servicio de Farmacia del establecimiento de salud Tacalá, Piura – 2023", cuyo autor es CASTILLO CHINGUEL BEATRIZ, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 05 de Agosto del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
DIAZ RODRIGUEZ NANCY DEL ROSARIO <b>DNI:</b> 06771877 <b>ORCID:</b> 0000-0001-8551-5238	Firmado electrónicamente por: DDIAZRO16 el 05-08- 2023 09:39:53

Código documento Trilce: TRI - 0642018