



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Relación entre la calidad de atención con la satisfacción de los usuarios de una cadena de botica particular, Casa Grande, 2023.

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

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTORA:**

Reyes Quiroz, Lita Esverit (orcid.org/0000-0002-1723-946X)

**ASESORES:**

Dr. Rodríguez Alayo, Gerardo Augusto (orcid.org/0000-0001-7842-4821)

Dra. Páez González, María Teresa (orcid.org/0000-0003-0123-9956)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

**TRUJILLO – PERÚ**

**2023**

## DEDICATORIA

A Dios

Que este trabajo sea un tributo a tu grandeza y una muestra de mi compromiso de utilizar el conocimiento adquirido para contribuir al bienestar de la humanidad. Que cada palabra escrita en estas páginas sea una expresión de gratitud hacia ti, y que mi dedicación y esfuerzo reflejen mi amor y reverencia por tu divina presencia.

A mis padres

Desde mis primeros años de educación, han sido mis primeros maestros, enseñándome los valores fundamentales de perseverancia, dedicación y ética de trabajo. Gracias a su sacrificio y esfuerzo y de recibir una educación y explorar mis intereses intelectuales.

A mi esposo

Desde el comienzo de este camino, has estado a mi lado, brindándome tu amor, comprensión y paciencia. Tus palabras de aliento han sido el impulso que necesitaba para superar los desafíos y perseverar en la búsqueda de mis metas académicas.

Lita Esverit Reyes Quiroz

## AGRADECIMIENTO

Retribuyo sinceramente a la Universidad C.V por ofrecer la invaluable conformidad de realizar mi Maestría durante mi tiempo en esta prestigiosa institución, he experimentado un entorno académico enriquecedor y un compromiso excepcional con la excelencia educativa.

Quiero expresar mi gratitud a los Asesores Dr. Gerardo Rodríguez y Dra. María Páez que han compartido su profundo conocimiento y experiencia conmigo a lo largo de mi trayectoria académica. Su dedicación y orientación experta han sido fundamentales para mi crecimiento intelectual.

También quiero reconocer a mis compañeros y compañeras de estudios, quienes han sido una fuente de inspiración, intercambio de ideas y apoyo mutuo. Los debates enriquecedores, las discusiones académicas y la colaboración que hemos compartido han enriquecido enormemente mi experiencia durante esta etapa de mi formación.

Lita Esverit Reyes Quiroz



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, GERARDO AUGUSTO RODRÍGUEZ ALAYO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Relación entre la calidad de atención con la satisfacción de los usuarios de una cadena de botica particular, Casa Grande-2023.", cuyo autor es REYES QUIROZ LITA ESVERIT, 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.

TRUJILLO, 24 de Julio  
del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
GERARDO AUGUSTO RODRÍGUEZ ALAYO <b>DNI:</b> 42944195 <b>ORCID:</b> 0000-0001-7842-4821	Firmado electrónicamente por: GARODRIGUEZA el26-07-2023 12:33:43

Código documento Trilce: TRI - 0615283





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, REYES QUIROZ LITA ESVERIT estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD

CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Relación entre la calidad de atención con lasatisfacción de los usuarios de una cadena de botica particular, Casa Grande- 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 citatextual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro gradoacadémico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, nicopiados.

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>
LITA ESVERIT REYES QUIROZ <b>DNI:</b> 45487112 <b>ORCID:</b> 0000-0002-1723-946X	Firmado electrónicamente por: LREYESQU17 el 24-07- 2023 17:01:04

Código documento Trilce: TRI - 0615309



## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA .....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR .....	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR .....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS .....	vii
RESUMEN .....	viii
ABSTRACT .....	ix
I. INTRODUCCIÓN .....	1
I. MARCO TEÓRICO .....	5
II. METODOLOGÍA .....	13
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	13
3.1.1 Tipo de Investigación .....	13
3.1.2 Diseño de investigación .....	13
3.2. Variables y operacionalización .....	13
3.3. Población, muestra y muestreo .....	13
3.3.1 Población .....	13
3.3.2 Muestra .....	14
3.3.3 Muestreo .....	14
3.3.4 Unidad de análisis.....	14
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	15
3.5 Procedimientos .....	16
3.6 Método de análisis de datos .....	16
3.7. Aspectos éticos.....	17
IV.- RESULTADOS .....	18
V.- DISCUSIÓN.....	24
VI.- CONCLUSIONES .....	30
VII. RECOMENDACIONES.....	31
REFERENCIAS.....	32
ANEXOS	

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1:</b> Relación entre el nivel de calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario de una cadena de botica particular. Casa Grande-2023.....	18
<b>Tabla 2:</b> Relación entre la dimensión tangibilidad de la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario de una cadena de botica particular. Casa Grande-2023.....	19
<b>Tabla 3:</b> Relación entre la dimensión fiabilidad de la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario de una cadena de botica particular. Casa Grande-2023.....	20
<b>Tabla 4:</b> Relación entre la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario de una cadena de botica particular. CasaGrande-2023.....	21
<b>Tabla 5:</b> Relación entre la dimensión seguridad de la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario de una cadena de botica particular. Casa Grande-2023.....	22
<b>Tabla 6:</b> Relación entre la dimensión empatía de la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario de una cadena de botica particular. Casa Grande-2023.....	23

## RESUMEN

El propósito de la presente investigación es encontrar la relación entre la calidad atención con la satisfacción de los clientes de una cadena de Botica particular, Casa Grande, 2023. Este estudio es de tipo básica con diseño no experimental correlacional. Sus variables fueron, calidad de atención con satisfacción del usuario, son cualitativas con una muestra de 352. La técnica usada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario SERVQUAL para calidad de atención y Customer Satisfaction Score (CSTAT) para satisfacción, a escala Likert ordinal. Se aplicó prueba no paramétrica utilizando el coeficiente Rho de Spearman obteniendo un valor de 0,559 con un valor de significancia de 000.00 menor del 0.05 estableciendo una relación directa entre la calidad de atención y satisfacción usuario. Se concluye que existe una relación alta entre calidad de atención con la satisfacción del usuario y una relación significativa entre las variables de estudio.

**Palabras clave:** Calidad de Atención de Salud, Establecimiento Dispensador de Medicamentos, Servicios Farmacéuticos, Servicios de Salud, Satisfacción del Paciente.



## ABSTRACT

The purpose of this research is to find the relationship between customer service and customer satisfaction in a private Pharmacy chain, Casa Grande, 2023. This study is of a basic type with a non-experimental correlational design. Its variables were, quality of care with user satisfaction, they are qualitative with a sample of 352. The technique used was the survey and the instrument the SERVQUAL questionnaire for quality of care and Customer Satisfaction Score (CSTAT) for satisfaction, on an ordinal Likert scale. A non-parametric test was applied using Spearman's Rho coefficient, obtaining a value of 0.559 with a significance value of 000.00 less than 0.05, establishing a direct relationship between the quality of care and user satisfaction. It is concluded that there is a high relationship between quality of care with user satisfaction and a significant relationship between the study variables.

**Keywords:** Health Care Quality, Medication Dispensing Establishment, Pharmaceutical Services, Health Services, Patient Satisfaction.

## I. INTRODUCCIÓN

Actualmente son los servicios de salud los cuales vienen teniendo mayor demanda a nivel nacional y mundial; es así que quién de nosotros en algún momento no ha tenido o se ha visto obligado a hacer uso de algún tipo de medicamento; quién de nosotros no ha acudido a alguna farmacia o botica; para adquirir algún tipo de medicamento, ya sean medicamentos que se expendan con receta médica o sin receta médica, pero siempre hacemos y hemos hecho uso de estos medicamentos es por ello que la calidad de atención siempre va a ser demandada por todos los usuarios de estos servicios; una persona que va en compra de sus medicamentos no va a volver a comprar en una botica donde se ha sentido maltratado es por ello que en el presente trabajo de investigación se está analizando si hay algún tipo de relación o no entre la calidad que recibe el cliente cuando va a adquirir sus productos farmacéuticos con la satisfacción que siente este cliente cuándo va a realizar sus compras.

A nivel global, el sector salud ha ido incrementándose a lo largo del tiempo, viéndose reflejado en la expansión de los establecimientos de salud, farmacias, boticas entre otros, proyectándose a mejora los servicios y productos de calidad al usuario. Sin embargo, diversos factores influyen en la satisfacción del consumidor, siendo entre los principales: los precios, la inadecuada atención, la falta de empatía, la seguridad y el trato del personal profesional, han causado inquietudes en los consumidores, reduciendo la cantidad de clientes y su nivel de satisfacción (Montenegro, 2018)

A nivel internacional, se reportan muchos casos de farmacias y boticas que no toman responsabilidad de cubrir las necesidades asociadas a los medicamentos para el usuario, lo cual se debe a la falta de experiencia y adaptación. En la actualidad, aun se presentan quejas a diario por parte de los usuarios debido a la falta de disponibilidad de medicamentos, asesoría adecuada, tiempos de espera largos y la farmacoterapia, ocasionando el

disgusto de los consumidores durante su atención a los establecimientos farmacéuticos (Orellana, 2019)

A nivel Latinoamericano, según estudios indican que solo el 25% de los servicios brindados por boticas y farmacias cumplen con las expectativas de sus clientes, demostrando que es necesario que las boticas identifiquen aquellos factores que la población considera de mayor relevancia como la comunicación, el tiempo, la percepción del usuario, entre otros; y realizar un plan de acción que incremente el índice de satisfacción del consumidor (Salinas y Albertis, 2021).

A nivel nacional, la atención en relación a los servicios farmacéuticos es indispensable para alcanzar un adecuado nivel de satisfacción y bienestar de la población. Sin embargo, el rol que desempeñan los profesionales farmacéuticos no siempre cumple con el objetivo de garantizar las necesidades de salud del consumidor, lo cual se ve reflejado en una serie de inconvenientes, como el manejo de la información, la dispensación de medicamentos, la seguridad, entre otros, dando como resultado un bajo nivel de satisfacción de la población (Barrientos, 2018)

Un estudio realizado en Lima, determinó que un buen servicio de atención que cumpla los requerimientos del usuario garantiza una compra exitosa. Sin embargo, aún se presentan inconvenientes en el manejo de las dimensiones, reduciendo el nivel de satisfacción (Huamán y Valeriano, 2021).

En Lima, los resultados de un estudio sobre 168 clientes de cinco farmacias revelaron una similitud entre las variables en estudio. La competencia del personal, la atención cómoda, una actitud positiva, la dispensación y la información sobre medicamentos también se identificaron como los principales impulsores de la satisfacción del cliente. (Miranda y Sandoval, 2021)

A su vez, se realizó una investigación en Lima, a un grupo de 278 usuarios mayores a 18 años atendidos en una cadena de boticas, usando un cuestionario con escala, donde más del 50% de encuestados afirman que las causas que influyen significativamente en la satisfacción del usuario es

la comunicación, la competencia del personal, el tiempo de espera, la entrega de medicamentos y el uso de procedimiento de atención (Orellana, 2019).

Por otro lado, se realizó un estudio en Chiclayo utilizando 420 encuestas que se dispersaron en 12 establecimientos con el fin de evaluar las opiniones de satisfacción entre los clientes de farmacias y boticas. Aplicando a 10 farmacias y 2 cadenas de farmacias, se encontró que las expectativas más importantes del usuario son que se le explique el tratamiento, que sea seguro y que el personal cuente con su confianza. (Montenegro, 2018).

Este trabajo plantea la siguiente pregunta: ¿Qué relación existe entre la calidad de atención con la satisfacción de los usuarios de una cadena de Botica particular, Casa Grande-2023?

El estudio se justifica teóricamente porque contenía información teórica que permitió identificar con precisión y distinción, permitirá evaluar la atención. La investigación logrará recopilar datos sobre los problemas actuales de una cadena de farmacias específica y servir como base para un estudio posterior. Esto se debe a que se basa en la evaluación de las variables.

A su vez se justifica de manera social porque a través de los resultados presentados a los directivos de esta empresa, se brindan estrategias que permiten mejorar la atención en sus cadenas, logrando que la población de Casa Grande tenga una mejor calidad de atención al usuario y satisfaciendo de sus consumidores.

En lo que respecta a la presente investigación, se planteó el siguiente objetivo general determinar la relación entre la calidad de atención con la satisfacción de los usuarios de una cadena de Botica particular, Casa Grande-2023. Se tiene como objetivos específicos los siguientes determinar la relación entre la dimensión tangibilidad con la satisfacción de los usuarios de una cadena de Botica particular, Casa Grande-2023., determinar la relación entre la dimensión fiabilidad de la calidad de atención y el nivel satisfacción del usuario de una cadena de Botica particular, Casa Grande-2023 determinar la relación entre la dimensión capacidad de respuesta con

la satisfacción del usuario de una cadena de Botica particular, Casa Grande, 2023., determinar la dimensión seguridad con la satisfacción del usuario de una cadena de Botica particular, Casa Grande-2023., determinar la relación entre la dimensión empatía con la satisfacción de la calidad del usuario de una cadena de Botica particular, Casa Grande-2023.

## II. MARCO TEÓRICO

Para realizar un estudio en profundidad del tema, se deben tener en cuenta durante la investigación las últimas investigaciones sobre el tema con el fin de brindarnos información relevante y precisa sobre los resultados obtenidos en otros estudios así mismo se realizó una búsqueda de información de los siguientes autores

Gaspar, M., Caja, M., Romero, L., Moreno, L., García, A., Tudela, V. y Piquer, M. llevó a cabo un estudio en España (2022) Se realizó un estudio sobre el impacto de la atención en la satisfacción del cliente en una farmacia llamada GPP en Ciudad Ho Chi Minh. Para este estudio se utilizó una escala innovadora SERVQUAL de Parasuraman. La escala incluye factores como calidad del servicio, precio, satisfacción del usuario y otros factores. Se obtiene que el factor empatía tiene un mayor impacto en el grado de satisfacción del usuario, el valor es 0,347.

Wei, T.; Boydm, M. & Boardman, H. (2022) Reino Unido se ha propuesto un estudio de satisfacción del usuario con la farmacia. Para este estudio se trabajó con 60 usuarios que utilizaron el cuestionario QUALTRICS para almacenar la información. El 84% se mostró satisfecho con la atención brindada por la farmacia. Entre los principales motivos de visita a las farmacias, los más destacados son las recetas (42,5%), la marihuana (34,4%) y la compra de medicamentos (19,8%). De las consultas de los usuarios, el 55,4% buscó consejo sobre analgésicos y el 41,9% buscó consejo sobre infecciones dolorosas. Por último, los usuarios de las farmacias comunitarias necesitan un asesoramiento adecuado sobre el uso de medicamentos para el dolor o las afecciones dolorosas.

Ayele, Hawulte, Feto, Basker, y Bacha, (2020) en Etiopía, quienes evaluaron a 407 pacientes usuarios de los servicios de farmacia en 13 hospitales públicos en satisfacción; a la vez que busco evaluar si los usuarios buscaban fiabilidad en la atención en las áreas de los hospitales. Los resultados mostraron que fiabilidad en la atención en los servicios de los hospitales se

relacionan con un  $r = 0,319$ , según el sistema de 5,0 puntos, la calificación de satisfacción promedio global es de 2,29, lo que corresponde a 46,19%. En cuanto a la organización de los servicios de farmacia. Por otro lado, la satisfacción con la relación farmacéutico-paciente fue la más baja (2,10), seguida de los aspectos estructurales del entorno (2,12). Se encontró que factores como los grupos de edad de 26 a 35 y de 36 a 50 años, la residencia rural, el nivel de instrucción secundaria y la aceptación de todos los medicamentos se concierten significativamente con la variable mencionada y, por lo tanto, con el servicio. Calidad ( $p < 0,05$ ).

Así mismo, Huamán y Valeriano (2021) Perú, su investigación buscan comprender al cliente. La muestra estuvo conformada por 269 clientes de farmacia que el cuestionario y registro SERVQUAL. En su conclusión, identificó el grupo de edad de los encuestados como 26-50 años. En cambio, la dimensión material tuvo 56,5% calidad efectiva, 52,4% confiabilidad, 50,2% calidad receptiva y 66,5% empatía. El índice de insatisfacción con el entorno es del 100% y la frecuencia de insatisfacción con el entorno es del 68%. aspecto. Conclusión: las farmacias deben mejorar el canal de comunicación entre los usuarios y las tiendas, porque las recomendaciones de los usuarios tienen la máxima prioridad.

Córdova, V. y Orihuela, G. (2021) Perú, El propósito de realizar una investigación es comprender la satisfacción del cliente. La muestra utilizada es de 200 usuarios que utilizaron el instrumento cuestionario tipo Likert en el modelo SERVQUAL. El 71% con la dimensión tangible, el 77% con la dimensión tiempo de atención, el 75% con la dimensión procesamiento, el 72% con la capacidad de respuesta y el 72% con más de 5. Promedio 75% cada uno. dimensión. En total, el 81% de los clientes confirmaron que la farmacia brindó un servicio adecuado a los usuarios, lo que demuestra que el nivel de calidad de la farmacia es normal. La conclusión es que es importante mantener la capacitación continua del personal y alentar al personal a mejorar continuamente su desempeño.

Torres (2022) Perú, el propósito de su estudio fue comprobar la satisfacción de los usuarios con la Farmacia El Tambo y la atención que brinda la farmacia. Se brindó como muestra de investigación a 384 usuarios con cuestionario SERVQUAL que contiene una escala tipo Likert con 20 preguntas. Al finalizar el estudio, anotó en los efectos que el 60% satisfechos con la atención que recibieron en la farmacia durante el 2021. En cuanto a la dimensión de confiabilidad el 51% de los usuarios están satisfechos. La dimensión seguridad es 54% y la dimensión empatía es 58%. cuando analizó el que tipo de relación hay entre la dimensión fiabilidad. Además, indico tras su estudio que la farmacia debe estar continuamente preparada para brindar un nivel de servicio adecuado y confiable, respetar los procedimientos de llegada de los usuarios.

Lozano (2022) Perú, realizó este estudio para determinar la relación entre los estándares de atención en farmacia y la satisfacción del usuario analizando una muestra de 254 en 3 farmacias en el año 2022. Se utilizaron como instrumentos una ficha de observación y un cuestionario de 29 preguntas. Según los resultados de su estudio, la similitud positiva entre las dos variables calidad de atención y satisfacción es de 0,534, y la encuesta muestra que el 27% cree que el nivel de calidad es muy bueno, el 25% cree que la calidad el nivel es bueno, y el 42% de la población cree que el nivel de calidad es bueno. Normal, solo 6% de defecto. El 27% de los usuarios calificó el nivel de calidad como muy bueno, el 26% como bueno, el 39% como regular y el 8% como malo. Conclusiones: Para mejorar la atención en las farmacias es necesario disminuir el tiempo de espera para la entrega de medicamentos y tratar a cada cliente con amabilidad y paciencia cuando necesita una consulta de medicamentos.



Miranda y Sandoval (2021) Perú, La intención del estudio fue comprender la relación entre la calidad de la atención y la dispensación de medicamentos; además evaluar si hay correlación entre la capacidad de respuesta y la variable satisfacción del cliente, llegando a determinar una relación de 0,548, con una significancia bilateral de 0,000. para su estudio utilizo una muestra de 168 clientes de farmacia. Utilice cuestionarios y formularios de registro como herramientas. Sus hallazgos confirman el vínculo entre la atención estándar y la medicina del paciente, este estudio se trabajó. En cuanto a las dimensiones, hubo fuerte correlación entre la calidad de la atención y la eficiencia de la prescripción, las dimensiones preparación y selección de medicamentos, entrega e información. Del mismo modo, la tasa de aceptación fue del 94 %, la tasa de adherencia fue del 98 %, la tasa de actitud fue del 98 % y la eficiencia de prescripción fue del 96 % debido a la capacidad de enfermería del personal. 94%, nivel de información sobre medicamentos 82%. En conclusión, se debe implementar un programa que ayude en formación de técnicos sobre dispensación y cumplimiento de normas, con énfasis en brindar una atención en calidad acorde a los requerimientos y necesidades de los usuarios.

García (2021) Perú, Realizó un estudio al establecer niveles de calidad atención en los usuarios y establecer relación entre la seguridad de atención y la satisfacción de los clientes. Con una muestra 100 clientes. Herramientas: Cuestionario y formulario de registro. Los efectos de la encuesta mostraron que el 82% calificó la calidad de la atención como alta y el 100% se mostró satisfecho. El 88% de los usuarios está satisfecho con la tecnología, el 82% está satisfecho con la confiabilidad y el 97% está satisfecho con las humanidades, determinando que la relación que obtuvo asociarse sus dimensiones entre la seguridad de atención y la satisfacción fue un coeficiente de relación de 0,521 Conclusiones. Para demostrar el valor de brindar servicios de alta calidad a los clientes minoristas, se debe alentar a las farmacias a identificar y administrar de manera efectiva los factores clave relacionados con la calidad del establecimiento y la satisfacción del usuario y brindar un entorno de trabajo adecuado. un farmacéutico.

Chávez, R. (2020) Perú, Se realizó un estudio para trabajar sobre la atención al cliente y su satisfacción; a la par que busco analizar si la fiabilidad tenía relación sobre la satisfacción en los clientes. En total, había 150 usuarios en su muestra. Los dispositivos de almacenamiento de datos incluyen formularios de registro y cuestionarios. El coeficiente R fue de 0.416 teniendo una relación entre la atención al cliente y su satisfacción; a la vez un coeficiente R de 0.516 al relacionar la fiabilidad y la satisfacción en los clientes, el 45% encuestados dijo que la calidad del servicio fue buena y el 37% dijo estar igualmente satisfecho, concluyen una relación positiva entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente. Para brindar servicios que cumplan con el nivel de calidad y satisfacción requerido por los clientes, todas las compañías farmacéuticas deben cumplir con estándares mínimos de prestación de servicios y adherirse a un plan de evaluación continua anual o semestral. Mantener el compromiso y la responsabilidad de los dispensadores de farmacia con los clientes a los que atienden.

Briceño (2020) Perú, estudio para farmacias en la ciudad de Trujillo, su muestra incluyó 378 usuarios. Las encuestas y los formularios de registro sirven como herramientas de aprendizaje. Sus hallazgos revelaron entre la dispensación de medicamentos y la satisfacción del cliente una relación, con un coeficiente r de 0,812; y la correlación empática obtuvieron un coeficiente r de 0,463. El 60 % de los usuarios califica la administración de medicamentos como buena, el 39 % regular y el 1 % mala. Mientras tanto, el 69% de las farmacias ubicadas en el centro histórico de Trujillo están satisfechas y el 31% las usa con frecuencia. La relación moderada entre las variables de recepción y validación se registró con una rho 0,654., así indica una asociación moderada entre las variables de recepción y validación y la satisfacción del usuario. Descubra correlaciones importantes entre la preparación y selección de productos, el registro de productos e información y los aspectos de entrega. Concluye que mantener buenas prácticas y adherirse a las normas de higiene es necesario la completa satisfacción de los usuarios.

Para participar en la investigación actual, es necesario comprender teorías y enfoques conceptuales que se utilizan en la investigación. Para lograr esto, se utilizan los siguientes autores.

Entender la satisfacción de un cliente nos permite evaluar el grado de conexión con el cliente. Como esto es fundamental para cualquier empresa, muchas organizaciones crean programas competitivos y realizan campañas publicitarias agresivas para asegurarse de que los usuarios estén satisfechos. Con el objetivo de evaluar la eficacia o el rendimiento de un servicio, muchas organizaciones consideran la opinión de los clientes finales como un factor crucial y determinante. A través de esta evaluación de satisfacción, se pueden identificar áreas de mejora relacionadas con la mejora del capital humano. Es importante mencionar que algunas instituciones de manera más efectiva. ( Mullisaca, 2017).

Rotta, De Mendonca y Stumpf, (2023) sostiene que es todo lo que se proporciona a los usuarios de manera efectiva para satisfacer sus necesidades. Además, Wright (2022) afirma que la forma del personal de atención farmacéutica es el resultado, que se refleja en los usuarios sobre el nivel del servicio recibido.

Por otra parte, Buss, Deeks, Shield y Kosari, (2018) indica que la calidad de atención es el resultado que espera el usuario al momento de adquirir un servicio, evaluándolo en base al cumplimiento de sus necesidades. Así mismo, Wei, Boydm y Boardman (2022) mencionan la calidad de atención es el conjunto de procesos en el que intervienen profesionales de salud de un establecimiento farmacéutico con el propósito de elaborar medidas que velen por el bienestar del usuario, cubriendo sus necesidades. Finalmente, (Ngozi y Obinna, 2021) señala que la calidad de atención es el grado de servicio de atención que otorga el profesional farmacéutico a los usuarios con el principal objetivo de garantizar su bienestar.

Pillaca y Carrión (2017) menciona que la primera dimensión la Tangibilidad, refiriéndose al conjunto de elementos que el usuario puede percibir al ingresar a un establecimiento de salud. La segunda es la fiabilidad,

definiéndola como la capacidad que tiene una organización para cumplir su calidad de servicio brindado. En cuanto a la tercera, la capacidad de respuesta, ayuda al cliente de forma eficaz y a las organizaciones. Con respecto a la cuarta dimensión, indica que es la seguridad, la cual se fundamenta en la habilidad del personal de atención para brindar confianza a los usuarios. Y por último describe a la empatía como la capacidad de una empresa para brindar una atención personalizada, comprometiéndose totalmente con el usuario.

(MINSA, 2019) señala que la calidad de servicio desempeña un papel fundamental en una organización, y si se produce alguna deficiencia, es necesario mejorarla. Asimismo, se destaca que es una prioridad en la atención ciudadana, ya que a través de los servicios proporcionados.

Pincay Y Parra (2020) El concepto de calidad implica una conexión directa entre las características del producto y la satisfacción del consumidor. En cambio, la gestión de calidad centrada en los miembros de las instituciones aumenta la satisfacción de los clientes, mejora la eficiencia organizativa y genera beneficios para los miembros de la institución. La importancia en todas las instituciones, especialmente en los sistemas de servicios de salud, donde los usuarios requieren una atención cada vez mejor, es crucial en el contexto global. Esto requiere un nivel de competitividad. Esto implica un nivel de competitividad más elevado, subrayando la importancia de incrementar la satisfacción de los clientes. Es primordial tener en consideración las necesidades de los clientes para fomentar su lealtad y brindar la oportunidad de un crecimiento constante. Las características del personal de las organizaciones son esenciales estos altos niveles de calidad en el servicio al cliente, de acuerdo con la fuente mencionada. (Arrestegui J, 2020).

Al referirnos a la satisfacción del usuario, Sepp, Cavaco y Volmer, (2022), lo definen como la respuesta emocional que percibe el usuario durante su atención con el personal de salud, es decir la conformidad que siente el usuario con la asesoría brindada por el profesional de salud. Por su parte, Ostrowska, Drozd, Patryn, & Zagaja, (2022) señala que la satisfacción del

usuario como la muestra que tiene un cliente de una botica, farmacia o establecimiento farmacéutico al momento de realizar una consulta médica. También comenta al respecto Alhusen y Watson (2019) que la satisfacción está dividida en tres niveles, siendo catalogados como buena, regular y mala, asociadas a la percepción del usuario durante su visita al establecimiento farmacéutico.

Así mismo, Bofill, López y Murguido (2017) afirma que la satisfacción del usuario da un bienestar que manifiesta el beneficiario al tomar un servicio. y, finalmente, Lara (2017) define la satisfacción del usuario como aquella respuesta que tiene el usuario después de evaluar su experiencia en relación al rendimiento del servicio brindado por el personal farmacéutico, acompañadas de acuerdo a sus expectativas previas a su consulta.

Respecto a la satisfacción del usuario, Ruiz y Calderón, (2023) mencionan 3 dimensiones, siendo la primera la humanística, afirmando que, constituida por el ámbito físico e integral, reflejada en el compromiso y la atención personalizada por el profesional de atención farmacéutica. Así mismo, menciona que la segunda es la tecnología científica, la cual está orientada en el grado de conocimiento práctico y teórico del profesional durante la consulta del usuario. Y finalmente señala como ultima dimensión al entorno, indicando que se enfoca en el bienestar que siente el usuario al momento de entrar en contacto con un ambiente limpio y ventilado, el cual además cumpla con sus expectativas desde su ingreso al establecimiento.

En todos los casos que hemos presentado hemos observado cómo es que prevalece siempre la satisfacción del usuario o del comprador, se le da esta importancia a esta variable porque para las empresas privadas esta variable satisfacción va a ser que el cliente usuario pueda regresar a seguir comprando más medicamentos a aquella farmacia que le brindó la mejor satisfacción; y se está asociando a la variable calidad de atención debido a que todo cliente espera poder recibir una óptima atención con la paciencia que éste requiere para gestionar y hacer efectiva su compra.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

##### **3.1.1 Tipo de Investigación**

Básica

##### **3.1.2 Diseño de investigación**

El diseño de estudio es no experimental porque se fundamenta en la observación y interpretación tal como suceden en la naturaleza, sin intervenir o manipular variables de forma intencional y es correlacional porque permite medir la relación que existe entre las variables aplicadas en la investigación, permitiendo describir la correspondencia que se muestra entre una y otra (Hernández, 2018).

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

El enfoque del estudio se centró en analizar dos variables: la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios.

Variable 1: calidad de atención, variable cualitativa

Variable 2: satisfacción del usuario, variable cualitativa

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

##### **3.3.1 Población:**

La población para este estudio fue de 4200 usuarios, para encontrar el tamaño de la población teniendo en cuenta los usuarios que fueron atendidos en el año anterior a la ejecución de la investigación, este fue dato obtenido del área estadística de dicho establecimiento.

### **Criterios de inclusión:**

- Se consideraron únicamente los usuarios que proporcionaron su consentimiento por escrito.
- Usuarios de ambos generos, mayores de 18 a 65 años de la cadena de Botica particular, Casa Grande.
- Usuarios que participan libremente

### **Criterios de exclusión:**

- Usuarios con trastornos mentales, psicológicas o que presentan una discapacidad visual, motora y sicomotriz
- Trabajadores y familiares de la cadena de la Botica particular.
- Personas analfabetas.

### **3.3.2 Muestra:**

Se obtuvo extrayendo una representativa parte de la población de estudio la cual estuvo conformada por un total de 352 usuarios de una cadena de Botica particular, Casa Grande del periodo 2023. La fórmula estadística y los parámetros que se utilizaron para poder determinar el tamaño de esta muestra se indica en el Anexo 2.

### **3.3.3 Muestreo:**

El tipo de muestreo que se utilizó fue no probabilístico por conveniencia.

### **3.3.4 Unidad de análisis:**

Usuarios de una cadena de Botica particular, Casa Grande que acudieron en el periodo 2023.

### 3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica usada fue la encuesta y el instrumento que se manejó para evaluar la variable de calidad de atención el cuestionario de escala ordinal tipo Likert SERVQUAL. La herramienta constó de 5 dimensiones: 20 preguntas para a los usuarios atendidos en el establecimiento farmacéutico, esta variable también fue validada por MINSA con un alfa de Cronbach de 0.727 según el trabajo de investigación de Barrientos (2018) modificado en todos los campos de la salud aplicada. instituciones, Asimismo, para medir la variable de satisfacción de los usuarios fue el Customer Satisfaction Score (CSAT), que consta de 3 dimensiones y 15 preguntas, diseñada para usuarios atendidos en una cadena de botica particular del Distrito de Casa Grande. Las variables están validadas según el trabajo de Barrientos (2018) con un coeficiente  $\alpha$  de Cronbach de 0,701.

Para dar mayor seguridad a la investigación se procedió a evaluar la confiabilidad y validar los cuestionarios para las 2 variables por el juicio de experto y la prueba piloto los cuales nos dieron los siguientes resultados El instrumento de la confiabilidad referente a la atención, fue evaluado mediante Alfa de Cronbach, teniendo como valor de 0,802 que pertenece al intervalo (0,80 – 1.00), por tal motivo, el instrumento tiene una fiabilidad excelente y es confiable. La validación se encuentre en el Anexo 4.



### **3.5 Procedimientos**

Se llevó a cabo una visita técnica a una cadena de boticas específica, donde se obtuvo el permiso necesario para llevar a cabo la investigación. Se preparó un espacio adecuado con una mesa y una silla, donde se realizó la implementación de la encuesta. A los usuarios se les informó y se les solicitó su aprobación para participar al aplicarles el cuestionario. Además, se les proporcionó alcohol en gel para desinfectar sus manos, así como una mascarilla y un lapicero.

Los usuarios fueron encuestados al finalizar su compra de medicamentos, siguiendo los criterios mencionados. El instrumento utilizado fue un cuestionario escrito compuesto por 20 preguntas, Asimismo, se incluyeron 15 preguntas basadas en 3 dimensiones para evaluar la satisfacción del usuario. Cada encuesta duro 20 minutos y se realizó a cabo de lunes a sábado, en el horario de 3 a 7 pm. Finalmente.

### **3.6 Método de análisis de datos**

Se utilizó la metodología de estadística descriptiva e inferencial para el análisis de datos. Lo obtenido de la encuesta sobre las variables fueron procesados en Excel y se organizó una base de datos para almacenar todas las respuestas de los usuarios. Se importó los datos al programa estadístico IBM SPSS Statistics 26. Con el fin de una distribución normal, se realizó una prueba de normalidad utilizando el método estadístico Kolmogorov-Smirnov. Los resultados de esta prueba indicaron que los datos siguen una distribución no paramétrica. Para determinar si existe una relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario, se manejó la prueba estadística no paramétrica de Sperman, con un

5% de significancia. Las tablas de una y dos entradas, y posteriormente se procedió a estudiar e interpretar.

### **3.7. Aspectos éticos**

Se consideró los principios éticos como los aspectos del Código de ética de la Universidad César Vallejo, (2017).

Confidencialidad, se comunicó al usuario que sus datos serán protegidos o cualquier información que afecte su integridad y que pasado un tiempo serán destruidos. Beneficencia; se informó al usuario que no recibirá ningún beneficio monetario económico por su participación en el llenado del cuestionario, los beneficios de la investigación podrían convertir a favor de la salud pública.; Autonomía: Se informó al usuario que despeje todas sus dudas sobre el cuestionario y si no está de acuerdo el decidirá si desea participar.; no maleficencia; se explicó al usuario no corre riesgo alguno en participar llenando el cuestionario, pero si alguna pregunta le incomoda podría no responder. (Código de ética UCV.2017).

Consentimiento informado: Se detallo a los usuarios sobre el estudio realizado y que puedan dar su consentimiento de manera voluntaria al llenado del cuestionario. (Bertolín J.2021)

#### IV. RESULTADOS

**Tabla 1**

*Relación entre la calidad de atención con la satisfacción de los usuarios de una cadena de Botica particular, Casa Grande-2023.*

		Calidad de Atención	Satisfacción del Usuario
Rho de Spearman	Calidad de Atención	Coeficiente de correlación	,559
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	352
	Satisfacción del Usuario	Coeficiente de correlación	,559**
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	352

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

En la tabla 1 se evidencia una correlación alta entre calidad de atención y satisfacción de usuarios que acuden a la botica particular, pues se determinó

un coeficiente correlación de Rho de Spearman 0,599; con una significancia de 0,00 lo cual es menor al P de 0,05.

**Tabla 2**

*Relación entre la dimensión tangibilidad con la satisfacción de los usuarios de una cadena de Botica particular, Casa Grande-2023.*

		Tangibilidad	Satisfacción del Usuario
Rho de Spearman	Tangibilidad	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,535**
		N	352
	Satisfacción del Usuario	Coeficiente de correlación	,535**
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	352

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

En la tabla 2 se evidencia una correlación alta de la tangibilidad hacia la satisfacción del usuario en una cadena de botica, pues se determinó un coeficiente Rho de 0,535, con una significancia de 0,00 lo cual es menor al P de 0,05.

**Tabla 3**

*Relación entre la dimensión fiabilidad con la satisfacción de los usuarios de una cadena de Botica particular, Casa Grande-2023.*

		Fiabilidad	Satisfacción del Usuario
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1.000	,550**
	Fiabilidad Sig. (bilateral)		0.000
	N	352	352
	Coeficiente de correlación	,550**	1.000
	Satisfacción del Usuario Sig. (bilateral)	0.000	
	N	352	352

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

En la tabla 3 se evidencia una correlación alta de la fiabilidad hacia la satisfacción del usuario en una cadena de botica, pues se determinó un coeficiente Rho de 0,550, con una significancia de 0,00 lo cual es menor al P de 0,05.

**Tabla 4**

*Relación entre la dimensión capacidad de respuesta con la satisfacción del usuario de una cadena de Botica particular, Casa Grande-2023.*

		Capacidad de respuesta	Satisfacción del Usuario
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,523**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	352	352
	Coeficiente de correlación	,523**	1,000
Satisfacción del Usuario	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	352	352

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

En la tabla 4 se evidencia una correlación alta entre la capacidad de respuesta con la satisfacción de los usuarios que acuden a la botica particular, se determinó un Rho de 0,523; con una significancia de 0,00 lo cual es menor al P de 0,05; haciendo referencia con un 99% de confianza que la capacidad de respuesta impacta en la satisfacción del usuario.

**Tabla 5**

*Relación entre la dimensión seguridad con la satisfacción del usuario de una cadena de Botica particular, Casa Grande-2023.*

		Seguridad	Satisfacción del Usuario
Rho de Spearman	Seguridad	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,536**
		N	0,000
	Satisfacción del Usuario	Coeficiente de correlación	352
		Sig. (bilateral)	,536**
		N	352
		Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000

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

En la tabla 5, se evidencia una correlación media entre la seguridad con la satisfacción de los usuarios que acuden a la botica, se encontró un coeficiente Rho de 0,536, con una significancia de 0,00 lo cual es menor al P de 0,05; haciendo referencia con un 95% de confianza que la seguridad genera un impacto positivo en la satisfacción del usuario.

**Tabla 6**

*Relación entre la dimensión empatía con la satisfacción del usuario de una cadena de Botica particular, Casa Grande-2023.*

		Empatía	Satisfacción del Usuario
Rho de Spearman	Empatía	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,488**
		N	352
	Satisfacción del Usuario	Coeficiente de correlación	,488**
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	352

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

En la tabla 6 se evidencia una relación media entre la empatía con la satisfacción de los usuarios que acuden a la botica, se determinó un coeficiente correlación de Rho de Spearman 0,488, comuna significancia de 0,00 lo cual es menor al P de 0,05; haciendo referencia con un 99% de confianza que la empatía impacta en la satisfacción del usuario de la cadena de botica.



## V. DISCUSIÓN

Se muestran los resultados de la correspondencia entre las variables calidad de atención y la satisfacción de los usuarios de una cadena de Botica particular, Casa Grande, 2023; obteniendo un Rho 0.599 y con una significancia de 0.00; lo cual nos indica que se tiene una correlación positiva y significativa entre las variables de estudio; indicando a su vez se incrementa la calidad de atención a los usuarios de una cadena de Botica particular, Casa Grande, se incrementará de manera media la satisfacción de los usuarios de la cadena de botica particular en mención. Estos resultados guardan relación con el estudio realizado por Lozano (2022) en una farmacia utilizando las variables en estudio, obteniendo un coeficiente de correlación de 0.534; evidenciando una correspondencia media entre ambas variables. a la vez discrepa de la investigación de los autores Huamán y Valeriano (2021) quienes establecieron en su investigación que no hay relación significativa entre las variables, en la farmacia privada de estudio. Además, al analizar el nivel de satisfacción de los usuarios de una cadena de Botica particular, Casa Grande, Se observó que el 71.3% (251) de un buen nivel de satisfacción y un 25% aproximadamente no se encuentra con satisfecho con la atención brindada por la cadena de Botica particular, Casa Grande, 2023.

Esto también se verá incrementado de manera positiva la satisfacción de atención de los usuarios de una cadena de Botica particular, Casa Grande; en tal sentido podemos afirmar que lo que los usuarios necesitan dentro de una atención de calidad es que aparte de que se respete sus derechos se les trate de manera amable, esto se va a ver reflejado en su percepción del usuario humanística, tecnológica al brindarle por parte de la cadena de boticas una rápida respuesta de atención con sus sistemas de inventarios a su disponibilidad de los clientes; y brindando un entorno limpio ordenado; se

concluye que todas estas características harán que se incremente la satisfacción de atención de los usuarios

Referente a la tabla 2, determinaron que la relación entre la dimensión tangibilidad con la satisfacción de los usuarios de una cadena de Botica particular, Casa Grande, 2023, fue de un Rho 0,535, con significancia de 0,00; en tal sentido esta relación es positiva alta y significativa; es así que al elevarse los niveles en la dimensión tangibilidad, esto se va a reflejar de manera positiva y elevara de manera media en la variable satisfacción de los usuarios de la cadena de botica particular de estudio. Este resultado obtenido difiere al resultado del estudio de los autores, Gaspar, M., Caja, M., Romero, L., Moreno, L., García, A., Tudela, V. y Piquer, M. (2022); los cuales en su estudio realizado en una farmacia en España de nombre GPP en Ciudad Ho Chi Minh, al encontrar la relación en entre la tangibilidad y la satisfacción de los usuarios, al hacer este cruce y relacionarlos se encontraron con una correlación de 0.209 (Rho) para esta dimensión y esta variable de estudio, lo cual evidencio que en esta farmacia particular en este país, no es muy importante para la satisfacción de los usuarios la dimensión tangibilidad; debido a que es otro país y ciudad las preferencias y lo que les da satisfacción es los usuarios de esa ciudad son otras dimensiones, no obstante esto no quiere decir que los usuarios estén insatisfechos con la atención en dicha farmacia, es que no va a tener mucha relación la tangibilidad para la variable de satisfacción de los usuarios. A la vez los resultados que se obtuvieron de Torres (2022), el cual realizó su estudio en nuestro país, en una farmacia de nombre El Tambo, el cual dentro de estudio consigno analizar qué tipo de relación hay entre la dimensión fiabilidad y satisfacción de los clientes; es así que determino un coeficiente de Rho=0,511; determinando así que la relación entre la dimensión fiabilidad y la variable satisfacción de los clientes es una relación media y positiva.

Los indicadores de cada dimensión se encuentran relacionados de manera que va a ir aumentando los indicadores de la dimensión tangibilidad asiendo visualmente atractivas las instalaciones de la farmacia, colocando los avisos

los letreros las señalizaciones de la farmacia de manera correcta, teniendo dentro de la misma el número de personal suficiente para la atención al usuario y estableciendo una área de dispensación limpia y ordenada; es que también se va a aumentar de manera positiva la satisfacción de los usuarios.

Los resultados obtenidos en la tabla 3, determinaron que la relación entre la dimensión fiabilidad con la satisfacción de los usuarios de una cadena de Botica particular, Casa Grande, 2023, resultaron en una relación de Rho de Spearman 0,550 y de significancia 0,00; con lo cual se puede afirmar que se evidencia un impacto moderado de la fiabilidad hacia la satisfacción del usuario en una cadena a la botica particular, Casa Grande-2023; en tal sentido se asegura que a medida que la botica particular de estudio va a brindar fiabilidad al usuario, también va a aumentar la satisfacción de los usuarios de una cadena de Botica particular, Casa Grande. Dichos hallazgos obtenidos se asemejan a los que obtuvo Chávez (2020) en Perú, el cual al realizar su estudio para analizar hay una relación entre la atención al cliente y su satisfacción, dentro de sus objetivos consideró analizar si la fiabilidad tenía una relación sobre la satisfacción de los clientes; es así que obtuvo un coeficiente R de 0.516 indicando que ambas variables se relacionaban de manera moderada. A la vez discrepa del estudio de los autores Ayele, Hawulte, Feto, Basker, y Bacha, (2020) en Etiopía, quienes evaluaron a 407 pacientes usuarios de los servicios de farmacia en 13 hospitales públicos sus resultados obtenidos mostraron que fiabilidad en la atención en los servicios de los hospitales se relacionan con un  $r= 0,319$ ; indicando una baja relación, por ende, estas variables no se encuentran muy conectadas entre sí. Estos hallazgos nos indican que, dentro de la botica particular, Casa Grande-2023; hay una buena capacidad de organización orientada al cumplimiento de la calidad del servicio, buscando a así brindar a los usuarios una buena experiencia en su compra la cual se verá reflejada en su satisfacción

Referente a la tabla 4; determinaron que se tiene un coeficiente correlación de Rho 0,523, con una significancia de 0,00 para la dimensión de capacidad de respuesta y la variable satisfacción del usuario; estos resultados refieren que la dimensión si se relaciona de manera positiva y alta con la variable

satisfacción de los usuarios, tanto es así que a medida que la aumenta la capacidad de respuesta de la botica hacia los usuarios, va a aumentar la satisfacción de los usuarios de una cadena de Botica particular, Casa Grande-2023. Los resultados obtenidos en esta relación guardan una semejanza con los resultados del estudio de los autores con los resultados Gaspar, M., Caja, M., Romero, L., Moreno, L., García, A., Tudela, V. y Piquer, M. (2022), los cuales al en su investigación al relacionar la dimensión capacidad de respuesta y satisfacción del cliente en una farmacia, determinaron una relación de 0.237, la cual es positiva pero baja, es decir que a medida que crece la capacidad de respuesta en la en la farmacia de estudio. a su vez los resultados obtenidos en la tabla 4, se relacionan con los del estudio de Miranda y Sandoval (2021), en nuestro país, quienes como parte de su investigación tuvieron el de relacionar la dimensión dimensión de capacidad de respuesta y la variable satisfacción del cliente en una farmacia en la cual se comprender la relación entre la calidad de la atención y la dispensación de medicamentos, llegando a determinar una relación de 0,548 entre la dimensión y variable de estudio, siendo que a medida que se brinda una buena capacidad de respuesta al usuario por parte de la farmacia, se verá reflejado en la satisfacción de los usuarios .

por lo tanto, se puede decir que, al brindar una atención rápida y eficaz, solucionar los inconvenientes que se presenten durante la atención, lograr mantener un orden en la atención a los usuarios y que el personal que labore en la cadena de boticas se encuentre presente cuando se requiera la atención por parte del usuario, hará que se incremente la satisfacción de los usuarios.

Referente a la tabla 5, determinaron que se evidencia un impacto moderado directo y sentir de los usuarios que acuden a la botica, y que se muestra un coeficiente de correlación de Rho 0,536; entre la dimensión seguridad de atención y la satisfacción de los usuarios de una cadena de Botica particular, Casa Grande, 2023. Con una significancia de 0,00, es así que mientras se brinda seguridad de atención a los usuarios de la cadena de boticas particular, va a incrementar de manera media y positiva en la satisfacción de

los usuarios de esta botica particular. Estos resultados guardan relación con el estudio realizado por García (2021) Perú, el cual en su estudio buscó examinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente, como objetivos específicos llegara determinar los niveles de calidad atención en los usuarios y determinar la relación entre la seguridad de atención y la satisfacción de los clientes; determinando que la relación que obtuvo entre sus dimensiones entre la seguridad de atención y la satisfacción de los clientes fue un coeficiente de relación de 0,521; es así que en su estudio a medida que se brinda seguridad de atención a los clientes en la farmacia de estudio, esto se reflejará en la satisfacción de los clientes.

Hay una relación significativa positiva y alta entre la dimensión seguridad y la satisfacción de atención de los usuarios esto se debe a la confianza que inspire el personal que labora dentro de esta botica, que tenga el conocimiento suficiente para poder responder a las interrogantes de los clientes y que durante la atención dentro de la botica se respete la confidencialidad del usuario; hará que sea incrementalmente la satisfacción de atención de los usuarios.

Referente a la tabla 6, resultaron con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman 0,488, con una significancia de 0,00, con lo cual nos determina que la relación que hay entre la dimensión de empatía y la satisfacción de los usuarios de una cadena de Botica particular, Casa Grande, 2023 es una relación media, es así que a medida que se brinda al usuario en la cadena de boticas de estudio una atención empática, esta se verá reflejado de manera moderada y positiva sobre la satisfacción de los usuarios de la cadena de boticas en Casa Grande. Estos resultados guardan relación con los estudios de Arce (2022), quien en su estudio busco determinar la relación que puede haber entre la empatía y la satisfacción del usuario, en el cual obtuvo un factor de correlación de 0.38, determinando una media correlación entre la dimensión y la variable de estudio. es así que guarda relación con el estudio de Briceño (2020) quien, en nuestro país, llevó a cabo un estudio con el objetivo de aclarar la relación entre la entrega de medicamentos y la satisfacción del usuario; teniendo como objetivo específico relacionar la

atención empática con una satisfacción del usuario en un grupo de farmacias en el centro histórico de Trujillo. la relación entre la atención empática con una satisfacción de los usuarios obtuvo un coeficiente  $r$  de 0,463, reflejando una relación entre la dimensión de atención empática con la satisfacción de los usuarios moderada.

Esta relación es media entre la empatía y la satisfacción de atención de los en tal sentido podemos decir que con un personal que brinde un trato amable y con respeto, que dé las explicaciones correctas a los pacientes acerca de las recetas con las que llevan a comprar sus medicamentos, y este personal sea tolerante con los usuarios, se verá reflejado en el incremento de la satisfacción de atención de los usuarios.

## **VI. CONCLUSIONES**

1. Respecto entre la calidad de atención con la satisfacción de los usuarios, se concluyó que existe una relación alta y significativa.
2. Respecto entre la calidad entre la dimensión tangibilidad con la satisfacción de los usuarios, se concluyó que existe una relación alta y significativa.
3. Respecto entre la dimensión fiabilidad de la calidad de atención y el nivel satisfacción del usuario, se concluyó que existe una relación alta y significativa.
4. Respecto entre la dimensión capacidad de respuesta con la satisfacción del usuario, se concluyó que existe una relación alta y significativa.
5. Respecto significativo entre seguridad con la satisfacción del usuario se concluyó que existe una relación alta y significativa
6. Respecto entre empatía con la satisfacción del usuario, se concluyó que existe una relación media y significativa

## VII. RECOMENDACIONES

- Llevar a cabo evaluaciones a Inkafarma que detecten las deficiencias del servicio para mantener satisfechos a sus clientes, tomando como referencia la presente investigación.
- La administración de la botica particular debe realice un modelo de estandarización en el servicio de entrega de medicamentos, para así cada usuario que va a la botica tenga la misma atención y se sienta satisfecho al efectuar su compra.
- Se recomienda a la botica particular brindar capacitación constante a sus empleados orientado en la atención al cliente.
- Se sugiere a la organización ampliar el presente trabajo de investigación, en donde se incremente la muestra para así llegar a más usuario de la botica.
- Coordinar con el Jefe Zonal y realizar encuestas después de cada turno para conocer la satisfacción del cliente.



## REFERENCIAS

Alcívar S. (2020). Satisfacción de los usuarios en relación a la calidad de los servicios farmacéuticos en el hospital general Guasmo Sur. 2019. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. En línea. Recuperado de: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/13952>

Alhusen, N. & Watson, M. (2019) *Quality indicators and community pharmacy services: a scoping review*. International journal of Pharmacy Practice. 27(6), 490-500. <https://academic.oup.com/ijpp/article/27/6/490/6099850>

Arrestegui J. (2020). Calidad de servicio y satisfacción del cliente en una empresa de transporte terrestre interprovincial de pasajeros del distrito La Victoria 2020. Escuela Profesional de administración. Universidad San Martín de Porres. En línea. Recuperado de: [https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/7493/arrestegui\\_gjv.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/7493/arrestegui_gjv.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Ayele Y, Hawulte B, Feto T, Basker G, Bacha Y (2020). Assessment of patient satisfaction with pharmacy service and associated factors in public hospitals, Eastern Ethiopia. SAGE Open Med. 2020;8. <https://journals.sagepub.com/doi/epub/10.1177/2050312120922659>

Bertolín Guillén, J. M. (2021). Deontología y confidencialidad en psiquiatría y psicología clínica en España. Revista de Bioética y Derecho, (52), 173-183. [https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S188658872021000200011&script=sci\\_arttext&tlng=en](https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S188658872021000200011&script=sci_arttext&tlng=en)

Barrata, F. et al. (2023) *Patient Care in Community Pharmacies during the COVID-19 (SARS-COV-2) Pandemic: Effectiveness of Post-Graduate Education and Further Training Courses on Revenues*. International Journal of Environmental Research and Public Health. 20(1) 3774.

[https://www.researchgate.net/publication/368708267\\_Patient\\_Care\\_in\\_Community\\_Pharmacies\\_during\\_the\\_COVID-19\\_SARS\\_CoV2\\_Pandemic\\_Effectiveness\\_of\\_PostGraduate\\_Education\\_and\\_Further\\_Training\\_Courses\\_on\\_Revenues](https://www.researchgate.net/publication/368708267_Patient_Care_in_Community_Pharmacies_during_the_COVID-19_SARS_CoV2_Pandemic_Effectiveness_of_PostGraduate_Education_and_Further_Training_Courses_on_Revenues)

Barreda, D. et al (2017) El porqué de un código de ética farmacéutica\_ código español de ética farmacéutica. *Revista Farmacia Hospitalaria*. 41 (3), 401-409. <https://scielo.isciii.es/pdf/fh/v41n3/2171-8695-fh-41-03-00401.pdf>

Barrietos (2018) *Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller-Los Olivos, 2018*. Lima, Perú. Universidad Inca Garcilaso de la Vega. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30674/Barrietos\\_VJD.pdf?s](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30674/Barrietos_VJD.pdf?s)

Barzola M, Mondaca R. (2019). Nivel de satisfacción y calidad en la atención del usuario de la Farmacia de consulta externa del Hospital III de Emergencia Grau EsSalud julio setiembre 2018. Facultad de Farmacia y Bioquímica. Universidad Norbert Wiener. Recuperado de: [http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3659/T061\\_10470039\\_42933981\\_T.pdf?sequence=3&isAllowed=y](http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3659/T061_10470039_42933981_T.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

Baixauli V, Satué E, Murillo D, Molinero A, Gómez J, Estrada G. (2020). Propuesta para la dispensación y entrega de medicamentos y productos sanitarios en el domicilio del paciente desde la farmacia comunitaria durante el estado de alarma por COVID-19. SEFAC (Sociedad Española de Farmacia Familiar y Comunitaria). En línea. Recuperado de: [https://www.sefac.org/system/files/2020-04/DOCUMENTO%20DISPENSACION%20DE%20MEDICAMENTOS%20Y%20PS%20CON%20ENTREGA%20A%20DOMICILIO%2016-4-2020\\_1.pdf](https://www.sefac.org/system/files/2020-04/DOCUMENTO%20DISPENSACION%20DE%20MEDICAMENTOS%20Y%20PS%20CON%20ENTREGA%20A%20DOMICILIO%2016-4-2020_1.pdf)

- Bofill, A.; López, R. y Murguido, Y. (2017) Calidad de servicio en la farmacia Reparto Iglesias de Matanzas según percepción de los usuarios. *Revista MediSur*. 14 (3), 1-9. <http://scielo.sld.cu/pdf/ms/v14n3/ms10314.pdf>
- Briceño, Y. (2020) *Dispensación de medicamentos relacionada con satisfacción de usuarios en boticas en el Centro Histórico de Trujillo, 2020*. Trujillo, Perú. Universidad César Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46941/Brice%C3%B1o\\_RYJ-SD.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46941/Brice%C3%B1o_RYJ-SD.pdf?sequence=1)
- Buss, V.; Deeks, L.; Shield, A. & Kosari, S. (2018) *Analytical quality and effectiveness of point-of-care testing in community pharmacies: A systematic literature review*. *Research in Social and Administrative Pharmacy*. 15(15). [https://www.researchgate.net/publication/326526597\\_Analytical\\_quality\\_and\\_effectiveness\\_of\\_point-of-care\\_testing\\_in\\_community\\_pharmacies\\_A\\_systematic\\_literature\\_review](https://www.researchgate.net/publication/326526597_Analytical_quality_and_effectiveness_of_point-of-care_testing_in_community_pharmacies_A_systematic_literature_review)
- Chávez, R. (2020) *Calidad de servicio y satisfacción del cliente en la Empresa ALEPAHARMA S.A.C. Trujillo 2020*. Trujillo, Perú. Universidad Privada del Norte. <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/25002/Chavez%20Lopez%2c%20Rosa%20Palmira.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Calvo, B. et al. (2022) Oferta de servicios de atención farmacéutica: clave para un nuevo modelo de servicios de salud. *Revista Atención Primaria*. 54 (1), 1-5. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0212656721002328>
- Castillo, E.; Rosales, C. y Reyes, C. (2020) Percepción de pacientes peruanos acerca de la calidad de los servicios farmacéuticos hospitalarios. *Revista MediSur*. 18 (4), 564-570. <https://scielo.isciii.es/pdf/ars/v61n1/2340-9894-ars-61-01-9.pdf>

- Vallejo, C. É. S. A. R. (2017). Resolución de Consejo Universitario N 0262-2020/UCV. <https://www.ucv.edu.pe/wpcontent/uploads/2020/11/RCUN%C2%B00262-2020-UCV-Aprueba-Actualizaci%C3%B3n-del-C%C3%B3digo%3%89tica-en-Investigaci%C3%B3n-1-1.pdf>
- Córdova, V. y Orihuela, G. (2021). *Nivel de calidad de atención y satisfacción de los usuarios de la cadena boticas MIFARMA del Distrito de San Juan de Miraflores, mayo – junio 2021*. Lima, Perú. Universidad María Auxiliadora. <https://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12970/646/Tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Dopeykar N, Bahadori M, Mehdizadeh P, Ravangard R, Salesi M, Hosseini SM. (2018). Assessing the quality of dental services using SERVQUAL model. *Dent Res J.* 15(6):430-436. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6243813/?report=reader>
- Dupotey, N. et al. (2017) El enfoque holístico en la atención farmacéutica: servicios de gestión integral de la farmacoterapia. *Revista Mexicana de Ciencias Farmacéuticas.* 48 (4), 28-42. <https://www.redalyc.org/pdf/579/57956617004.pdf>
- Espinosa, M. y Fajardo, M. (2016) *Evaluación de conocimientos y actitudes sobre servicios farmacéuticos orientados a la atención primaria de la salud, en responsables sanitarios de Aguascalientes*. *Revista MediSur.* 14 (3), 1-9. <https://www.redalyc.org/pdf/579/57956609006.pdf>
- García, G. (2021) *Calidad de atención farmacéutica y nivel de satisfacción en usuarios de la botica Inkafarma – Barranco, Lima 2021*. Lima, Perú. Universidad Roosevelt. <https://repositorio.uoosevelt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14140/566/TESIS%20GABRIELA.pdf?isAllowed=y&sequence=1>

Gaspar, M.; Caja, M.; Romero, L.; Moreno, L.; García, A.; Tudela, V. & Piquer, M. (2022) *Establishment of a quality indicator for pharmaceutical care*. Hospital Pharmacy. 33(6), 296-304. <https://www.revistafarmaciahospitalaria.es//en-establishment-quality-indicator-for-pharmaceutical-articulo-S2173508509700930>

Hernández, S., y Mendoza, C., (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativas, cualitativas y mixtas. Mc Graw Hill Education. <http://187.191.86.244/rceis/registro/Metodolog%C3%ADa%20de%20la%20Investigaci%C3%B3n%20SAMPIERI.pdf>

Huamán, C. y Valeriano, L. (2021). *Calidad de atención farmacéutica y satisfacción del cliente en la botica SOFIA, IMPERIAL -Cañete, junio - 2021*. Lima, Perú. Universidad María Auxiliadora. <https://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12970/793/TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Lara, N. (2017) Un panorama general de la atención farmacéutica en México. *Revista de la OFIL*. 30 (4), 334-336. <https://scielo.isciii.es/pdf/ofil/v30n4/1699-714X-ofil-30-04-334.pdf>

Laskowitz, M. et al. (2023) *Provision of Patient Care Services and goals for expansion in community and ambulatory care Pharmacies in Shotheastern North Carolina*. Innovations in pharmacy. 14(1): 1. [https://www.researchgate.net/publication/368579176\\_Provision\\_of\\_Patient\\_Care\\_Services\\_and\\_Goals\\_for\\_Expansion\\_in\\_Community\\_and\\_Ambulatory\\_Care\\_Pharmacies\\_in\\_Southeastern\\_North\\_Carolina](https://www.researchgate.net/publication/368579176_Provision_of_Patient_Care_Services_and_Goals_for_Expansion_in_Community_and_Ambulatory_Care_Pharmacies_in_Southeastern_North_Carolina)

Lozano, F. (2022). *Calidad de atención farmacéutica y el nivel de satisfacción en los usuarios de la Botica Luzury Cajamarca 2022*. Huancayo, Perú. Universidad Roosevelt. <https://repositorio.uroosevelt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14140/903/T>

[ESIS%20%20FIORELA%20ISAMAR%20LOZANO%20SALAZAR.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://scielo.conicyt.cl/pdf/abioeth/v23n2/1726-569X-abioeth-23-02-00341.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Marín A. (2017). Dispensación de medicamentos en las grandes farmacias de Chile: Análisis ético sobre la profesión del Químico Farmacéutico. *Acta Bioethica*; 23 (2): 341-350. En línea. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/abioeth/v23n2/1726-569X-abioeth-23-02-00341.pdf>

Miranda, M. y Sandoval, E (2021). *Calidad de atención y dispensación de medicamentos en usuarios de cinco boticas del cercado de Villa María del Triunfo*. Lima, Perú. Universidad Interamericana. [http://repositorio.unid.edu.pe/bitstream/handle/unid/246/T117\\_47579593\\_T%20%20T117\\_44811406\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unid.edu.pe/bitstream/handle/unid/246/T117_47579593_T%20%20T117_44811406_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Ministerio de Salud. (2019) Descentralización de la salud mejorará la calidad de atención de los peruanos (2019) <https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/25873-ministra-de-saluddescentralizacion-de-la-salud-mejorara-la-calidad-de-atencion-de-los-peruanos>

Montenegro, L. (2018) *Opiniones de satisfacción en usuarios de farmacias y boticas – Chiclayo, Perú*. Trujillo, Perú. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. [https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1370/1/TM\\_MontenegroSerquenLuis.pdf](https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1370/1/TM_MontenegroSerquenLuis.pdf)

Mugaloremutt, S. et al. (2023) *Study on quality indicators of pharmacy in a tertiary care teaching hospital. Kozhikode. International Journal of Research in pharmaceutical sciences.* 11(4). 6056-6059. [https://www.researchgate.net/publication/346114636\\_Study\\_on\\_Quality\\_Indicators\\_of\\_Pharmacy\\_in\\_a\\_tertiary\\_Care\\_teaching\\_hospital\\_Kozhikode](https://www.researchgate.net/publication/346114636_Study_on_Quality_Indicators_of_Pharmacy_in_a_tertiary_Care_teaching_hospital_Kozhikode)

Mullisaca Pereyra B (2017). *Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario Externo del Área de Admisión del Hospital de Emergencias Villa El Salvador*. Tesis

de Licenciatura, Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Lima. Perú  
<http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/2764>

Ngozi, N. & Obinna, E. (2021) Development of quality indicators for pharmaceutical care performance assessment in Nigerian Community Pharmacies: A Delphi Panel. *International Journal of Pharmacy and Pharmaceutical Sciences*. 13(2).  
[https://www.researchgate.net/publication/349048846\\_DEVELOPMENT\\_OF\\_QUALITY\\_INDICATORS\\_FOR\\_PHARMACEUTICAL\\_CARE\\_PERFORMANCE\\_ASSESSMENT\\_IN\\_NIGERIAN\\_COMMUNITY\\_PHARMACIES\\_A\\_DELPHI\\_PANEL](https://www.researchgate.net/publication/349048846_DEVELOPMENT_OF_QUALITY_INDICATORS_FOR_PHARMACEUTICAL_CARE_PERFORMANCE_ASSESSMENT_IN_NIGERIAN_COMMUNITY_PHARMACIES_A_DELPHI_PANEL)

Noha, Al. et al. (2023) *Perception of the community toward the transition of pharmaceutical care services from ministry of health primary healthcare centers to community pharmacies*. *Internacional Journal of Healthcare*. 9(1): 21.  
[https://www.researchgate.net/publication/367029291\\_Perception\\_of\\_the\\_community\\_toward\\_the\\_transition\\_of\\_pharmaceutical\\_care\\_services\\_from\\_ministry\\_of\\_health\\_primary\\_healthcare\\_centers\\_to\\_community\\_pharmacies](https://www.researchgate.net/publication/367029291_Perception_of_the_community_toward_the_transition_of_pharmaceutical_care_services_from_ministry_of_health_primary_healthcare_centers_to_community_pharmacies)

Orellana, B. (2019) *Aplicación del procedimiento de atención y la satisfacción de los usuarios de una cadena de boticas en Lima Metropolitana*. Lima, Perú. Universidad Inca Garcilaso de la Vega.  
[http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/4849/TESIS\\_ORELLANA%20AMANCAY.pdf?sequence=2&isAllowed=n](http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/4849/TESIS_ORELLANA%20AMANCAY.pdf?sequence=2&isAllowed=n)

Ostrowska, M.; Drozd, M.; Patryn, R. & Zagaja, A. (2022) *Prescriptions as quality indicators of pharmaceutical services in Polish community pharmacies*. *BMC Health Services Research*. 22(373), 1-8.  
<https://bmchealthservres.biomedcentral.com/counter/pdf/10.1186/s12913-022-07772-2.pdf>

- Peña, C. (2020) *La atención farmacéutica a nivel mundial y nacional*. Revista ARS Pharmaceutica. 16 (1), 9-13. <https://scielo.isciii.es/pdf/ars/v61n1/2340-9894-ars-61-01-9.pdf>
- Pincay Y, Parra C. (2020). Gestión de la calidad en el servicio al cliente de las PYMES comercializadoras, una mirada en Ecuador. Rev. Dominios de las Ciencias. 6(3): 1118-1142. En línea. Recuperado de: [file:///C:/Users/Nesquen/Downloads/DialnetGestionDeLaCalidadEnElServicioAlClienteDeLasPYMES-7539747%20\(4\).pdf](file:///C:/Users/Nesquen/Downloads/DialnetGestionDeLaCalidadEnElServicioAlClienteDeLasPYMES-7539747%20(4).pdf)
- Pillaca, M. y Carrión, K. (2017) Automedicación en personas adultas que acuden a boticas del distrito Jesús Nazareno, Ayacucho 2015. *Revista Anales de la Facultad de Medicina*. 77 (4), 387-392. <http://www.scielo.org.pe/pdf/afm/v77n4/a11v77n4.pdf>
- Pramesh, K. et al. (2022) *Use of Unannounced Standardized Patient to Assess Quality of Care in Community Pharmacies/Medicine Shops: A Pilot, Cross-Sectional Study*. Journal of Nepal Health Research Council. 20(55), 524-533. [https://www.researchgate.net/publication/365090906\\_Use\\_of\\_Unannounced\\_Standardized\\_Patient\\_to\\_Assess\\_Quality\\_of\\_Care\\_in\\_Community\\_Pharmacies\\_Medicine\\_Shops\\_A\\_Pilot\\_Cross-Sectional\\_Study](https://www.researchgate.net/publication/365090906_Use_of_Unannounced_Standardized_Patient_to_Assess_Quality_of_Care_in_Community_Pharmacies_Medicine_Shops_A_Pilot_Cross-Sectional_Study)
- Rodríguez, O. et al. (2017) *La dispensación como herramienta para lograr el uso adecuado de los medicamentos en atención primaria*. Revista Cubana de Medicina General Integral. 33 (2), 1-10. [http://scielo.sld.cu/pdf/mgi/v33n4/a07\\_271.pdf](http://scielo.sld.cu/pdf/mgi/v33n4/a07_271.pdf)
- Rotta, I.; De Mendonca, T.& Stumpf, F. (2023) *Role of community pharmacy and pharmacists in self-care in Brazil*. (1). 1-18. [https://www.researchgate.net/publication/370216123\\_Role\\_of\\_community\\_pharmacy\\_and\\_pharmacists\\_in\\_self-care\\_in\\_Brazil](https://www.researchgate.net/publication/370216123_Role_of_community_pharmacy_and_pharmacists_in_self-care_in_Brazil)



- Ruiz, J. y Calderón, B. (2023) *Atención farmacéutica en los servicios de urgencias*. Revista Farmacia Hospitalaria. (1), 1-3.  
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1130634323000193>
- Salinas, O. y Albertis, L. (2021) *Calidad en la atención y nivel de satisfacción en usuarios atendidos en cinco boticas de la avenida Perú Distrito San Martín de Porres Lima, enero 2021*. Huancayo, Perú. Universidad Roosevelt.  
<https://repositorio.uroosevelt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14140/348/TESIS%20OLGA%20SALINAS%20%20LUISA%20ALBERTIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sarmiento, K. et al (2017) *Coordinación entre servicios farmacéuticos para una farmacoterapia integrada: el caso de Cataluña*. Revista Ciencia Pública y Salud. 22 (8), 2595-2608.  
<https://www.scielo.org/pdf/csc/2017.v22n8/2595-2608/es>
- Sepp, K.; Cavaco, A. & Volmer, D. (2022) *The principles of person-centredness in quality patient care-Evaluation of the Community Pharmacy Services Quality Guidelines in Estonia*. International Journal of Health Planning and Management. 37(1).  
[https://www.researchgate.net/publication/362957398\\_The\\_principles\\_of\\_person-centredness\\_in\\_quality\\_patient\\_care-Evaluation\\_of\\_the\\_Community\\_Pharmacy\\_Services\\_Quality\\_Guidelines\\_in\\_Estonia](https://www.researchgate.net/publication/362957398_The_principles_of_person-centredness_in_quality_patient_care-Evaluation_of_the_Community_Pharmacy_Services_Quality_Guidelines_in_Estonia)
- Syros, A. et al (2022) *Availability of medications for opioid use disorder in outpatient and inpatient pharmacies in South Florida: a secret shopper survey*. Addiction Science & Clinical Practice. 17(1).  
[https://www.researchgate.net/publication/365515833\\_Availability\\_of\\_medications\\_for\\_opioid\\_use\\_disorder\\_in\\_outpatient\\_and\\_inpatient\\_pharmacies\\_in\\_South\\_Florida\\_a\\_secret\\_shopper\\_survey](https://www.researchgate.net/publication/365515833_Availability_of_medications_for_opioid_use_disorder_in_outpatient_and_inpatient_pharmacies_in_South_Florida_a_secret_shopper_survey)

- Teichert, M. & Schoenmakers, T. (2016) *Quality indicators for pharmaceutical care: a comprehensive set with national scores for Dutch community pharmacies*. *International Journal of Clinical Pharmacy*. 37(4).[https://www.researchgate.net/publication/301609862\\_Quality\\_indicators\\_for\\_pharmaceutical\\_care\\_a\\_comprehensive\\_set\\_with\\_national\\_scores\\_for\\_Dutch\\_community\\_pharmacies](https://www.researchgate.net/publication/301609862_Quality_indicators_for_pharmaceutical_care_a_comprehensive_set_with_national_scores_for_Dutch_community_pharmacies)
- Torres, J. (2022). *Satisfacción de los usuarios con la atención recibida en farmacias y boticas de El Tambo, Huancayo - 2021*. Huancayo, Perú. Universidad Peruana Los Andes. <https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/3842/TESIS%20FINAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Wei, T.; Boydm M. & Boardman, H. (2022) *Pain management in community pharmacy a survey of pharmacy customers*. *International Journal of Pharmacy Practice*. 30(2) 59-60. [https://www.researchgate.net/publication/365896316\\_Pain\\_management\\_in\\_community\\_pharmacy\\_a\\_survey\\_of\\_pharmacy\\_customers](https://www.researchgate.net/publication/365896316_Pain_management_in_community_pharmacy_a_survey_of_pharmacy_customers)
- Wright, S. (2022) *Evaluation of a pilot community pharmacy-led discharge medicines services*. *International Journal of Pharmacy Practice*. 30(2). [https://www.researchgate.net/publication/365882631\\_Evaluation\\_of\\_a\\_pilot\\_community\\_pharmacy-led\\_discharge\\_medicines\\_service](https://www.researchgate.net/publication/365882631_Evaluation_of_a_pilot_community_pharmacy-led_discharge_medicines_service)
- Xuan T, Thi Minh T, Thi Kieu N, Quang T, Dinh C, Anh T. Research.(2019) Article. Investigating the Relationship Between Service Quality and Customer Satisfaction of GPP Pharmacy in Ho Chi Minh City. *Biomedical Journal of Scientific & Technical Research*. 2019;18(1):13188-13194. <https://biomedres.us/pdfs/BJSTR.MS.ID.003082.pdf>

# **ANEXOS**

ANEXO 1

Tabla de operacionalización de variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Preguntas	Indicadores	Instrumento y Escala de medición					
CALIDAD DE ATENCION	(Pillaca y Carrión, 2017) Es el grado de servicio que se brinda a los usuarios con la finalidad de satisfacer sus necesidades	La Operacionalización se medirá a través de una encuesta aplicando el cuestionario SERVQUAL tipo Likert s escala ordinal del 1 al 5 para determinar la calidad de atención en sus 5 dimensiones	Fiabilidad	1.-La calidad de atención fue correcta en el establecimiento, desde el inicio hasta el final	1= Muy malo 2= Malo 3= Neutral 4= Bueno 5= Muy bueno	Cuestionario SERVQUAL escala Likert ordinal					
				2.-Le atendieron de acuerdo al turno establecido							
				Capacidad de respuesta			3.-La atención realizada fue ordenada de acuerdo a su turno				
							4.-Realizaron la atención sin discriminación y/o diferenciación, con respecto a otras personas				
			5.-La atención fue rápida y eficaz.								
			6.-Cuándo se presentó un inconveniente, lo resolvieron inmediatamente								
			Seguridad	7.-La atención realizada fue ordenada de acuerdo a su turno							
				8.-El personal permanece en su establecimiento, y no se ausenta por mucho tiempo							
				9.-El personal de farmacia que le atendió, le inspiró confianza							
				10.-El personal de farmacia que le atendió, tiene conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios							
			Empatía	11.-El personal de farmacia que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas							
				12.-Durante su atención en la farmacia se respetó la confidencialidad							
				13.-El personal de farmacia que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia							
				14.-Usted comprendió, la explicación que el personal de farmacia, le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud							
			Tangibilidad	15.-El personal de farmacia, es tolerante, y es capaz de respetar distintos puntos de vista del usuario							
				16.-Durante su atención en la farmacia se respetó la confidencialidad							
				17.-Las instalaciones físicas de la farmacia son visualmente atractivas							
				18.-Los avisos, letreros, carteles, señalizaciones; de la farmacia, ¿fueron adecuados para orientar a los usuarios?							
									19.-El número del personal es suficiente para la atención		
									20.-El establecimiento y el área de dispensación, se encontraron limpios		
Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Indicadores	Instrumento y Escala de medición					
SATISFACCION DE LOS USUARIOS	(Ruiz y Calderón, 2023) Es la respuesta emocional que muestra el usuario ante la evaluación de un servicio recibido	La Operacionalización se medirá a través del metodo de encuesta aplicando el cuestionario tipo CSAT (Customer Satisfaction Score) escala ordinal del 1 al 5 para determinar la satisfacción en sus 3 dimensiones	Humanística	1.-El personal de Farmacia, le atiende con cuidado y precaución	1= Muy insatisfecho 2= Insatisfecho 3= Neutral 4= Satisfecho 5= Muy satisfecho	Cuestionario SERVQUAL escala Likert ordinal					
				2.-El personal de Farmacia le brinda un trato afable y cortes							
				3.-El personal de Farmacia respeta la confidencialidad, y actúa con discreción							
				4.-El personal de Farmacia respeta el orden de llegada de los usuarios							
				5.-El personal de Farmacia se encuentre correctamente uniformado y aseado							
			Tecnologica - Científica	6.-El personal de farmacia le otorgo, correctamente todos los productos prescritos en su receta médica.							
				7.-El personal de Farmacia le orienta sobre los medicamentos que va a consumir.							
				8.-El personal de Farmacia le da charlas educativas mientras es atendida							
				9.-El personal de Farmacia, demuestra seguridad y dominio, con respecto a la medicación que se le está brindando.							
				10.-El personal de Farmacia le ofrece alternativas al tratamiento, e información preventiva, nutricional y/o socioeconómica							
			Entorno	11.-Considera que la farmacia está limpia y ordenada							
				12.-Considera que la farmacia esta adecuadamente iluminada y ventilada							
				13.-Considera que la farmacia presenta letreros, avisos que facilitan su ubicación							
				14.-Considera que la farmacia, están ubicado en una zona segura (presencia de policía y/o serenazgo)							
				15.-Considera que la farmacia presenta adecuado abastecimiento y distribución de los productos							

## Anexo 2. Cálculo de la muestra de estudio

La muestra se calculó de la siguiente manera:

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

Donde:

n= tamaño de muestra buscado

N=tamaño de la población: 368 usuarios de una cadena de Botica particular, Casa Grande.

Z= Tamaño estadístico 1.95 para confianza de 95%

e = error de estimación 0.05

p = 0.5 porcentaje de la proporción esperada 0.05 =5%

q = (1-p) = 0.5

Calculo muestral

$$n = \frac{4200 \times 3.84 \times (0.5 \times 0.5)}{(4200-1) 0.0025 + 3.84 \times (0.5 \times 0.5)}$$

Reemplazando:

N= 351.91, redondeando = 352

Tamaño muestral: 352 usuarios de una cadena de Botica particular, Casa Grande.

## ANEXO 3

### Instrumentos de recolección de datos

### Cuestionario de calidad de atención

El presente cuestionario tiene como objetivo evaluar la variable calidad de atención usuarios de una cadena de botica particular, Casa Grande. A continuación, se presenta una serie de preguntas: Marque con una X la respuesta que crea conveniente.

Escala de valoración:

Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
1	2	3	4	5






Variables de estudio	Dimensión	Preguntas	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
<b>CALIDAD DE ATENCION</b>	<b>Fiabilidad</b>	1.-La calidad de atención fue correcta en el establecimiento, desde el inicio hasta el final					
		2.-Le atendieron de acuerdo al turno establecido					
		3.-La atención realizada fue ordenada de acuerdo a su turno					
		4.-Realizaron la atención sin discriminación y/o diferenciación, con respecto a otras personas					
	<b>Capacidad de respuesta</b>	5.-La atención fue rápida y eficaz					
		6.-Cuándo se presentó un inconveniente, lo resolvieron inmediatamente					
		7.-La atención realizada fue ordenada de acuerdo a su turno					
		8.-El personal permanece en su establecimiento, y no se ausenta por mucho tiempo					
	<b>Seguridad</b>	9.-El personal de farmacia que le atendió, le inspiró confianza					
		10.-El personal de farmacia que le atendió, tiene conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios					
		11.-El personal de farmacia que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas					
		12.-Durante su atención en la farmacia se respetó la confidencialidad					
	<b>Empatía</b>	13.-El personal de farmacia que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia					
		14.-Usted comprendió, la explicación que el personal de farmacia, le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud					
		15.-El personal de farmacia, es tolerante, y es capaz de respetar distintos puntos de vista del usuario					
		16.-Durante su atención en la farmacia se respetó la confidencialidad					
	<b>Tangibilidad</b>	17.-Las instalaciones físicas de la farmacia son visualmente atractivas					
		18.-Los avisos, letreros, carteles, señalizaciones; de la farmacia, ¿fueron adecuados para orientar a los usuarios?					
		19.-El número del personal es suficiente para la atención					
		20.-El establecimiento y el área de dispensación, se encontraron limpios					

## Cuestionario de satisfacción de los pacientes

El presente cuestionario tiene como objetivo evaluar la variable satisfacción de los usuarios de una cadena de botica particular, Casa Grande. A continuación, se presenta una serie de preguntas: Marque con una X la respuesta que crea conveniente.

Escala de valoración :

<b>Muy Insatisfecho</b>	<b>Insatisfecho</b>	<b>Regular</b>	<b>Satisfecho</b>	<b>Muy Satisfecho</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

Variables de estudio	Dimensión	Indicadores	Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Regular	Satisfecho	Muy Satisfecho
							
<b>SATISFACCION DE LOS USUARIOS</b>	<b>Humanística</b>	1.-El personal de Farmacia, le atiende con cuidado y precaución					
		2.-El personal de Farmacia le brinda un trato afable y cortés					
		3.-El personal de Farmacia respeta la confidencialidad, y actúa con discreción					
		4.-El personal de Farmacia respeta el orden de llegada de los usuarios					
		5.-El personal de Farmacia se encuentre correctamente uniformado y aseado					
	<b>Tecnologica - Científica</b>	6.-El personal de farmacia le otorgo, correctamente todos los productos prescritos en su receta médica.					
		7.-El personal de Farmacia le orienta sobre los medicamentos que va a consumir.					
		8.-El personal de Farmacia le da charlas educativas mientras es atendida					
		9.-El personal de Farmacia, demuestra seguridad y dominio, con respecto a la medicación que se le está brindando.					
		10.-El personal de Farmacia le ofrece alternativas al tratamiento, e información preventiva, nutricional y/o socioeconómica					
	<b>Entorno</b>	11.-Considera que la farmacia está limpia y ordenada					
		12.-Considera que la farmacia esta adecuadamente iluminada y ventilada					
		13.-Considera que la farmacia presenta letreros, avisos que facilitan su ubicación					
		14.-Considera que la farmacia, están ubicado en una zona segura (presencia de policía y/o serenazgo)					
		15.-Considera que la farmacia presenta adecuado abastecimiento y distribución de los productos					

## Anexo 4

### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar los instrumentos "Cuestionario SERVQUAL para calidad de atención y cuestionario CSAT para satisfacción del paciente". La evaluación de estos instrumentos 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>	Martín Barrientos Cáceda		
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( x )	Doctor	( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clinica ( )	Social	( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Educativa ( )	Organizacional	( x )
<b>Institución donde labora:</b>	EsSalud Hospital II-Chocope		
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( )	Más de 5 años	( x )
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)</b>	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.		



#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Cuestionario SERVQUAL escala Likert Ordinal (calidad de atención) Cuestionario CSAT escala Likert Ordinal (satisfacción del cliente)
<b>Autora:</b>	Lita Esverit Reyes Quiroz
<b>Procedencia:</b>	Trujillo
<b>Administración:</b>	
<b>Tiempo de aplicación:</b>	20 días
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Botica particular Casa Grande
<b>Significación:</b>	Explicar Cómo está compuesta la escala (dimensiones, áreas, ítems por área, explicación breve de cuál es el objetivo de medición)

#### 4. Soporte teórico

Calidad de atención: Conjunto de actividades que realizan los establecimientos de salud y los servicios médicos de apoyo en el proceso de atención.

Satisfacción del paciente : Grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del Usuario en relación a los servicios que esta le ofrece.



Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Calidad de atención	Fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, Tangibilidad	La atención centrada en las personas, las familias y las comunidades, con niveles óptimos de seguridad, efectividad, oportunidad, eficiencia y acceso equitativo como atributos
Satisfacción del paciente	Humanística, tecnológica-científica, entorno	evaluación positiva que éste hace sobre las diferentes dimensiones de la atención médica recibida

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

A continuación a usted le presento el cuestionario SERVQUAL para calidad de atención, elaborado por Parasuraman, Zeithim y Berry en el año 1985 y el cuestionario CSAT para satisfacción creado por Fred Reichheld en el año 2003

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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 /tejana 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.



*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

Item	Indicadores	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/ RECOMENDACIONES
1	¿La calidad de atención fue correcta en el establecimiento, desde el inicio hasta el final?	4	6	4	
2	¿Le atendieron de acuerdo al turno establecido?	4	4	4	
3	¿La atención realizada fue ordenada de acuerdo a su turno?	4	4	4	
4	¿Realizaron la atención sin discriminación y/o diferenciación, con respecto a otras personas?	4	4	4	
5	¿La atención fue rápida y eficaz?	4	4	4	
6	¿Cuándo se presentó un inconveniente, lo resolvieron inmediatamente?	4	4	4	
7	¿En caso de ausencia de un producto, le ofrecieron las alternativas correctas, oportunamente?	4	4	4	
8	¿El personal permanece en su establecimiento, y no se ausenta por mucho tiempo?	4	3	3	
9	¿El personal de farmacia que le atendió, le inspiró confianza?	4	4	4	
10	¿El personal de farmacia que le atendió, tiene conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios?	4	4	4	
11	¿El personal de farmacia que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?	4	3	3	
12	¿Durante su atención en la farmacia se respetó la confidencialidad?	4	4	4	
13	¿El personal de farmacia que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	4	4	4	
14	¿Usted comprendió, la explicación que el personal de farmacia, le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?	4	3	3	
15	¿El personal de farmacia, es tolerante, y es capaz de respetar distintos puntos de vista del usuario?	4	4	4	
16	¿El personal de farmacia, es comprensivo con su enfermedad y estado de salud?	4	4	4	
17	¿Las instalaciones físicas de la farmacia son visualmente atractivas?	4	4	4	
18	¿Los avisos, letreros, carteles, señalizaciones; de la farmacia, fueron adecuados para orientar a los pacientes?	4	4	4	
19	¿El número del personal es suficiente para la atención?	4	4	4	
20	¿El establecimiento y el área de dispensación, se encontraron limpios?	4	4	4	

*aplicable!*



Variables de estudio	Dimensión	Item	Indicadores	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/ RECOMENDACIONES
SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS	Humanística	1	¿El personal de Farmacia, le atiende con cuidado y precaución?	4	4	4	
		2	¿El personal de Farmacia le brinda un trato afable y cortes?	4	4	4	
		3	¿El personal de Farmacia respeta la confidencialidad, y actúa con discreción?	4	4	4	
		4	¿El personal de Farmacia respeta el orden de llegada de los pacientes?	4	4	4	
		5	¿El personal de Farmacia se encuentre correctamente uniformado y aseado?	4	4	4	
	Tecnológica - Científica	6	¿El personal de farmacia le otorgo, correctamente todos los productos prescritos en su receta médica?	4	4	4	
		7	¿El personal de Farmacia le orienta sobre los medicamentos que va a usar?	4	4	4	
		8	¿El personal de Farmacia le da charlas educativas mientras es atendida?	4	4	4	
		9	¿El personal de Farmacia, demuestra seguridad y dominio, con respecto a la medicación que se le está brindando?	4	4	4	
		10	¿El personal de Farmacia le ofrece alternativas al tratamiento, e información preventiva, nutricional y/o socioeconómica?	4	4	4	
	Entorno	11	¿Considera que la farmacia está limpia y ordenada?	4	4	4	
		12	¿Considera que la farmacia esta adecuadamente iluminada y ventilada?	4	4	4	
		13	¿Considera que la farmacia presenta letreros, avisos que facilitan su ubicación	4	4	4	
		14	¿Considera que la farmacia y el centro de salud, están ubicado en una zona segura (presencia de policía y/o serenazgo)?	4	4	4	
		15	¿Considera que la farmacia presenta adecuado abastecimiento y distribución de los productos?	4	4	4	

  
 D.P. María Barrantes Córdova  
 C.O.P.E. N° 2179  
 SUPLENTE DE FARMACIA

Firma y sello del evaluador

DNI 18849804

*Aplicable!!*

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar los instrumentos "Cuestionario SERVQUAL para calidad de atención y cuestionario CSAT para satisfacción del paciente". La evaluación de estos instrumentos 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>	Johana Jimenez Rodriguez		
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( x )	Doctor	( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( x )	Social	( )
	Educativa ( )	Organizacional	( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>			
<b>Institución donde labora:</b>	The Kids Dentist		
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años	( )	
	Más de 5 años	( x )	
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b> (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.		



### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Cuestionario SERVQUAL escala Likert Ordinal (calidad de atención) Cuestionario CSAT escala Likert Ordinal (satisfacción del cliente)
<b>Autora:</b>	Lita Esverita Reyes Quiroz
<b>Procedencia:</b>	Trujillo
<b>Administración:</b>	
<b>Tiempo de aplicación:</b>	20 días
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Botica particular Casa Grande
<b>Significación:</b>	Explicar Cómo está compuesta la escala (dimensiones, áreas, ítems por área, explicación breve de cuál es el objetivo de medición)

### 4. Soporte teórico

Calidad de atención: Conjunto de actividades que realizan los establecimientos de salud y los servicios médicos de apoyo en el proceso de atención.

Satisfacción del paciente : Grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del Usuario en relación a los servicios que esta le ofrece.

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Calidad de atención	Fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, Tangibilidad	La atención centrada en las personas, las familias y las comunidades, con niveles óptimos de seguridad, efectividad, oportunidad, eficiencia y acceso equitativo como atributos
Satisfacción del paciente	Humanística, tecnológica-científica, entorno	evaluación positiva que éste hace sobre las diferentes dimensiones de la atención médica recibida

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

A continuación a usted le presento el cuestionario SERVQUAL para calidad de atención. elaborado por Parasuraman, Zeithlm y Berry en el año 1985 y el cuestionario CSAT para satisfacción creado por Fred Reichheld en el año 2003

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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.





*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

Variables de estudio	Dimensión	Item	Indicadores	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/ RECOMENDACIONES
CALIDAD DE SERVICIO	Fiabilidad	1	¿La calidad de atención fue correcta en el establecimiento, desde el inicio hasta el final?	4	4	4	
		2	¿Le atendieron de acuerdo al turno establecido?	4	4	4	
		3	¿La atención realizada fue ordenada de acuerdo a su turno?	4	4	4	
		4	¿Realizaron la atención sin discriminación y/o diferenciación, con respecto a otras personas?	4	4	4	
	Capacidad de respuesta	5	¿La atención fue rápida y eficaz?	4	4	4	
		6	¿Cuándo se presentó un inconveniente, lo resolvieron inmediatamente?	4	4	4	
		7	¿En caso de ausencia de un producto, le ofrecieron las alternativas correctas, oportunamente?	3	3	4	
		8	¿El personal permanece en su establecimiento, y no se ausenta por mucho tiempo?	4	4	4	
	Seguridad	9	¿El personal de farmacia que le atendió, le inspiró confianza?	4	4	4	
		10	¿El personal de farmacia que le atendió, tiene conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios?	4	4	3	
		11	¿El personal de farmacia que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?	4	4	4	
		12	¿Durante su atención en la farmacia se respetó la confidencialidad?	4	4	4	
	Empatía	13	¿El personal de farmacia que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	4	4	4	
		14	¿Usted comprendió, la explicación que el personal de farmacia, le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?	4	3	3	
		15	¿El personal de farmacia, es tolerante, y es capaz de respetar distintos puntos de vista del usuario?	4	4	4	
		16	¿El personal de farmacia, es comprensivo con su enfermedad y estado de salud?	4	4	4	
	Tangibilidad	17	¿Las instalaciones físicas de la farmacia son visualmente atractivas?	4	4	4	
		18	¿Los avisos, letreros, carteles, señalizaciones; de la farmacia, fueron adecuados para orientar a los pacientes?	4	4	4	
		19	¿El número del personal es suficiente para la atención?	4	4	4	
		20	¿El establecimiento y el área de dispensación, se encontraron limpios?	4	4	4	



Variables de estudio	Dimensión	Item	Indicadores	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/ RECOMENDACIONES
SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS	Humanística	1	¿El personal de Farmacia, le atiende con cuidado y precaución?	f	f	f	
		2	¿El personal de Farmacia le brinda un trato afable y cortés?	f	f	f	
		3	¿El personal de Farmacia respeta la confidencialidad, y actúa con discreción?	f	f	f	
		4	¿El personal de Farmacia respeta el orden de llegada de los pacientes?	f	f	f	
		5	¿El personal de Farmacia se encuentre correctamente uniformado y aseado?	f	f	f	
	Tecnológica - Científica	6	¿El personal de farmacia le otorga, correctamente todos los productos prescritos en su receta médica?	f	f	f	
		7	¿El personal de Farmacia le orienta sobre los medicamentos que va a usar?	f	f	f	
		8	¿El personal de Farmacia le da charlas educativas mientras es atendida?	f	f	f	
		9	¿El personal de Farmacia, demuestra seguridad y dominio, con respecto a la medicación que se le está brindando?	f	f	f	
		10	¿El personal de Farmacia le ofrece alternativas al tratamiento, e información preventiva, nutricional y/o socioeconómica?	f	f	f	
	Entorno	11	¿Considera que la farmacia está limpia y ordenada?	f	f	f	
		12	¿Considera que la farmacia esta adecuadamente iluminada y ventilada?	f	f	f	
		13	¿Considera que la farmacia presenta letreros, avisos que facilitan su ubicación?	f	f	f	
		14	¿Considera que la farmacia, están ubicado en una zona segura (presencia de policía y/o serenazgo)?	f	f	f	
		15	¿Considera que la farmacia presenta adecuado abastecimiento y distribución de los productos?	f	f	f	

  
**Mg. Johana Jiménez Rodríguez**  
 CIRUJANO DENTISTA  
 ODONTOPEDIATRIA  
 C.O.P. 41147  
 Firma y sello del evaluador  
 DNI: 47279886

aplicable!



## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar los instrumentos "Cuestionario SERVQUAL para calidad de atención y cuestionario CSAT para satisfacción del paciente". La evaluación de estos instrumentos 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:	Etty Ibañez Zavaleta		
Grado profesional:	Maestría ( x )	Doctor	( )
Área de formación académica:	Clínica ( )	Social	( )
	Educativa ( x )	Organizacional	( )
Áreas de experiencia profesional:			
Institución donde labora:	I.E.S.T.P (Instituto de Educación Superior Técnica Pública) – Chocope		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( )	Más de 5 años	( x )
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.		



### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario SERVQUAL escala Likert Ordinal (calidad de atención) Cuestionario CSAT escala Likert Ordinal (satisfacción del cliente)
Autora:	Lita Esverit Reyes Quiroz
Procedencia:	Trujillo
Administración:	
Tiempo de aplicación:	20 días
Ámbito de aplicación:	Botica particular Casa Grande
Significación:	Explicar Cómo está compuesta la escala (dimensiones, áreas, ítems por área, explicación breve de cuál es el objetivo de medición)

### 4. Soporte teórico

Calidad de atención: Conjunto de actividades que realizan los establecimientos de salud y los servicios médicos de apoyo en el proceso de atención.

Satisfacción del paciente : Grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del Usuario en relación a los servicios que esta le ofrece.



Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Calidad de atención	Fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, Tangibilidad	La atención centrada en las personas, las familias y las comunidades, con niveles óptimos de seguridad, efectividad, oportunidad, eficiencia y acceso equitativo como atributos
Satisfacción del paciente	Humanística, tecnológica-científica, entorno	evaluación positiva que éste hace sobre las diferentes dimensiones de la atención médica recibida

5. **Presentación de instrucciones para el íuez:**

A continuación a usted le presento el cuestionario SERVQUAL para calidad de atención. elaborado por Parasuraman, Zeithlm y Berry en el año 1985 y el cuestionario CSAT para satisfacción creado por Fred Reichheld en el año 2003

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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.





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

*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

Variables de estudio	Dimensión	Item	Indicadores	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/ RECOMENDACIONES
CALIDAD DE SERVICIO	Fiabilidad	1	¿La calidad de atención fue correcta en el establecimiento, desde el inicio hasta el final?	4	4	4	
		2	¿Le atendieron de acuerdo al turno establecido?	4	4	4	
		3	¿La atención realizada fue ordenada de acuerdo a su turno?	4	4	4	
		4	¿Realizaron la atención sin discriminación y/o diferenciación, con respecto a otras personas?	4	4	4	
	Capacidad de respuesta	5	¿La atención fue rápida y eficaz?	4	4	4	
		6	¿Cuándo se presentó un inconveniente, lo resolvieron inmediatamente?	4	4	4	
		7	¿En caso de ausencia de un producto, le ofrecieron las alternativas correctas, oportunamente?	4	3	4	
		8	¿El personal permanece en su establecimiento, y no se ausenta por mucho tiempo?	4	3	4	
	Seguridad	9	¿El personal de farmacia que le atendió, le inspiró confianza?	4	4	4	
		10	¿El personal de farmacia que le atendió, tiene conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios?	4	4	4	
		11	¿El personal de farmacia que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?	4	4	4	
		12	¿Durante su atención en la farmacia se respetó la confidencialidad?	4	4	4	
	Empatía	13	¿El personal de farmacia que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	4	4	4	
		14	¿Usted comprendió, la explicación que el personal de farmacia, le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?	4	4	4	
		15	¿El personal de farmacia, es tolerante, y es capaz de respetar distintos puntos de vista del usuario?	4	4	4	
		16	¿El personal de farmacia, es comprensivo con su enfermedad y estado de salud?	4	4	4	
	Tangibilidad	17	¿Las instalaciones físicas de la farmacia son visualmente atractivas?	4	4	4	
		18	¿Los avisos, letreros, carteles, señalizaciones; de la farmacia, fueron adecuados para orientar a los pacientes?	4	4	4	
		19	¿El número del personal es suficiente para la atención?	4	4	4	
		20	¿El establecimiento y el área de dispensación, se encontraron limpios?	4	4	4	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Item	Indicadores	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/ RECOMENDACIONES
1	¿El personal de Farmacia, le atiende con cuidado y precaución?	4	4	4	
2	¿El personal de Farmacia le brinda un trato afable y cortes?	4	4	4	
3	¿El personal de Farmacia respeta la confidencialidad, y actúa con discreción?	4	4	4	
4	¿El personal de Farmacia respeta el orden de llegada de los pacientes?	4	4	4	
5	¿El personal de Farmacia se encuentre correctamente uniformado y aseado?	4	4	4	
6	¿El personal de farmacia le otorgo, correctamente todos los productos prescritos en su receta médica?	4	4	4	
7	¿El personal de Farmacia le orienta sobre los medicamentos que va a usar?	4	4	4	
8	¿El personal de Farmacia le da charlas educativas mientras es atendida?	4	4	4	
9	¿El personal de Farmacia, demuestra seguridad y dominio, con respecto a la medicación que se le está brindando?	4	4	4	
10	¿El personal de Farmacia le ofrece alternativas al tratamiento, e información preventiva, nutricional y/o socioeconómica?	4	4	4	
11	¿Considera que la farmacia está limpia y ordenada?	4	4	4	
12	¿Considera que la farmacia esta adecuadamente iluminada y ventilada?	4	4	4	
13	¿Considera que la farmacia presenta letreros, avisos que facilitan su ubicación?	4	4	4	
14	¿Considera que la farmacia, están ubicado en una zona segura (presencia de policía y/o serenazgo)?	4	4	4	
15	¿Considera que la farmacia presenta adecuado abastecimiento y distribución de los productos?	4	4	4	

Firma y sello del evaluador  
DNI: 18095507  
CQFP-2745 LA LIBERTAD



Mg. Eddy M. Hódiez Zavalista  
QUÍMICO FARMACÉUTICO  
C.O.F.A. 02745

aplicable!



## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar los instrumentos "Cuestionario SERVQUAL para calidad de atención y cuestionario CSAT para satisfacción del paciente". La evaluación de estos instrumentos 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:	Jhudyt Consuelo Cusma Quintana		
Grado profesional:	Maestría ( x )	Doctor	( )
Área de formación académica:	Clinica ( )	Social	( )
	Educativa ( )	Organizacional	( x )
Áreas de experiencia profesional:			
Institución donde labora:	EsSalud Policlínico Víctor Larco		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años	( )	
	Más de 5 años	( x )	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.		



### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario SERVQUAL escala Likert Ordinal (calidad de atención) Cuestionario CSAT escala Likert Ordinal (satisfacción del cliente)
Autora:	Lita Esverit Reyes Quiroz
Procedencia:	Trujillo
Administración:	
Tiempo de aplicación:	20 días
Ámbito de aplicación:	Botica particular Casa Grande
Significación:	Explicar Cómo está compuesta la escala (dimensiones, áreas, ítems por área, explicación breve de cuál es el objetivo de medición)

### 4. Soporte teórico

Calidad de atención: Conjunto de actividades que realizan los establecimientos de salud y los servicios médicos de apoyo en el proceso de atención.

Satisfacción del paciente : Grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del Usuario en relación a los servicios que esta le ofrece.

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Calidad de atención	Fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, Tangibilidad	La atención centrada en las personas, las familias y las comunidades, con niveles óptimos de seguridad, efectividad, oportunidad, eficiencia y acceso equitativo como atributos
Satisfacción del paciente	Humanística, tecnológica-científica, entorno	evaluación positiva que éste hace sobre las diferentes dimensiones de la atención médica recibida

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

A continuación a usted le presento el cuestionario SERVQUAL para calidad de atención, elaborado por Parasuraman, Zeithim y Berry en el año 1985 y el cuestionario CSAT para satisfacción creado por Fred Reichheld en el año 2003

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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.







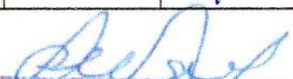

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente*

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

Item	Indicadores	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/ RECOMENDACIONES
1	¿La calidad de atención fue correcta en el establecimiento, desde el inicio hasta el final?	4	4	4	
2	¿Le atendieron de acuerdo al turno establecido?	4	4	4	
3	¿La atención realizada fue ordenada de acuerdo a su turno?	4	4	4	
4	¿Realizaron la atención sin discriminación y/o diferenciación, con respecto a otras personas?	4	4	4	
5	¿La atención fue rápida y eficaz?	4	4	4	
6	¿Cuándo se presentó un inconveniente, lo resolvieron inmediatamente?	4	4	4	
7	¿En caso de ausencia de un producto, le ofrecieron las alternativas correctas, oportunamente?	4	4	4	
8	¿El personal permanece en su establecimiento, y no se ausenta por mucho tiempo?	4	3	4	
9	¿El personal de farmacia que le atendió, le inspiró confianza?	4	4	4	
10	¿El personal de farmacia que le atendió, tiene conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios?	4	4	4	
11	¿El personal de farmacia que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?	4	3	4	
12	¿Durante su atención en la farmacia se respetó la confidencialidad?	4	4	4	
13	¿El personal de farmacia que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	4	4	4	
14	¿Usted comprendió, la explicación que el personal de farmacia, le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?	4	4	4	
15	¿El personal de farmacia, es tolerante, y es capaz de respetar distintos puntos de vista del usuario?	4	4	4	
16	¿El personal de farmacia, es comprensivo con su enfermedad y estado de salud?	4	4	4	
17	¿Las instalaciones físicas de la farmacia son visualmente atractivas?	4	4	4	
18	¿Los avisos, letreros, carteles, señalizaciones; de la farmacia, fueron adecuados para orientar a los pacientes?	4	4	4	
19	¿El número del personal es suficiente para la atención?	4	4	4	
20	¿El establecimiento y el área de dispensación, se encontraron limpios?	4	4	4	

Variables de estudio	Dimensión	Ítem	Indicadores	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/ RECOMENDACIONES
SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS	Humanística	1	¿El personal de Farmacia, le atiende con cuidado y precaución?	4	4	4	
		2	¿El personal de Farmacia le brinda un trato amable y cortes?	4	4	4	
		3	¿El personal de Farmacia respeta la confidencialidad, y actúa con discreción?	4	4	4	
		4	¿El personal de Farmacia respeta el orden de llegada de los pacientes?	4	4	4	
		5	¿El personal de Farmacia se encuentre correctamente uniformado y aseado?	4	4	4	
	Tecnológica - Científica	6	¿El personal de farmacia le otorgo, correctamente todos los productos prescritos en su receta médica?	4	4	4	
		7	¿El personal de Farmacia le orienta sobre los medicamentos que va a usar?	4	4	4	
		8	¿El personal de Farmacia le da charlas educativas mientras es atendida?	4	4	4	
		9	¿El personal de Farmacia, demuestra seguridad y dominio, con respecto a la medicación que se le está brindando?	4	4	4	
		10	¿El personal de Farmacia le ofrece alternativas al tratamiento, e información preventiva, nutricional y/o socioeconómica?	4	4	4	
	Entorno	11	¿Considera que la farmacia está limpia y ordenada?	4	4	4	
		12	¿Considera que la farmacia esta adecuadamente iluminada y ventilada?	4	4	4	
		13	¿Considera que la farmacia presenta letreros, avisos que facilitan su ubicación?	4	4	4	
		14	¿Considera que la farmacia, están ubicado en una zona segura (presencia de policía y/o serenazgo)?	4	4	4	
		15	¿Considera que la farmacia presenta adecuado abastecimiento y distribución de los productos?	4	4	4	

Firma y sello del evaluador  
DNI: 40202742

  
CUSMA QUINARA JUDDY CONSUELO  
QUIMICO FARMAC/ C.U.F. 9955  
JEFE DE FARMACIA  
RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD  
POLICLINICO VICTOR LARCO HERRERA  


*aplicable*

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Calidad de atención	Fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, Tangibilidad	La atención centrada en las personas, las familias y las comunidades, con niveles óptimos de seguridad, efectividad, oportunidad, eficiencia y acceso equitativo como atributos
Satisfacción del paciente	Humanística, tecnológica-científica, entorno	evaluación positiva que éste hace sobre las diferentes dimensiones de la atención médica recibida

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

A continuación a usted le presento el cuestionario SERVQUAL para calidad de atención. elaborado por Parasuraman, Zeithlm y Berry en el año 1985 y el cuestionario CSAT para satisfacción creado por Fred Reichheld en el año 2003

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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.



## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar los instrumentos "Cuestionario SERVQUAL para calidad de atención y cuestionario CSAT para satisfacción del paciente". La evaluación de estos instrumentos 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>	Paola Santos Vital		
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( x )	Doctor	( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( x )	Social	( )
	Educativa ( )	Organizacional	( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>			
<b>Institución donde labora:</b>	Independiente		
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( )		
	Más de 5 años ( x )		
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b> (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.		



### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Cuestionario SERVQUAL escala Likert Ordinal (calidad de atención) Cuestionario CSAT escala Likert Ordinal (satisfacción del cliente)
<b>Autora:</b>	Lta Esverit Reyes Quiroz
<b>Procedencia:</b>	Trujillo
<b>Administración:</b>	
<b>Tiempo de aplicación:</b>	20 días
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Botica particular Casa Grande
<b>Significación:</b>	Explicar Cómo está compuesta la escala (dimensiones, áreas, ítems por área, explicación breve de cuál es el objetivo de medición)

### 4. Soporte teórico

Calidad de atención: Conjunto de actividades que realizan los establecimientos de salud y los servicios médicos de apoyo en el proceso de atención.

Satisfacción del paciente : Grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del Usuario en relación a los servicios que esta le ofrece.



*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



Variables de estudio	Dimensión	Item	Indicadores	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/ RECOMENDACIONES
CALIDAD DE SERVICIO	Fiabilidad	1	¿La calidad de atención fue correcta en el establecimiento, desde el inicio hasta el final?	✓	✓	✓	
		2	¿Le atendieron de acuerdo al turno establecido?	✓	✓	✓	
		3	¿La atención realizada fue ordenada de acuerdo a su turno?	✓	✓	✓	
		4	¿Realizaron la atención sin discriminación y/o diferenciación, con respecto a otras personas?	✓	✓	✓	
	Capacidad de respuesta	5	¿La atención fue rápida y eficaz?	✓	✓	✓	
		6	¿Cuándo se presentó un inconveniente, lo resolvieron inmediatamente?	✓	✓	✓	
		7	¿En caso de ausencia de un producto, le ofrecieron las alternativas correctas, oportunamente?	✓	✓	✓	
		8	¿El personal permanece en su establecimiento, y no se ausenta por mucho tiempo?	✓	✓	✓	
	Seguridad	9	¿El personal de farmacia que le atendió, le inspiró confianza?	✓	✓	✓	
		10	¿El personal de farmacia que le atendió, tiene conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios?	✓	✓	✓	
		11	¿El personal de farmacia que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?	✓	✓	✓	
		12	¿Durante su atención en la farmacia se respetó la confidencialidad?	✓	✓	✓	
	Empatía	13	¿El personal de farmacia que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	✓	✓	✓	
		14	¿Usted comprendió, la explicación que el personal de farmacia, le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?	✓	✓	✓	
		15	¿El personal de farmacia, es tolerante, y es capaz de respetar distintos puntos de vista del usuario?	✓	✓	✓	
		16	¿El personal de farmacia, es comprensivo con su enfermedad y estado de salud?	✓	✓	✓	
	Tangibilidad	17	¿Las instalaciones físicas de la farmacia son visualmente atractivas?	✓	✓	✓	
		18	¿Los avisos, letreros, carteles, señalizaciones, de la farmacia, fueron adecuados para orientar a los pacientes?	✓	✓	✓	
		19	¿El número del personal es suficiente para la atención?	✓	✓	✓	
		20	¿El establecimiento y el área de dispensación, se encontraron limpios?	✓	✓	✓	

Variables de estudio	Dimensión	Item	Indicadores	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/ RECOMENDACIONES
SATISFACCION DE LOS USUARIOS	Humanística	1	¿El personal de Farmacia, le atiende con cuidado y precaución?	✓	✓	✓	
		2	¿El personal de Farmacia le brinda un trato afable y cortes?	✓	✓	✓	
		3	¿El personal de Farmacia respeta la confidencialidad, y actúa con discreción?	✓	✓	✓	
		4	¿El personal de Farmacia respeta el orden de llegada de los pacientes?	✓	✓	✓	
		5	¿El personal de Farmacia se encuentre correctamente uniformado y aseado?	✓	✓	✓	
	Tecnológica - Científica	6	¿El personal de farmacia le otorgo, correctamente todos los productos prescritos en su receta médica?	✓	✓	✓	
		7	¿El personal de Farmacia le orienta sobre los medicamentos que va a usar?	✓	✓	✓	
		8	¿El personal de Farmacia le da charlas educativas mientras es atendida?	✓	✓	✓	
		9	¿El personal de Farmacia, demuestra seguridad y dominio, con respecto a la medicación que se le está brindando?	✓	✓	✓	
		10	¿El personal de Farmacia le ofrece alternativas al tratamiento, e información preventiva, nutricional y/o socioeconómica?	✓	✓	✓	
	Entorno	11	¿Considera que la farmacia está limpia y ordenada?	✓	✓	✓	
		12	¿Considera que la farmacia esta adecuadamente iluminada y ventilada?	✓	✓	✓	
		13	¿Considera que la farmacia presenta letreros, avisos que facilitan su ubicación?	✓	✓	✓	
		14	¿Considera que la farmacia, están ubicado en una zona segura (presencia de policía y/o serenazgo)?	✓	✓	✓	
		15	¿Considera que la farmacia presenta adecuado abastecimiento y distribución de los productos?	✓	✓	✓	

  
**C.D. Paola Santos Vital**  
**CIRUJANO DENTISTA**  
**COP 40906**  
 Firma y sello del evaluador  
 DNI: 42407577

Aplicable!



## ANEXO 5

### Validez y confiabilidad de los cuestionarios

**Validez de contenido:** Se exploró mediante la calificación por medio de criterio de expertos, cinco en total, acerca de la pertinencia de los reactivos en relación al constructo evaluado por dimensiones. Para efectos de este análisis, se utilizó para la evaluación de la validez de contenido la fórmula de V de Aiken (Luis Miguel Escurra M., 1988).

$$V = \frac{S}{(n(c - 1))}$$

Donde:

S = la sumatoria de si

n = número de jueces

c = número de valores de la escala de valoración

#### Procedimiento llevado a cabo para la validez:

1. Se solicitó la participación de un grupo 5 jueces expertos del área.
2. Se alcanzó a cada uno de los expertos los instrumentos "Calidad de atención" y "Satisfacción del usuario", cada experto para cada ítem del cuestionario respondió para los siguientes criterios de evaluación: claridad, coherencia y relevancia.
3. Una vez llenas las fichas de validación, se anotó la calificación que brindaron cada uno de los expertos a las preguntas
4. Luego se procedió a calcular el coeficiente V de Aiken para cada una de las preguntas y el coeficiente V de Aiken total.
5. Se evaluó que preguntas cumplieran con el valor mínimo (0,75) requerido teniendo en cuenta que fueron 5 expertos que evaluaron la validez del contenido.

### V de Aiken para instrumento "Calidad de atención"

Dimensión	Claridad	Coherencia	Relevancia	Total
Tangibilidad	1,00	1,00	1,00	1,00
Fiabilidad	0,99	0,94	0,99	0,97
Capacidad de respuesta	1,00	0,98	0,98	0,98
Seguridad	1,00	0,98	0,98	0,98
Empatía	1,00	1,00	1,00	1,00
<b>Total</b>	<b>1,00</b>	<b>0,98</b>	<b>0,99</b>	<b>0,99</b>

El coeficiente V de Aiken es 0.99, este valor indica que el instrumento es válido para recabar información sobre calidad de atención

### V de Aiken para instrumento "Satisfacción del usuario"

Dimensión	Claridad	Coherencia	Relevancia	Total
Humanística	1,00	1,00	1,00	1,00
Tecnológica - Científica	1,00	1,00	1,00	1,00
Entorno	1,00	1,00	1,00	1,00
<b>Total</b>	<b>1,00</b>	<b>1,00</b>	<b>1,00</b>	<b>1,00</b>

El coeficiente V de Aiken es 1.00, este valor indica que el instrumento es válido para recabar información sobre satisfacción del usuario

## VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

La confiabilidad del instrumento "Calidad de atención" fue evaluado mediante el método de Alfa de Cronbach, obteniendo como resultado un coeficiente de 0,802 que pertenece al intervalo (0,80 – 1.00), por lo que se puede decir que el instrumento tiene una fiabilidad excelente, lo cual indica que el instrumento es confiable.

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,802	20

Igualmente se realizó la confiabilidad del instrumento "Satisfacción del usuario" fue evaluado mediante el método de Alfa de Cronbach, obteniendo como resultado un coeficiente de 0,812 que pertenece al intervalo (0,80 – 1.00), por lo que se puede decir que el instrumento tiene una fiabilidad excelente, lo cual indica que el instrumento es confiable.

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,812	15

## ANEXO 6

### BASE DE DATOS: CALIDAD DE ATENCION

Sujetos	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	Total
1	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	92
2	4	1	4	1	1	4	3	3	4	1	2	1	1	4	1	4	1	4	1	1	46
3	4	3	4	1	4	4	5	4	1	4	1	5	1	4	4	1	5	5	5	5	70
4	5	4	5	5	5	4	5	1	4	4	1	5	4	5	4	1	4	4	1	1	72
5	4	1	4	4	1	4	4	1	4	1	4	1	4	5	5	4	5	4	5	5	70
6	4	5	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	5	5	5	1	4	4	4	1	75
7	1	4	4	4	4	4	1	4	1	4	4	4	4	5	1	4	4	1	4	1	63
8	3	4	3	5	4	4	1	4	5	4	1	4	1	1	4	5	4	1	5	5	68
9	5	4	5	5	5	4	5	3	1	1	5	4	4	1	1	5	5	1	5	1	70
10	3	3	3	1	5	4	4	1	3	5	4	1	5	1	4	5	5	5	4	5	71
11	3	5	3	5	1	5	4	5	1	4	4	4	4	5	5	5	1	1	5	1	71
12	5	3	5	1	3	3	1	3	4	4	5	4	1	4	5	5	1	4	5	4	70
13	4	3	4	4	1	3	4	5	4	1	4	5	4	4	1	5	5	4	4	1	70
14	4	5	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	1	4	1	4	5	1	5	71
15	3	1	3	1	4	1	3	4	1	4	1	1	4	1	4	5	4	1	1	1	48
16	4	4	4	4	3	4	4	3	1	4	4	4	1	4	4	4	5	5	1	1	68
17	5	3	5	5	4	3	1	4	4	4	1	4	5	4	1	4	4	5	1	4	71
18	4	4	4	4	1	4	4	1	5	1	4	1	5	1	5	4	5	5	4	5	71
19	5	1	3	5	4	1	2	4	4	4	4	4	3	1	4	5	4	5	5	5	73
20	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	2	5	4	5	84
21	5	3	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	86
22	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	87
23	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	85
24	1	4	3	1	1	4	2	4	1	4	1	1	4	1	1	4	4	1	1	1	44
25	4	4	5	5	3	4	1	2	5	4	1	4	5	4	5	4	5	1	5	5	76
26	1	3	3	1	1	3	3	4	1	5	4	4	1	4	1	4	4	1	1	1	50
27	5	4	5	5	3	4	5	3	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	91

28	5	1	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	90
29	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	96
30	4	5	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	4	4	5	4	5	5	5	5	90
31	5	5	5	5	3	5	5	3	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	89
32	5	3	4	1	5	3	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	1	5	4	4	81
33	1	1	5	4	4	1	5	4	3	4	4	5	4	4	5	1	5	5	4	5	74
34	4	4	3	5	4	1	3	4	5	5	4	4	5	5	4	1	5	1	5	5	77
35	5	4	5	5	3	4	5	3	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	86
36	4	3	4	5	5	3	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	86
37	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	86
38	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	86
39	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	3	5	4	4	5	4	88
40	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	86
41	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	86
42	4	4	5	5	4	5	3	1	5	4	1	5	3	4	1	5	4	1	5	5	74
43	5	4	5	5	5	4	5	3	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	91
44	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	95
45	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	97
46	4	5	3	5	5	5	3	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	90
47	5	5	5	5	3	5	5	3	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	88
48	4	3	4	4	5	3	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	84
49	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	86
50	5	4	3	1	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	1	76
51	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	88
52	4	4	4	4	5	3	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	86
53	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	86
54	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	86
55	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	92

56	5	4	5	1	5	4	1	5	4	1	5	1	4	4	5	4	5	4	1	4	72
57	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	89
58	4	1	4	4	4	1	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	77	
59	1	4	5	2	5	4	1	4	5	4	2	5	5	5	4	4	1	4	5	4	74
60	4	5	4	1	2	4	5	2	4	5	4	4	5	1	5	4	5	1	4	5	74
61	5	4	4	5	1	2	5	4	1	5	4	4	1	5	4	4	5	1	5	5	74
62	5	4	5	5	1	4	5	1	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	84
63	5	1	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	93
64	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	95
65	3	5	4	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	93
66	5	5	5	5	3	5	5	3	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	90
67	4	3	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	86
68	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	84
69	3	4	3	1	4	4	5	4	1	4	4	1	1	4	4	4	4	5	5	5	70
70	5	4	5	5	3	4	5	3	4	4	5	3	4	5	4	5	5	4	5	4	86
71	4	3	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	86
72	4	1	4	1	1	1	4	4	1	1	1	4	1	4	1	1	4	1	4	1	44
73	4	4	4	4	4	4	4	1	5	4	4	4	4	1	4	5	4	5	4	5	78
74	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	89
75	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	91
76	3	5	3	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	90
77	5	4	5	5	3	4	5	5	4	4	5	3	5	5	5	5	5	4	5	4	90
78	4	3	4	4	5	3	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	87
79	4	1	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	5	4	1	4	4	4	4	4	72
80	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	84
81	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	3	4	4	5	4	86
82	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	88
83	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	86

84	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	88
85	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	90
86	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	96
87	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	96
88	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	95
89	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	91
90	4	3	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	87
91	1	1	1	4	1	1	1	4	4	1	4	1	4	4	4	4	1	1	1	3	46
92	5	4	3	5	4	4	3	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	87
93	5	4	5	5	3	4	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	91
94	4	3	4	4	5	3	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	85
95	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	85
96	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	84
97	5	4	5	1	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	1	4	80
98	1	4	1	4	1	4	4	1	1	1	4	1	4	1	5	1	1	1	4	1	45
99	1	5	1	1	4	1	1	4	4	4	1	4	1	1	5	1	4	1	1	1	46
100	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	89
101	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	90
102	4	4	1	1	1	3	4	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	4	4	5	43
103	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	92
104	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	86
105	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	91
106	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	87
107	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	88
108	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	89
109	5	4	5	2	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	90
110	5	4	4	5	2	4	5	2	3	5	4	5	3	1	4	5	5	1	4	5	76
111	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	89

112	5	4	5	5	3	4	5	1	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	84
113	5	1	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	89
114	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	90	
115	3	1	4	1	1	1	3	1	4	4	1	4	4	1	1	4	1	1	1	4	45
116	5	5	5	5	3	5	5	3	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	90
117	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	85
118	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	91
119	3	1	3	1	4	4	1	1	4	1	1	4	4	1	1	4	4	1	1	1	45
120	5	4	5	5	3	4	5	3	5	4	4	4	5	4	4	4	2	5	4	5	84
121	4	3	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	85
122	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	87
123	4	4	5	4	4	5	1	5	4	5	4	1	4	5	5	1	4	1	5	5	76
124	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	85
125	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	85
126	3	1	3	1	4	1	1	4	1	4	4	4	1	1	4	4	1	1	1	1	45
127	5	4	5	5	3	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	92
128	4	3	4	4	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	92
129	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	92
130	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	88
131	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	88
132	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	87
133	5	1	4	4	4	5	5	4	3	5	4	1	3	5	4	5	4	5	1	5	77
134	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	88
135	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	88
136	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	92
137	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88
138	5	5	3	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	89
139	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	90



140	4	3	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	88
141	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	84
142	5	4	3	5	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	85
143	1	4	1	1	3	4	1	3	1	4	1	4	1	4	1	4	1	1	5	1	46
144	4	3	4	4	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	92
145	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	92
146	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	90
147	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	88
148	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	87
149	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	88
150	1	4	1	4	1	4	4	1	1	4	1	4	1	1	1	4	4	1	1	1	44
151	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	89
152	4	5	4	4	4	4	3	3	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	84
153	5	3	1	5	4	4	5	5	4	1	4	5	4	1	4	5	4	1	4	5	74
154	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	90
155	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	90
156	1	1	4	4	4	1	1	4	4	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	4	44
157	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	85
158	3	4	3	1	4	1	1	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	1	1	45
159	5	4	5	5	1	4	5	1	5	4	2	1	5	4	2	4	5	4	5	5	76
160	3	3	3	5	5	5	4	5	1	1	5	4	4	5	4	5	5	1	4	5	77
161	3	5	3	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	88
162	5	3	5	5	3	3	5	3	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	88
163	4	3	4	4	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	92
164	4	5	4	4	4	5	4	4	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	90
165	3	4	3	5	4	4	3	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	88
166	1	4	4	4	3	5	5	3	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	1	4	81
167	5	3	5	5	4	3	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	87



196	4	1	3	1	1	1	3	1	1	4	4	4	1	1	4	4	4	1	1	1	45
197	1	1	1	5	3	1	1	3	4	1	1	4	1	4	1	4	4	1	1	4	46
198	4	3	4	1	1	3	4	1	1	1	4	1	5	1	4	1	1	1	4	1	46
199	1	1	4	1	4	1	4	4	4	1	1	4	1	1	1	4	4	1	1	1	44
200	5	4	3	5	4	4	3	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	85
201	1	1	1	5	1	4	4	1	1	1	4	1	1	4	3	1	4	4	1	1	44
202	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	86
203	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	89
204	4	4	1	1	1	4	1	1	4	4	1	1	4	1	1	4	4	1	1	1	44
205	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	90
206	1	1	1	1	4	1	4	4	4	1	4	1	1	4	1	1	4	1	4	1	44
207	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	87
208	4	1	1	4	4	1	1	4	1	1	1	4	4	1	1	4	4	1	1	1	44
209	5	4	5	2	5	4	5	3	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	89
210	4	4	1	4	1	1	4	1	3	1	4	1	1	4	1	2	1	1	4	1	44
211	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	90
212	1	4	5	1	3	3	1	3	4	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	45
213	1	1	1	5	1	3	4	1	4	1	4	1	1	4	1	1	1	4	4	1	44
214	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	1	5	5	4	5	4	5	87
215	3	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	86
216	5	1	1	1	3	4	4	3	1	1	4	4	3	1	4	1	1	1	1	1	45
217	4	3	4	4	4	3	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	86
218	4	1	1	1	1	4	4	1	1	1	4	1	4	3	4	4	1	1	4	1	46
219	3	4	3	1	4	1	2	4	1	4	1	1	4	1	1	4	1	1	1	1	43
220	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	3	4	3	5	2	5	4	5	85
221	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	85
222	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	3	4	4	5	4	4	4	85
223	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	85

224	1	4	5	5	5	5	2	4	5	4	1	4	5	4	1	4	5	4	5	4	77
225	5	4	1	4	3	4	5	2	4	4	5	5	5	4	5	1	5	5	4	1	76
226	3	1	3	5	4	3	3	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	1	1	75
227	1	4	1	1	3	4	1	3	1	4	1	4	3	1	3	5	1	1	1	1	44
228	4	3	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	92
229	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	3	4	4	5	5	5	5	91
230	4	4	4	4	5	5	3	5	5	5	3	5	4	5	4	4	5	5	5	5	89
231	5	4	5	5	3	5	5	3	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	86
232	4	4	4	4	5	3	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	87
233	1	5	4	1	4	5	5	4	3	4	5	4	1	5	5	4	1	5	4	5	75
234	1	1	4	1	4	4	3	4	1	1	4	1	4	1	1	4	4	1	1	1	46
235	1	4	1	1	3	4	1	3	1	4	1	1	1	4	4	1	1	4	1	4	45
236	1	1	1	5	1	3	4	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	4	4	4	44
237	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	89
238	1	1	3	1	4	1	4	4	1	1	4	4	1	1	1	1	4	1	4	1	43
239	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	3	5	4	4	5	4	89
240	4	3	4	1	1	4	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	43
241	1	1	4	4	1	1	1	4	4	1	4	1	4	3	4	1	4	1	1	1	46
242	1	4	3	1	1	4	3	1	1	4	1	4	4	1	1	4	4	1	1	1	45
243	1	4	1	1	1	4	1	3	1	4	1	4	1	4	3	1	5	1	1	1	43
244	4	3	4	4	1	3	1	1	1	1	1	1	5	4	1	1	5	1	1	1	44
245	4	1	4	4	1	1	1	1	4	1	1	1	4	3	4	4	1	1	1	1	43
246	4	4	4	4	5	5	3	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	90
247	5	4	5	5	3	5	5	3	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	86
248	1	4	1	4	1	3	4	1	4	1	4	1	1	4	1	1	1	4	1	1	43
249	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	87
250	4	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	88
251	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	88

252	4	5	4	4	5	3	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	88
253	5	3	4	1	5	5	4	4	5	1	4	4	5	5	4	1	4	1	4	5	74
254	1	4	1	1	1	4	4	1	1	4	1	4	4	3	4	1	1	1	4	1	46
255	4	1	4	1	1	4	1	1	1	4	1	1	1	4	1	1	4	1	1	5	42
256	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	90
257	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	87
258	3	5	3	5	4	1	5	4	1	4	5	4	1	4	4	5	4	5	5	5	77
259	1	4	1	1	4	1	4	4	4	1	2	4	3	1	3	1	1	4	1	1	46
260	3	3	3	5	2	5	4	2	4	4	5	4	5	5	1	5	5	1	4	5	75
261	3	1	3	1	4	2	1	4	1	4	1	4	3	3	3	1	4	1	1	1	46
262	1	3	1	1	1	1	1	1	1	4	1	4	3	1	3	1	1	5	1	1	36
263	4	3	4	4	1	4	1	1	1	5	1	5	1	3	1	1	1	1	1	1	44
264	4	1	4	1	1	1	1	5	3	1	1	1	4	3	4	1	1	1	1	5	44
265	3	4	3	5	5	5	3	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	89
266	4	5	4	1	3	5	5	3	1	4	1	4	3	4	3	5	5	5	5	4	74
267	5	3	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	87
268	1	4	4	1	4	1	1	4	3	1	1	4	1	3	1	1	4	1	4	1	45
269	1	1	3	1	4	4	1	1	1	1	4	4	1	4	4	4	4	1	1	1	46
270	1	1	4	1	3	4	1	3	4	4	1	3	1	1	3	1	1	1	1	4	43
271	1	3	1	1	1	1	4	1	4	1	4	1	4	4	1	4	1	4	1	1	43
272	4	1	4	4	4	1	1	4	1	4	1	4	1	3	1	1	1	1	4	1	46
273	4	1	1	4	1	1	1	4	1	4	1	4	4	1	1	1	4	1	4	1	44
274	4	4	3	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	84
275	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	3	5	5	5	4	5	88
276	4	3	3	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	86
277	5	4	5	5	3	4	5	5	4	4	5	3	4	3	3	5	5	4	5	4	85
278	5	1	5	5	5	3	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	87
279	1	1	1	5	4	1	4	1	4	4	1	4	1	1	1	1	4	4	1	1	45

280	4	5	3	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	88
281	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	3	5	4	4	5	4	88
282	4	3	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	88
283	1	1	4	4	1	1	4	4	4	1	4	1	4	3	1	1	4	1	1	1	46
284	1	4	3	1	4	4	1	1	1	4	1	4	4	1	1	4	4	1	1	1	46
285	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	3	5	5	5	5	5	90
286	4	3	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	93
287	4	1	4	4	1	1	1	1	4	1	1	1	4	3	4	1	1	5	1	1	44
288	1	4	4	4	1	1	4	1	1	1	4	1	4	1	4	4	1	1	1	1	44
289	1	4	1	1	1	1	1	4	1	4	1	4	4	1	4	4	1	1	1	4	44
290	1	1	4	4	1	1	4	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	4	4	4	44
291	4	5	5	4	1	5	5	4	4	5	4	1	4	5	4	1	4	5	5	3	78
292	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	85
293	5	4	5	5	3	4	5	3	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	87
294	5	5	5	5	5	3	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	91
295	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	89
296	4	1	3	1	4	1	4	1	1	4	1	1	1	1	1	5	4	1	4	1	44
297	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	3	5	4	4	5	4	88
298	4	3	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	91
299	1	1	4	4	4	1	1	1	4	1	1	4	4	3	4	1	4	1	1	1	46
300	5	4	3	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	87
301	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	3	5	4	4	4	4	89
302	5	5	4	1	5	4	3	3	4	1	2	5	5	4	3	5	5	4	4	5	77
303	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	92
304	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	87
305	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	91
306	1	4	1	1	1	1	4	4	4	1	4	1	1	4	1	4	1	1	4	1	44
307	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	87

308	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	90
309	5	4	5	2	5	4	5	3	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	89
310	4	1	4	4	1	4	1	1	3	1	4	1	1	1	4	4	1	1	4	1	46
311	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	2	5	5	5	5	90
312	5	4	5	5	3	3	5	3	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	84
313	5	1	5	5	5	3	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	87
314	1	1	5	1	4	1	4	1	1	4	1	4	1	4	1	1	4	1	4	1	45
315	3	1	4	1	4	4	1	1	4	1	4	4	1	1	1	1	4	1	1	4	46
316	5	5	5	5	3	4	4	3	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	91
317	1	3	4	1	4	3	1	4	1	1	1	4	3	1	4	1	1	1	1	4	44
318	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	93
319	3	1	3	1	4	1	2	1	4	1	1	4	4	3	4	1	4	1	1	1	45
320	1	4	1	1	1	4	1	1	1	4	1	4	1	1	4	4	2	1	1	1	39
321	5	3	1	4	4	5	5	4	5	4	5	5	3	4	3	1	1	5	5	4	76
322	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	89
323	4	5	4	1	5	5	4	4	4	5	4	1	4	3	5	4	1	5	1	5	74
324	5	4	1	5	4	4	2	5	4	1	4	5	5	5	4	4	5	4	1	5	77
325	1	4	5	4	3	4	5	2	4	5	1	4	1	5	5	5	5	5	4	5	77
326	3	1	3	1	4	3	3	1	1	4	1	4	1	4	1	1	4	1	1	1	43
327	5	4	5	5	3	4	5	3	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	88
328	4	3	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	5	5	5	5	89
329	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	95
330	4	4	4	4	5	5	3	5	5	5	3	5	4	3	4	4	5	5	5	5	87
331	5	4	5	5	3	5	5	3	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	87
332	4	4	4	4	5	3	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	84
333	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	86
334	5	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	85
335	1	4	1	1	3	4	1	3	1	4	1	4	4	1	4	1	1	1	1	4	45

336	1	1	1	1	1	3	4	1	4	1	1	1	1	4	4	5	1	4	1	4	44
337	1	1	1	1	4	1	4	1	4	1	4	4	1	4	1	1	4	1	4	1	44
338	1	1	3	1	4	4	1	1	1	4	4	1	1	5	1	1	4	1	4	1	44
339	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	91
340	4	3	4	1	1	1	4	1	1	1	4	1	1	1	3	1	1	4	4	4	45
341	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	88
342	5	4	3	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	5	5	5	84
343	5	4	5	5	5	4	5	3	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	91
344	4	3	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	90
345	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	95
346	4	4	4	4	5	5	3	5	5	5	4	5	4	3	4	4	5	5	5	5	88
347	1	4	1	1	3	1	1	3	4	4	1	4	4	1	1	4	1	1	1	4	45
348	4	4	4	4	5	3	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	84
349	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	90
350	4	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	84
351	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	91
352	4	5	4	4	5	3	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	86



## ANEXO 7

### BASE DE DATOS: SATISFACCION DEL USUARIO

Sujetos	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	Total
1	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	68
2	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	68
3	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	67
4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	71
5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	66
6	4	1	4	1	4	4	1	4	4	4	4	1	4	1	1	42
7	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	67
8	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	65
9	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	73
10	5	5	5	5	2	5	5	5	5	4	5	5	5	5	2	68
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
12	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	68
13	5	4	5	4	3	5	5	5	4	4	5	4	5	4	3	65
14	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	63
15	4	3	4	3	3	4	5	5	5	5	4	5	4	5	3	62
16	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	64
17	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	64
18	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	68
19	4	4	1	2	4	4	4	1	4	1	4	4	4	1	1	43
20	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	68
21	4	5	4	5	5	5	5	5	5	2	4	5	4	5	5	68
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	72
23	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	69
24	5	5	5	5	4	5	4	5	4	3	4	5	4	5	5	68
25	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	67

26	5	4	1	4	1	1	3	4	3	3	1	1	4	4	4	43
27	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	65
28	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	71
29	5	5	5	5	3	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	71
30	5	4	5	4	4	4	4	4	2	4	5	5	5	5	4	64
31	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	67
32	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	67
33	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	69
34	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	71
35	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	67
36	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	68
37	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	68
38	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	66
39	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	70
40	5	5	4	5	4	5	5	5	5	3	5	4	5	4	4	68
41	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	66
42	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	63
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	66
44	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	69
45	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	66
46	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	69
47	5	5	5	5	2	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	67
48	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	72
49	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	68
50	1	4	1	4	3	4	4	4	4	2	4	1	4	1	1	42
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	5	4	5	5	63
52	4	3	4	3	3	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	62
53	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	2	64

54	4	5	4	5	4	5	4	5	4	2	4	4	4	4	5	63
55	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	67
56	4	4	4	2	4	4	2	4	2	1	1	5	1	5	1	44
57	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	2	63
58	4	1	4	1	1	4	1	4	1	2	4	4	4	4	5	44
59	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	2	4	2	5	64
60	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	71
61	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	2	68
62	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	69
63	5	4	5	4	5	3	5	4	5	4	5	5	5	5	5	69
64	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	68
65	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	67
66	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	3	5	4	5	4	64
67	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	67
68	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	64
69	4	1	4	4	1	4	1	4	1	4	4	1	4	1	4	42
70	4	5	4	5	5	4	5	4	5	2	4	5	4	5	4	65
71	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	67
72	1	4	4	4	1	4	4	1	4	1	4	1	4	4	1	42
73	4	1	4	4	4	1	4	4	1	4	4	1	4	1	1	42
74	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	70
75	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	71
76	3	5	4	5	3	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	67
77	5	4	5	4	5	5	4	5	3	4	4	5	4	5	5	67
78	4	4	4	4	5	4	5	3	5	5	5	4	5	4	4	65
79	4	4	4	4	1	1	4	1	4	1	4	4	4	4	1	43
80	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	63
81	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	2	63

82	4	5	4	5	4	3	5	4	5	2	5	4	5	4	4	63
83	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	66
84	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	62
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	62
86	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	69
87	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	69
88	4	3	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	63
89	5	4	5	4	3	5	4	5	4	4	4	5	3	5	5	65
90	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	66
91	4	4	1	4	4	1	4	4	1	4	4	1	4	1	1	42
92	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	66
93	5	5	5	5	2	5	4	5	4	4	3	5	4	5	2	63
94	5	5	5	5	5	4	3	4	5	4	5	4	5	4	5	68
95	5	5	4	5	4	5	4	5	4	3	4	4	4	4	5	65
96	5	4	5	4	3	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	63
97	4	4	1	4	4	2	4	2	1	3	4	1	4	1	4	43
98	4	3	4	3	3	4	1	4	5	2	1	4	1	4	1	44
99	5	4	4	4	4	1	1	1	1	3	4	1	4	1	4	42
100	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	69
101	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	70
102	1	4	4	2	1	1	3	1	3	4	1	4	5	4	4	42
103	5	4	4	4	5	3	5	3	5	5	4	4	4	4	5	64
104	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	66
105	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	65
106	5	4	5	4	4	4	3	4	3	5	4	5	4	4	4	62
107	4	3	4	5	4	3	5	3	5	4	4	5	4	5	5	63
108	5	4	5	4	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	70
109	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	71

110	5	4	5	4	4	5	5	5	5	2	5	5	5	5	4	68
111	4	4	4	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	68
112	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	66
113	4	4	4	5	5	5	4	5	4	3	5	5	5	4	4	66
114	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	67
115	3	2	3	1	4	4	3	4	3	3	4	1	5	1	1	42
116	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	67
117	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	64
118	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	66
119	3	4	1	4	1	4	1	1	2	4	4	1	4	4	4	42
120	4	5	4	4	2	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	65
121	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	2	64
122	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	66
123	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	66
124	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	3	64
125	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	63
126	1	4	1	4	4	4	1	4	1	4	4	3	1	3	3	42
127	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	66
128	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	67
129	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	71
130	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	2	4	65
131	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	69
132	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	68
133	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	69
134	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	69
135	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	64
136	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	71
137	4	4	4	4	4	5	5	5	5	2	5	4	5	4	5	65

138	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	70
139	5	5	5	5	2	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	69
140	5	5	5	5	5	5	4	5	4	3	5	5	5	5	3	69
141	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	69
142	5	4	5	4	3	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	63
143	3	5	3	1	4	4	4	1	4	1	4	4	1	4	1	44
144	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	69
145	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	62
146	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	65
147	4	5	4	5	5	5	5	5	5	2	4	5	4	4	4	66
148	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	72
149	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	67
150	4	1	4	4	1	1	4	1	4	3	4	1	4	4	2	42
151	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	66
152	5	5	5	5	4	4	3	4	3	3	4	5	4	5	5	64
153	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	69
154	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	2	65
155	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	68
156	1	4	1	4	4	1	4	1	2	4	4	2	1	2	5	40
157	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	63
158	4	1	1	4	1	3	1	1	5	5	4	1	4	1	2	38
159	4	4	4	4	4	5	5	4	5	3	4	5	4	5	4	64
160	5	5	5	5	4	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	71
161	5	5	5	5	2	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	68
162	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	67
163	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	3	5	4	5	4	65
164	5	4	5	4	3	4	3	5	4	5	5	4	5	4	5	65
165	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	67

166	5	5	5	5	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	63
167	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	67
168	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	68
169	5	4	5	4	3	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	63
170	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	2	62
171	4	3	4	3	3	3	1	4	1	1	1	4	1	4	4	41
172	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	62
173	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	62
174	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	67
175	4	4	4	2	4	2	5	4	5	4	5	5	5	5	5	63
176	5	4	4	4	5	5	4	3	4	5	5	5	5	5	4	67
177	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	63
178	4	4	5	4	4	3	4	5	4	5	4	5	3	5	5	64
179	4	5	3	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	65
180	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	64
181	5	4	5	4	5	4	5	3	5	5	4	4	4	4	4	65
182	5	2	4	1	4	4	4	1	1	4	3	1	4	1	2	41
183	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	68
184	5	4	5	4	4	5	2	4	5	4	4	4	4	4	5	63
185	4	3	4	3	1	1	1	4	1	4	4	4	1	4	4	43
186	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	66
187	5	2	5	4	4	4	3	4	3	5	5	4	5	4	5	62
188	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	66
189	5	4	4	4	5	5	2	5	4	4	5	4	5	4	4	64
190	4	3	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	63
191	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	63
192	3	3	3	1	4	4	3	4	1	4	4	1	4	1	4	44
193	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	63

194	1	4	4	1	4	3	3	3	1	4	1	3	4	1	4	41
195	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	3	63
196	2	4	2	1	4	1	4	4	4	4	4	1	4	1	4	44
197	4	1	1	4	3	4	1	4	4	1	2	4	2	4	3	42
198	4	4	1	4	1	2	4	2	1	4	4	1	4	5	2	43
199	4	4	4	4	4	4	1	5	4	3	1	1	1	1	3	44
200	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	69
201	5	1	5	1	2	4	4	1	4	4	1	1	3	1	4	41
202	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	4	5	4	4	69
203	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	65
204	5	4	1	4	3	1	4	5	4	1	1	3	1	3	3	43
205	4	4	4	4	4	5	2	4	5	4	5	5	3	5	4	62
206	4	3	4	3	3	1	1	4	4	4	1	4	1	4	3	44
207	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	63
208	4	1	4	1	4	4	3	4	3	1	1	4	4	1	4	43
209	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	68
210	1	4	4	2	4	1	2	1	4	4	1	4	1	4	4	41
211	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	64
212	4	3	4	3	4	1	4	4	4	1	4	1	4	1	2	44
213	3	1	3	5	3	4	3	4	1	4	1	5	1	1	1	40
214	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	67
215	4	5	4	5	4	3	3	3	5	4	5	5	5	5	4	64
216	5	4	1	4	1	4	4	1	4	4	1	3	1	3	2	42
217	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	3	5	3	5	4	64
218	1	4	1	4	2	4	5	4	4	1	1	4	1	4	1	41
219	4	1	4	1	1	2	4	2	1	4	4	4	4	4	1	41
220	1	1	1	1	4	4	5	5	4	3	4	3	4	3	5	48
221	5	5	5	5	3	4	4	5	3	4	3	5	3	5	5	64



222	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	3	67
223	5	3	5	3	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	65
224	3	5	3	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	63
225	5	4	5	4	3	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	67
226	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	3	63
227	1	3	4	3	1	4	4	4	4	4	4	1	4	1	1	43
228	3	5	3	5	4	4	4	5	4	5	1	5	5	5	4	62
229	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	66
230	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	68
231	4	4	4	5	3	5	5	5	5	2	5	3	5	3	5	63
232	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	4	68
233	5	4	5	4	2	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	66
234	4	3	1	3	5	1	4	1	4	3	1	4	1	4	4	43
235	3	3	3	3	1	4	4	1	4	1	4	3	4	3	1	42
236	3	4	3	1	3	4	3	1	3	3	3	5	3	1	3	43
237	5	3	4	3	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	66
238	3	3	3	1	4	4	1	1	1	4	5	4	1	4	2	41
239	3	5	3	5	3	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	63
240	1	4	1	4	2	4	1	4	2	1	4	2	4	2	5	41
241	4	4	4	4	3	1	1	4	4	1	2	4	2	4	1	43
242	4	2	4	2	4	4	3	1	3	4	1	1	4	1	4	42
243	2	4	2	4	1	3	1	3	1	3	1	5	1	5	4	40
244	4	1	4	1	4	1	4	1	4	4	5	1	1	1	2	38
245	1	5	1	5	4	4	1	4	1	4	1	5	1	5	1	43
246	5	5	5	5	3	5	4	4	4	5	5	3	5	3	4	65
247	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	3	5	3	5	3	66
248	5	3	5	3	3	1	4	1	4	2	5	4	1	1	1	43
249	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	68

250	5	5	5	5	2	5	5	5	5	4	4	3	4	3	5	65
251	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	3	5	5	69
252	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	3	69
253	5	4	5	4	3	5	3	5	3	5	4	4	4	4	5	63
254	4	4	4	1	4	3	1	3	1	4	4	4	1	1	4	43
255	4	3	4	3	3	1	4	1	4	3	4	1	4	1	1	41
256	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	64
257	4	5	4	5	4	4	3	4	3	5	4	4	4	4	5	62
258	5	4	5	4	5	3	5	3	5	4	4	3	4	3	5	62
259	4	4	4	2	4	1	4	1	4	4	3	1	3	1	3	43
260	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	3	5	3	5	63
261	5	3	1	1	3	4	4	4	1	3	3	2	3	2	4	43
262	4	5	4	3	1	4	1	4	1	5	2	3	2	3	1	43
263	4	4	4	1	2	1	4	1	1	2	3	3	3	3	3	39
264	4	4	4	2	5	4	3	1	3	1	3	1	3	1	5	44
265	5	4	5	5	4	3	3	3	3	4	5	5	5	5	5	64
266	4	5	4	5	5	3	4	3	4	3	5	5	5	5	4	64
267	4	4	4	5	3	5	3	4	3	5	5	5	5	5	4	64
268	4	4	4	4	2	3	3	3	1	4	1	3	1	3	1	41
269	1	4	1	2	3	3	5	3	1	3	3	1	3	5	4	42
270	4	1	4	3	4	1	4	1	4	2	1	4	1	4	3	41
271	4	1	4	4	1	4	4	1	4	3	4	1	4	4	1	44
272	4	4	1	4	1	4	2	4	2	4	1	3	4	3	3	44
273	1	1	1	4	4	2	4	2	4	4	3	1	3	5	1	40
274	5	5	4	1	1	4	1	4	5	4	5	5	1	1	2	48
275	4	5	5	5	5	1	5	1	5	4	5	4	5	4	5	63
276	5	4	5	4	4	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	65
277	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	67

278	4	4	5	4	5	5	3	5	3	3	5	4	5	4	3	62
279	4	4	4	1	1	3	1	5	1	1	4	3	4	3	2	41
280	5	5	5	5	4	5	5	4	5	3	3	4	3	4	3	63
281	5	5	5	5	2	5	4	5	3	5	4	3	4	3	5	63
282	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	3	5	3	5	4	67
283	1	1	4	1	4	4	1	4	1	4	1	2	1	2	3	34
284	5	4	1	4	3	1	4	4	4	4	2	1	2	1	4	44
285	4	4	4	4	4	4	3	5	4	5	5	4	5	4	3	62
286	4	3	4	3	3	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	63
287	1	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1	3	1	3	2	44
288	4	1	4	1	4	4	4	4	1	4	4	2	3	1	1	42
289	1	4	5	4	1	4	4	1	4	1	2	3	2	3	4	43
290	4	1	4	2	4	4	1	4	1	4	3	4	3	4	1	44
291	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	3	63
292	3	5	5	5	5	3	5	4	5	4	4	5	5	3	2	63
293	5	5	4	5	3	4	4	4	4	4	5	5	3	5	3	63
294	5	4	5	3	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	2	62
295	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	65
296	4	1	4	4	4	2	1	4	1	1	4	3	4	2	4	43
297	5	4	4	4	4	5	4	3	4	5	5	5	5	3	5	65
298	4	3	5	4	5	4	5	4	5	4	3	4	5	3	3	61
299	4	1	4	1	4	3	4	5	4	1	1	4	2	3	2	43
300	5	4	4	4	4	5	4	5	4	3	5	4	5	4	5	65
301	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	62
302	4	4	5	4	5	4	3	4	3	5	5	5	5	4	4	64
303	4	5	4	5	4	3	5	3	5	4	5	5	4	5	4	65
304	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	68
305	3	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	63

306	4	1	4	1	4	4	4	1	1	3	4	4	4	1	4	44
307	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	65
308	4	4	5	4	5	5	4	5	4	2	4	4	4	4	4	62
309	2	5	4	5	4	4	3	5	3	5	5	5	5	5	4	64
310	1	4	3	4	1	3	3	3	3	4	1	1	5	5	2	43
311	4	5	4	5	4	3	4	3	4	3	5	5	5	5	5	64
312	3	4	5	4	5	5	3	4	3	5	5	5	4	5	4	64
313	5	4	1	4	3	3	3	3	5	4	1	4	1	4	3	48
314	1	1	4	4	4	3	1	3	1	3	4	4	4	1	4	42
315	4	3	4	3	3	1	4	1	4	2	4	1	4	1	3	42
316	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	61
317	4	1	4	1	4	4	2	4	2	4	4	1	4	1	4	44
318	5	4	5	4	5	2	4	2	4	4	5	4	5	4	5	62
319	4	1	4	2	4	4	1	1	1	4	4	4	4	1	4	43
320	1	4	4	4	1	1	5	1	1	4	1	4	4	4	5	44
321	3	5	3	5	5	5	5	5	5	3	4	5	4	5	5	67
322	5	5	5	5	2	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	68
323	5	4	5	4	5	5	3	5	3	3	4	4	4	4	5	63
324	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	65
325	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	68
326	1	4	1	4	3	4	4	1	2	4	4	1	4	1	4	42
327	4	3	4	3	2	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	61
328	3	4	3	4	3	5	3	5	4	3	5	5	5	5	5	62
329	4	3	4	3	5	4	5	4	3	5	5	5	5	5	5	65
330	3	5	3	5	4	4	4	4	5	2	5	5	5	5	4	63
331	5	2	5	2	3	4	4	4	2	5	5	5	5	5	5	61
332	2	5	2	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	64
333	5	4	5	4	3	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	65

334	5	5	4	5	5	4	4	4	5	3	4	5	5	5	5	68
335	1	3	1	3	2	4	1	4	4	2	1	1	1	5	3	36
336	4	2	3	5	1	1	4	5	2	3	1	4	1	4	1	41
337	2	3	2	3	4	1	1	4	3	4	4	4	4	1	4	44
338	3	4	3	4	1	4	3	1	4	4	1	4	1	4	1	42
339	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	63
340	4	3	4	3	2	4	1	1	4	4	1	4	1	4	4	44
341	3	5	3	5	3	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	61
342	5	4	5	4	2	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	64
343	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	69
344	4	3	4	2	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	65
345	5	3	5	3	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	67
346	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	61
347	2	1	2	3	2	4	4	1	4	1	5	1	1	5	4	40
348	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	63
349	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	68
350	4	5	3	4	4	5	5	5	5	2	4	5	4	5	4	64
351	5	3	5	4	4	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	68
352	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	66



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## ANEXO 8

### Carta de presentación del Establecimiento Farmacéutico

#### **“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”**

Trujillo, 09 de junio de 2023

#### **CARTA N° 329-2023-UCV-VA-EPG-F01/J**

Lic. Marilia Carmen Viera

Jefe zonal de ventas

CADENA DE BOTICAS INKAFARMA - BOTICAS IP S.A.C.

Presente. –

#### **ASUNTO: AUTORIZACIÓN PARA APLICAR INSTRUMENTOS PARA EL DESARROLLO DE TESIS**

Es grato dirigirme a usted para saludarle cordialmente y así mismo presentar a la estudiante **LITA ESVERIT REYES QUIROZ**, del programa de **MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**, de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo.

La estudiante en mención solicita autorización para aplicar los instrumentos necesarios para el desarrollo de su tesis denominada: **“RELACIÓN ENTRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN CON LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE UNA CADENA DE BOTICA PARTICULAR, CASA GRANDE, 2023”**, en la institución que usted dirige.

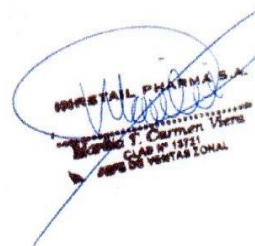
El objetivo principal de este trabajo de investigación es determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de una cadena de botica particular, Casa Grande, 2023.

Agradeciendo la atención que brinde a la presente, aprovecho la oportunidad para expresarle mi consideración y respeto.

Atentamente. –



Mg. Ricardo Benites Aliaga  
Jefe de la Escuela de Posgrado-Trujillo  
Universidad César Vallejo



#### ADJUNTO:

- Instrumentos de recolección de datos.

## ANEXO 9

### Carta de respuesta del Establecimiento Farmacéutico

"AÑO DE LA UNIDAD LA PAZ Y EL DESARROLLO"

Casa Grande, 16 de Junio del 2023

Sr.

Mg. RICARDO BENITES ALIAGA

Jefe de la Escuela de Posgrado- Trujillo  
Universidad Cesar Vallejo

**ASUNTO:** AUTORIZACION PARA APLICAR INSTRUMENTO PARA EL DESARROLLO DE TESIS EN  
NUESTRA CADENA DE BOTICAS IP S.A.C – CASA GRANDE

De mi especial consideración:

Me complace dirigirme a usted para enviarle mis más cordiales saludos. En respuesta al documento de referencia, me gustaría informarle que esta dirección otorga su **AUTORIZACIÓN** al estudiante Lita Esverit Reyes Quiroz para llevar a cabo la aplicación de los instrumentos necesarios para el desarrollo de su tesis titulada **"RELACIÓN ENTRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN CON LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE UNA CADENA DE BOTICAS EN PARTICULAR, CASA GRANDE, 2023"**.

Además, solicitamos amablemente que al finalizar la ejecución del trabajo, el alumno deje una copia de su tesis en el Establecimiento farmaceutico correspondiente.

Sin otro particular, me despido de usted, no sin antes reiterarle mi consideración y aprecio personal.

Atentamente,

  
MINIRETAL PHARMA S.A.  
Carmen Vieta  
CLAS N° 15721  
PUNO DE VENTAS ZONAL

# Anexo 10

## Consentimiento Informado (\*)

Título de la investigación: "Relación entre la calidad de atención con la satisfacción de los usuarios de una cadena de botica particular, Casa Grande, 2023".  
Investigador: Lita Esverit Reyes Quiroz

### **Propósito del estudio**

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Relación entre la calidad de atención con la satisfacción de los usuarios de una cadena de botica particular, Casa Grande, 2023.", cuyo objetivo es determinar la relación entre la calidad de atención con la satisfacción de los usuarios de una cadena de botica particular, Casa Grande, 2023. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de posgrado del Programa académico de maestría en gestión de los servicios de la salud, de la Universidad César Vallejo aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso del Jefe Zonal Marilia Carmen Viera.

Describir el impacto del problema de la investigación. ¿Qué relación existe entre la calidad de atención con la satisfacción de los usuarios de una cadena de Botica particular, Casa Grande, 2023?

### **Procedimiento**

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

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: "Relación entre la calidad de atención y satisfacción de los pacientes del servicio de medicina de un centro de salud público, Chocope 2023."
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará en el ambiente de sala de ventas del establecimiento farmacéutico de la cadena de boticas particular, Casa Grande. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

\* Obligatorio a partir de los 18 años





**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 institución al 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 Lita Esverita Reyes Quiroz email: lreyesqu17@ucvvirtual.edu.pe Docente asesor Dr. Rodríguez Alayo, Gerardo Augusto email: garordrigueza@ucvvirtual.edu.pe

**Consentimiento**

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

Nombre y apellidos: Margherita Rubi Enil Roscel  
Fecha y hora: 18/06/23 3:00 p.m.

[Firma] DNI 43032936

*Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google.*