



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**PROGRAMA DE ESTUDIO DE FARMACIA Y BIOQUÍMICA**

**GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE  
FARMACIA DE UN HOSPITAL, TRUJILLO, 2024**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE QUÍMICO FARMACÉUTICO**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: EPIDEMIOLOGÍA Y SALUD PÚBLICA EN MEDICAMENTOS,  
PRODUCTOS NATURALES Y TÓXICOS.**

**AUTOR**

**CAJA RUIZ, WILLIAN GONZALO**  
**ORCID:0000-0001-8027-1596**

**ASESOR**

**VASQUEZ CORALES, EDISON**  
**ORCID:0000-0001-9059-6394**

**CHIMBOTE-PERÚ**  
**2024**



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**PROGRAMA DE ESTUDIO DE FARMACIA Y BIOQUÍMICA**

**ACTA N° 0154-107-2024 DE SUSTENTACIÓN DEL INFORME DE TESIS**

En la Ciudad de **Chimbote** Siendo las **18:20** horas del día **30** de **Diciembre** del **2024** y estando lo dispuesto en el Reglamento de Investigación (Versión Vigente) ULADECH-CATÓLICA en su Artículo 34º, los miembros del Jurado de Investigación de tesis de la Escuela Profesional de **FARMACIA Y BIOQUÍMICA**, conformado por:

**MATOS INGA MATILDE ANAIS** Presidente  
**PALACIOS PALACIOS MARIA ISABEL** Miembro  
**ZEVALLOS ESCOBAR LIZ ELVA** Miembro  
**Dr. VASQUEZ CORALES EDISON** Asesor

Se reunieron para evaluar la sustentación del informe de tesis: **GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE FARMACIA DE UN HOSPITAL, TRUJILLO, 2024**

**Presentada Por :**  
(1608171117) **CAJA RUIZ WILLIAN GONZALO**

Luego de la presentación del autor(a) y las deliberaciones, el Jurado de Investigación acordó: **APROBAR** por **UNANIMIDAD**, la tesis, con el calificativo de **14**, quedando expedito/a el/la Bachiller para optar el TÍTULO PROFESIONAL de **Químico Farmacéutico**.

Los miembros del Jurado de Investigación firman a continuación dando fe de las conclusiones del acta:

---

**MATOS INGA MATILDE ANAIS**  
Presidente

---

**PALACIOS PALACIOS MARIA ISABEL**  
Miembro

---

**ZEVALLOS ESCOBAR LIZ ELVA**  
Miembro

---

**Dr. VASQUEZ CORALES EDISON**  
Asesor



## CONSTANCIA DE EVALUACIÓN DE ORIGINALIDAD

La responsable de la Unidad de Integridad Científica, ha monitorizado la evaluación de la originalidad de la tesis titulada: GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE FARMACIA DE UN HOSPITAL, TRUJILLO, 2024 Del (de la) estudiante CAJA RUIZ WILLIAN GONZALO, asesorado por VASQUEZ CORALES EDISON se ha revisado y constató que la investigación tiene un índice de similitud de 10% según el reporte de originalidad del programa Turnitin.

Por lo tanto, dichas coincidencias detectadas no constituyen plagio y la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

Cabe resaltar que el turnitin brinda información referencial sobre el porcentaje de similitud, más no es objeto oficial para determinar copia o plagio, si sucediera toda la responsabilidad recaerá en el estudiante.

Chimbote, 17 de Febrero del 2025



**Mgtr. Roxana Torres Guzman**  
RESPONSABLE DE UNIDAD DE INTEGRIDAD CIENTÍFICA

## **Dedicatoria**

*A Dios, por ser mi guía y fortaleza en cada paso de este camino, por darme la sabiduría y la perseverancia necesarias para alcanzar este logro.*

*A mis padres Willian Eusebio Caja Díaz y Angela Petronila Ruiz de Caja, por su amor, su sacrificio y sus enseñanzas, que han sido la base de cada uno de mis éxitos y un ejemplo constante de esfuerzo y dedicación. Gracias por creer en mí y por acompañarme en todo momento.*

*A mi familia, por su apoyo incondicional y por brindarme siempre un hogar lleno de cariño, comprensión y unidad. A cada uno de ustedes, gracias por ser mi inspiración y mi motivo para seguir adelante.*

## **Agradecimiento**

*A Dios, por brindarme la fortaleza, el discernimiento y la paz necesarios para enfrentar cada desafío de este proyecto. Sin Su guía y Su bendición, este logro no habría sido posible.*

*A mi familia, por su apoyo incondicional y constante en cada etapa de mi vida. Gracias por su paciencia, por su aliento en los momentos difíciles y por ser mi fuente de inspiración. Su amor y comprensión han sido esenciales en este camino.*

*Al profesor Edison Vázquez Corales, mi asesor de tesis, por su guía, dedicación y por compartir generosamente sus conocimientos. Su orientación ha sido fundamental para llevar a cabo este trabajo, y su compromiso ha dejado una huella importante en mi formación profesional y personal.*

## Índice general

|                                                          |      |
|----------------------------------------------------------|------|
| Dedicatoria                                              | IV   |
| Agradecimiento                                           | V    |
| Resumen                                                  | VIII |
| Abstract                                                 | IX   |
| I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA                            | 1    |
| II. MARCO TEÓRICO                                        | 6    |
| 2.1 Antecedentes                                         | 6    |
| 2.1.1 Antecedentes internacionales                       | 6    |
| 2.1.2 Antecedentes nacionales                            | 7    |
| 2.1.3 Antecedentes Locales o regionales                  | 8    |
| 2.2 Bases teóricas                                       | 9    |
| III. METODOLOGÍA                                         | 24   |
| 3.1 Nivel, tipo y diseño de la investigación             | 24   |
| 3.2 Población y muestra                                  | 24   |
| 3.3 Variables. Definición y operacionalización           | 37   |
| 3.4 Técnica e instrumentos de recolección de información | 38   |
| 3.5 Método de análisis de datos                          | 39   |
| 3.6 Aspectos éticos                                      | 39   |
| IV. RESULTADOS                                           | 41   |
| V. DISCUSIÓN                                             | 44   |
| VI. CONCLUSIONES                                         | 49   |
| VII. RECOMENDACIONES                                     | 50   |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS                               | 51   |
| ANEXOS                                                   | 61   |
| Anexo 01: Matriz de consistencia                         | 61   |
| Anexo 02: Instrumento de recolección de información.     | 62   |
| Anexo 03: Formato de consentimiento informado            | 64   |
| Anexo 04: Documentos de aprobación                       | 65   |
| Anexo 05: Base de datos                                  | 66   |
| Anexo 06: Declaración jurada                             | 81   |
| Anexo 08: Evidencias de ejecución                        | 82   |

## **Lista de tablas**

|                                                                                                                                                           |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabla 1 Distribución porcentual del nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el Servicio de Farmacia en relación con la fiabilidad.             | 41 |
| Tabla 2 Distribución porcentual del nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el Servicio de Farmacia en relación con la Capacidad de respuesta. | 41 |
| Tabla 3 Distribución porcentual del nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el Servicio de Farmacia en relación con la confiabilidad.          | 42 |
| Tabla 4 Distribución porcentual del nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el Servicio de Farmacia en relación con la seguridad.              | 42 |
| Tabla 5 Distribución porcentual del nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el Servicio de Farmacia en relación con la empatía.                | 43 |
| Tabla 6 Distribución porcentual de los usuarios según el grado de satisfacción respecto a la atención recibida en el del servicio de farmacia.            | 43 |

## **Resumen**

La presente investigación tuvo como objetivo principal determinar el grado de satisfacción de los usuarios atendidos en el Servicio de Farmacia de un hospital en Trujillo. La metodología del estudio fue de Nivel descriptivo, tipo básico, enfoque cuantitativo, corte transversal y de diseño no experimental., y contó con una muestra de 368 usuarios. Para la recolección de datos, se aplicó un cuestionario de 15 preguntas en una escala Likert, que abarcó cinco niveles de satisfacción, desde "nada satisfecho" hasta "totalmente satisfecho". Según los resultados en cuanto a la fiabilidad, el 66% de los encuestados reportó un nivel de satisfacción bajo, evidenciando que los usuarios perciben fallas en la precisión y consistencia del servicio brindado. En la dimensión de capacidad de respuesta, el 52.4% también indicó insatisfacción, señalando demoras y falta de prontitud en la atención. Respecto a la confiabilidad, un 52.7% manifestó estar insatisfecho, lo que indica una percepción de inseguridad o falta de confianza en el servicio. En la dimensión de seguridad, el 49.2% expresó insatisfacción, lo que sugiere preocupación sobre la protección y el bienestar en la atención recibida. Finalmente, en la dimensión de empatía, un 49.7% de los usuarios mostró un bajo grado de satisfacción, lo que resalta una percepción de falta de trato personalizado y comprensión de las necesidades de los pacientes. En conclusión, el nivel de satisfacción global de los usuarios atendidos en el Servicio de Farmacia del hospital fue bajo, alcanzando apenas un 44.8%.

Palabras clave: Grado de satisfacción, Hospital, servicio de farmacia.

## **Abstract**

The main objective of this research was to determine the degree of satisfaction of the users treated in the Pharmacy Service of a hospital in Trujillo. The methodology of the study was descriptive, basic type, quantitative approach, cross-sectional and non-experimental design, and had a sample of 368 users. For data collection, a 15-question questionnaire was applied on a Likert scale, which covered five levels of satisfaction, from "not at all satisfied" to "totally satisfied". According to the results in terms of reliability, 65.9% of respondents reported a low level of satisfaction, evidencing that users perceive failures in the accuracy and consistency of the service provided. In the dimension of response capacity, 52.3% also indicated dissatisfaction, pointing to delays and lack of promptness in care. Regarding reliability, 52.6% said they were dissatisfied, which indicates a perception of insecurity or lack of confidence in the service. In the security dimension, 49.1% expressed dissatisfaction, which suggests concern about the protection and well-being of the care received. Finally, in the empathy dimension, 49.6% of users showed a low degree of satisfaction, which highlights a perception of lack of personalized treatment and understanding of patients' needs. In conclusion, the overall level of satisfaction of the users treated in the hospital's Pharmacy Service was low, reaching only 44.7%.

Keywords: Degree of satisfaction, Hospital, pharmacy service.

.

## **I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

En los sistemas de salud modernos, la calidad del servicio es un aspecto fundamental para la sostenibilidad y éxito de cualquier institución. Entre los múltiples servicios que ofrece un hospital, el servicio de farmacia juega un rol crítico, no solo como intermediario entre el paciente y el tratamiento prescrito, sino también como uno de los puntos finales del proceso asistencial. La correcta dispensación de medicamentos, el trato adecuado por parte del personal y el tiempo que se emplea en atender a cada usuario son variables fundamentales que, juntas, determinan el nivel de satisfacción de los pacientes. En este sentido, es vital evaluar continuamente la calidad del servicio prestado, ya que una experiencia insatisfactoria puede generar una desconfianza en la atención brindada por el hospital y afectar negativamente el tratamiento de los pacientes. <sup>(1)</sup>

La satisfacción de los usuarios no solo depende de factores estructurales, como la disponibilidad de medicamentos, sino también de elementos subjetivos, como la percepción del trato recibido por el personal. La falta de comunicación efectiva, por ejemplo, puede generar una percepción negativa, incluso cuando los problemas técnicos o logísticos están fuera del control del personal de farmacia. La calidad percibida por los usuarios abarca dimensiones que van desde la rapidez y exactitud en la entrega de medicamentos hasta la empatía demostrada en la interacción personal. <sup>(2)</sup>

La satisfacción de los usuarios en los servicios de farmacia a nivel mundial es un aspecto crucial en la evaluación de la calidad de los sistemas de salud, ya que las farmacias juegan un papel esencial en la distribución de medicamentos y en la orientación farmacéutica a los pacientes. Este concepto se refiere a cómo los usuarios perciben y valoran el servicio que reciben en las farmacias, basándose en factores como la disponibilidad de medicamentos, la atención del personal farmacéutico, y la rapidez del servicio, entre otros. <sup>(3)</sup>

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), la satisfacción de los usuarios en los servicios de farmacia está estrechamente ligada a varios factores clave que aseguran un servicio de calidad. En primer lugar, el acceso a medicamentos esenciales es fundamental para garantizar la satisfacción, ya que la falta de disponibilidad o el alto costo de los fármacos genera insatisfacción, especialmente en países de ingresos bajos y medios. La seguridad y calidad en la dispensación de medicamentos es otro aspecto crítico, pues la OMS promueve

normas globales que aseguran el manejo adecuado y seguro de los fármacos, además de una atención farmacéutica basada en la orientación y asesoría al paciente. Esto implica que los farmacéuticos no solo entreguen los medicamentos, sino que también brinden información clara sobre su uso y posibles efectos adversos, lo que mejora la percepción de los usuarios. (4)

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), solo el 10.4% de los usuarios están satisfechos con los servicios de salud en general. No obstante, estos datos pueden variar considerablemente según la región, el tipo de establecimiento de salud y otros factores locales específicos. (5)

A nivel global, se estima que la satisfacción con los servicios de farmacia es del 76%, de acuerdo con un estudio realizado en la Comunidad Valenciana, España. Este dato destaca la importancia de abordar la satisfacción del usuario en el ámbito farmacéutico a nivel mundial. La cifra del 76% indica una percepción generalmente positiva de los usuarios hacia los servicios farmacéuticos, sugiriendo un nivel aceptable de calidad y atención en este sector a nivel global. Sin embargo, es crucial considerar que esta tasa puede variar según la región o el país. Esta observación subraya la necesidad de tener en cuenta las diferencias regionales y contextuales al evaluar la satisfacción del usuario en los servicios de farmacia. Factores como la cultura, las políticas de salud, el acceso a los servicios y las expectativas de los usuarios pueden influir significativamente en la percepción de la calidad y la satisfacción con los servicios farmacéuticos en distintas partes del mundo. (6)

En el Perú, la satisfacción de los usuarios en los servicios de farmacia está influenciada por factores similares a los identificados por la Organización Mundial de la Salud (OMS), pero con algunas particularidades del contexto local. Uno de los aspectos más relevantes es la disponibilidad y acceso a medicamentos esenciales, especialmente en áreas rurales y zonas alejadas, donde el desabastecimiento de fármacos es una preocupación recurrente. Además, el costo de los medicamentos en las farmacias privadas puede ser una barrera importante para muchos usuarios, lo que afecta directamente su satisfacción, ya que muchos dependen de los servicios de las farmacias públicas o de programas como el SIS (Seguro Integral de Salud) para acceder a los tratamientos que necesitan. (7)

En muchas farmacias, sobre todo en las ubicadas en centros de salud públicos, los usuarios suelen quejarse de los largos tiempos de espera y de la falta de información detallada sobre

el uso de los medicamentos. A pesar de ello, se han implementado algunas mejoras, como la capacitación de los farmacéuticos en atención al cliente y la promoción de una mayor orientación farmacéutica, para que los pacientes reciban asesoría adecuada sobre el uso correcto de sus medicamentos, lo que incrementa su satisfacción. El Ministerio de Salud (MINSA) y otras instituciones reguladoras están trabajando en políticas para mejorar la infraestructura de las farmacias y asegurar una distribución más equitativa de medicamentos, especialmente en regiones vulnerables. A pesar de los desafíos, se están dando pasos para fortalecer los servicios farmacéuticos y mejorar la experiencia de los usuarios, destacando la importancia de un sistema más accesible, eficiente y orientado a las necesidades del paciente.<sup>(8)</sup>

En Perú, un estudio sobre la satisfacción de los usuarios con los servicios de salud en las instalaciones del Ministerio de Salud (MINSA) reveló que, a nivel nacional, el 74.3% de los usuarios calificaron el servicio recibido como “bueno o muy bueno”. Este resultado ofrece una perspectiva específica sobre la satisfacción del usuario en el contexto peruano y sugiere un nivel de satisfacción con los servicios de salud comparable al promedio mundial.<sup>(9)</sup>

El Hospital Distrital Jerusalén - La Esperanza, ubicado en un sector de alta demanda en la provincia de Trujillo, es un centro de referencia para una gran parte de la población local, que, en su mayoría, proviene de sectores con recursos económicos limitados. Este hospital ofrece un servicio de farmacia que atiende a un número significativo de pacientes diariamente, desde aquellos que buscan medicamentos prescritos en consultas ambulatorias, hasta quienes han sido hospitalizados o intervenidos quirúrgicamente. Sin embargo, pese a la importancia de este servicio, se ha identificado un creciente número de quejas por parte de los usuarios. Entre las principales insatisfacciones manifestadas están los tiempos prolongados de espera, la falta de medicamentos en stock y un trato percibido como impersonal o poco empático por parte del personal de farmacia.

Este escenario plantea un problema complejo para la administración del hospital, ya que un servicio de farmacia deficiente puede tener múltiples repercusiones. En primer lugar, puede desencadenar una falta de adherencia al tratamiento por parte de los pacientes, lo que agrava su estado de salud y, en casos extremos, puede llevar a hospitalizaciones adicionales o complicaciones médicas. En segundo lugar, la insatisfacción de los usuarios no solo afecta su percepción del servicio de farmacia, sino que se extiende al hospital en su conjunto,

deteriorando la imagen institucional y afectando la confianza de los usuarios hacia el sistema de salud pública. Esto es particularmente relevante en áreas con altos índices de pobreza, donde los usuarios dependen casi exclusivamente de los servicios de salud pública y no tienen la opción de recurrir a farmacias privadas.

El servicio de farmacia del Hospital Distrital Jerusalén también enfrenta el desafío de una alta demanda debido a la sobrecarga en el sistema de salud. La escasez de medicamentos, un problema estructural que afecta a muchos hospitales públicos en Perú, es una fuente constante de frustración para los usuarios. De igual manera, el limitado número de personal en relación con el volumen de pacientes contribuye a un servicio de baja calidad, ya que el personal de farmacia se ve obligado a atender a un número excesivo de usuarios, lo que genera agotamiento laboral y reduce la capacidad de brindar un trato personalizado. Estos problemas son comunes en los servicios de salud de la región, pero en este hospital han alcanzado un nivel crítico, haciendo necesario un estudio profundo sobre el grado de satisfacción de los usuarios y las variables que lo afectan.

Por lo mencionado se plantea la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuál es el grado de satisfacción de los usuarios atendidos en el Servicio de Farmacia de un Hospital en Trujillo, 2024?

La realización de este estudio sobre el grado de satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de farmacia del Hospital Distrital Jerusalén - La Esperanza se justifica en la necesidad de mejorar la calidad de la atención brindada, ya que la satisfacción del usuario es un indicador clave que impacta directamente en la adherencia a los tratamientos y, por ende, en los resultados de salud. Dado que este hospital atiende a una población de bajos recursos, evaluar la satisfacción permitirá identificar áreas de mejora específicas, garantizando así un acceso equitativo a servicios de salud de calidad. Además, los hallazgos del estudio proporcionarán información valiosa para la toma de decisiones administrativas, facilitando la implementación de estrategias que optimicen los recursos y la capacitación del personal, mientras que también contribuirán a llenar un vacío en la literatura sobre satisfacción del usuario en el ámbito farmacéutico en Perú.

**Objetivo general:**

Determinar el grado de satisfacción de los usuarios atendidos en el Servicio de Farmacia de un Hospital en Trujillo, 2024.

**Objetivos específicos**

- Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el Servicio de Farmacia según la fiabilidad.
- Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el Servicio de Farmacia según la capacidad de respuesta.
- Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el Servicio de Farmacia según la seguridad.
- Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el Servicio de Farmacia según la confiabilidad.
- Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el Servicio de Farmacia según la empatía.

## **II. MARCO TEÓRICO**

### **2.1 Antecedentes**

#### **2.1.1 Antecedentes internacionales**

Becerra E, Villanueva E <sup>(10)</sup>, en el año 2023, realizaron un estudio con el objetivo de determinar la relación entre la gestión farmacéutica y la satisfacción en el acceso y uso de medicamentos del usuario ambulatorio en el servicio de farmacia del centro materno infantil México 2023. Utilizando un enfoque cuantitativo, con diseño no experimental y método correlacional, la muestra estuvo compuesta por 217 participantes, y la técnica utilizada fue la encuesta. Los resultados mostraron que la mayoría de los encuestados se encontraban en un nivel medio tanto en la gestión enfocada en el medicamento como en la gestión enfocada en el usuario, mientras que la satisfacción del usuario también se concentró mayormente en un nivel medio. Conclusión: Se confirmó una relación significativa entre la gestión farmacéutica y la satisfacción en el acceso y uso de medicamentos, subrayando la importancia de una adecuada gestión para mejorar la experiencia del usuario ambulatorio.

Peña C, Sablón N <sup>(11)</sup>, en el año 2022, realizaron un estudio cuyo objetivo fue evaluar el nivel de servicio de una farmacia en Ecuador a través de los componentes del servicio y su evaluación por parte de los usuarios. La investigación fue cuantitativa, descriptiva y de campo, utilizando métodos de análisis-síntesis, abstracto-concreto, inductivo-deductivo y el histórico-lógico. Los resultados indicaron que los componentes más débiles del servicio fueron la disponibilidad de medicamentos y el costo de los medicamentos, mientras que los componentes más fuertes fueron el tiempo de espera y la seguridad de la información brindada por el farmacéutico. El nivel total de servicio al cliente fue de 2,50, clasificado como regular. Se concluyó que la farmacia presenta un nivel de servicio regular, siendo la disponibilidad de productos el principal problema identificado.

Abdeal K <sup>(12)</sup>, et al, en el año 2022, realizaron un estudio con el objetivo de examinar las percepciones públicas de los farmacéuticos comunitarios y los niveles de satisfacción con los servicios de farmacia en Arabia Saudita. El estudio fue transversal, con una muestra aleatoria de 1000 personas, llevado a cabo entre enero y junio de 2019. Según los resultados, la tasa de respuesta fue del 76,92%. Las percepciones se vieron influenciadas por la disponibilidad y conocimiento de los farmacéuticos, la prontitud del servicio y el

asesoramiento proporcionado. El 80,5% de los encuestados estuvo de acuerdo en que los farmacéuticos los trataban con respeto, mientras que el 72,8% afirmó recibir instrucciones claras sobre el uso de medicamentos. Además, el 62,5% expresó satisfacción general con los farmacéuticos y el 64,8% con los servicios de farmacia. Concluyeron que la mayoría de los encuestados estaba satisfecha con los farmacéuticos y los servicios farmacéuticos, resaltando la necesidad de promover su rol como proveedores de atención médica.

### **2.1.2 Antecedentes nacionales**

Reyes G, Contreras K <sup>(13)</sup>, en el año 2023, realizaron un estudio con el objetivo de determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del cliente en el servicio de farmacia de un centro de salud en Rímac. La metodología aplicada fue cuantitativa, con un diseño no experimental de corte transversal, y una población de 384 usuarios. Los resultados mostraron que el grado de satisfacción se ubicó en un nivel medio (34,11%). Se identificaron niveles bajos en accesibilidad (34,1%), empatía (40,9%), competencia técnica (37%) y satisfacción con la disponibilidad y el costo de los medicamentos (35,4%). Los aspectos de seguridad (36,2%) y comunicación del farmacéutico (37%) se clasificaron en un nivel medio, al igual que la satisfacción por la orientación farmacéutica (33,3%). Concluyó que existe una relación significativa y positiva moderada entre las variables de estudio.

Cristóbal J, Curichahua H <sup>(14)</sup>, en el año 2022, llevaron a cabo un estudio con el propósito de evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios y la calidad de atención en el servicio de farmacia de un hospital en Huancavelica. La investigación fue de tipo científico y diseño descriptivo de corte transversal, incluyó a 360 usuarios que accedieron al servicio de farmacia. Los resultados indicaron que el 74,0% de los participantes tenía 36 años o más, y el 57,0% correspondía al género femenino. Se encontró que la satisfacción de los usuarios en relación con la calidad de atención era buena, alcanzando un 69,3%. Concluyeron que el servicio de farmacia del hospital en Huancavelica ofrece un nivel de satisfacción y calidad de atención adecuado, con un 69,3%.

Bustamante y Paredes <sup>(15)</sup>, en el 2020 llevaron a cabo un estudio con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción de los pacientes en el servicio de farmacia de la Clínica San Miguel Arcángel, ubicada en el distrito de San Juan de Lurigancho, durante julio de 2020. La metodología empleada fue descriptiva, no experimental y observacional, con un diseño transversal. Los resultados indicaron que el 81,0% de los pacientes estaban satisfechos en la

dimensión de empatía, mientras que el 70.8% expresaron satisfacción en la dimensión de seguridad. Además, el 77.4% de los pacientes consideraron satisfactoria la fiabilidad del servicio, seguido por el 75.8% en confiabilidad y el 72.8% en capacidad de respuesta. En conclusión, los autores determinaron que el 75.6% de los pacientes estaban satisfechos con el servicio de farmacia, siendo la dimensión de empatía la que mostró el mayor nivel de satisfacción, con un 81.0%, lo que sugiere una actitud positiva por parte del químico farmacéutico hacia los pacientes.

### **2.1.3 Antecedentes Locales o regionales**

Paredes O, Jiménez P <sup>(16)</sup>, en el año 2022, llevaron a cabo un estudio con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a la atención brindada por la farmacia del Hospital Salud Primavera, ubicado en la provincia de Trujillo. Utilizaron un diseño no experimental, transversal y descriptivo, con un enfoque cuantitativo y una muestra de 385 encuestados. El estudio evaluó tres dimensiones: nivel de confianza y seguridad, nivel de solidaridad y atención inmediata, y nivel de presentación e imagen del establecimiento. De los participantes, el 57,92% eran hombres y el 42,08% mujeres, siendo el grupo de edad más frecuente el de 28 a 37 años, que representó el 35,32% del total. En conclusión, el nivel de satisfacción general reveló que el 0,26% de los encuestados se declaró nada satisfecho, el 44,68% un poco satisfecho, el 54,29% satisfecho y el 0,78% muy satisfecho.

Chávez L <sup>(17)</sup>, en el año 2020, realizó un estudio con el objetivo de determinar la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios que acuden al Servicio de Farmacia del Hospital El Esfuerzo en Trujillo. El estudio adoptó un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental, transversal y de tipo descriptivo correlacional. La población del estudio estuvo conformada por 1123 usuarios, de los cuales se seleccionó una muestra de 286 a través del método aleatorio simple. Los resultados indicaron que un 40,9% de los usuarios calificó la fiabilidad como buena, mostrando satisfacción con el servicio; el 43,0% evaluó la capacidad de respuesta de forma positiva; el 42,3% calificó la seguridad como buena; el 51,7% otorgó una buena calificación a la empatía; y el 40,6% evaluó la tangibilidad de manera favorable, con satisfacción en el servicio. En conclusión, los usuarios expresaron satisfacción en relación con la calidad de atención, la cual fue valorada como buena en todas sus dimensiones.

Mendieta L <sup>(18)</sup>, en el año 2020, llevó a cabo un estudio con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del Centro de Salud Melvin Jones, ubicado en el distrito El Porvenir, durante el mes de junio de 2020. Este estudio fue de tipo descriptivo simple, prospectivo, con un diseño observacional y de corte transversal. La población considerada fue de 540 usuarios, de los cuales se seleccionó una muestra de 70 usuarios de manera aleatoria, siguiendo criterios de inclusión y exclusión. Los resultados revelaron que, en la dimensión de fiabilidad, seguridad y empatía, se alcanzó un 100% de satisfacción alta. En las dimensiones de capacidad de respuesta y tangibilidad, se obtuvieron porcentajes del 96% y 99% de satisfacción alta, respectivamente. Concluyó que el servicio de farmacia satisface completamente las necesidades de los usuarios externos, ofreciendo un alto nivel de satisfacción en la atención brindada.

## **2.2 Bases teóricas**

El estudio de la satisfacción de los usuarios en los servicios de salud ha sido un tema central en la investigación sanitaria a nivel mundial, dado que la calidad del servicio percibido influye de manera directa en la experiencia del paciente y en su adherencia a los tratamientos médicos. En este contexto, la satisfacción de los usuarios en los servicios de farmacia es un indicador fundamental para medir no solo la calidad del servicio prestado, sino también para identificar oportunidades de mejora en los procesos internos de atención y dispensación de medicamentos. La farmacia, siendo un servicio de atención directa al público, representa uno de los últimos puntos de contacto del paciente con el sistema de salud, y es allí donde la percepción del paciente sobre el trato recibido, la eficacia en la atención, y la accesibilidad de los medicamentos pueden influir en su nivel de satisfacción general. <sup>(19)</sup>

La satisfacción del usuario se define como la evaluación que realiza una persona respecto a la calidad del servicio recibido en relación con sus expectativas previas. Esta evaluación puede estar influenciada por múltiples factores, como la amabilidad y competencia del personal, el tiempo de espera, la disponibilidad de los medicamentos, y la claridad de la información proporcionada. En el ámbito de la farmacia, estudios han demostrado que la satisfacción de los pacientes puede estar estrechamente vinculada a la percepción de la atención personalizada y a la capacidad del farmacéutico para resolver dudas sobre el uso de medicamentos, efectos secundarios y posibles interacciones. La literatura indica que una comunicación efectiva entre el farmacéutico y el paciente no solo mejora la satisfacción del

usuario, sino que también contribuye a mejores resultados en la salud, reduciendo complicaciones y mejorando la adherencia a los tratamientos. <sup>(20)</sup>

En este sentido, el modelo SERVQUAL ha sido ampliamente utilizado para medir la satisfacción del cliente en diversos sectores, incluyendo el de la salud. Este modelo se basa en la comparación entre las expectativas de los usuarios y la percepción de la calidad del servicio recibido, abordando dimensiones clave como la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad, la empatía y las instalaciones físicas. Aplicado a los servicios de farmacia, este enfoque permite identificar las brechas de calidad y determinar qué aspectos son prioritarios para los usuarios. Investigaciones previas han mostrado que la percepción de la fiabilidad del servicio, es decir, la capacidad de la farmacia para proporcionar medicamentos de manera precisa y eficiente, es fundamental para lograr una alta satisfacción del usuario. Además, la empatía, entendida como el cuidado y atención que el personal de farmacia brinda a sus pacientes, se ha identificado como un factor crítico que afecta la experiencia del usuario. <sup>(21)</sup>

Por otro lado, la accesibilidad también juega un rol crucial en la satisfacción del usuario en el servicio de farmacia. Esto incluye no solo la disponibilidad física de la farmacia y su horario de atención, sino también la facilidad para obtener medicamentos y la información relacionada. Las barreras económicas, como el costo de los medicamentos y la cobertura del seguro, también pueden influir en la percepción de satisfacción, ya que los pacientes pueden sentirse frustrados si no pueden acceder a los tratamientos necesarios. En estudios recientes, se ha observado que la implementación de políticas que favorezcan la reducción de costos y la mejora de la cobertura sanitaria contribuyen a elevar el grado de satisfacción de los usuarios. <sup>(22)</sup>

Además, la experiencia del usuario en el servicio de farmacia puede verse afectada por el ambiente físico de la farmacia, que incluye factores como la limpieza, la organización, la señalización, y la privacidad en la atención. Un entorno agradable y bien organizado no solo mejora la percepción del servicio, sino que también puede influir positivamente en la confianza del paciente hacia el personal farmacéutico. La integración de tecnologías de la información, como sistemas de gestión de recetas electrónicas y aplicaciones móviles, también ha mostrado ser beneficiosa para mejorar la comunicación y el acceso a la información, contribuyendo así a una mayor satisfacción del usuario. <sup>(24)</sup>

La investigación en este campo es vital, ya que una alta satisfacción en los servicios de farmacia puede tener repercusiones positivas en la salud pública, al fomentar el uso adecuado de los medicamentos y mejorar la adherencia a los tratamientos prescritos. Los factores que influyen en la satisfacción del usuario en el servicio de farmacia son variados y complejos, y su comprensión es fundamental para el desarrollo de estrategias que promuevan una atención farmacéutica de calidad, mejorando así la experiencia del paciente y contribuyendo a mejores resultados en salud. Por lo tanto, este estudio busca analizar en profundidad el grado de satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de farmacia del Hospital Distrital Jerusalén, identificando los aspectos que afectan esta percepción y proporcionando recomendaciones para su mejora continua. <sup>(25,26)</sup>

La satisfacción del usuario es un constructo multidimensional que se refiere al grado de conformidad que experimenta un individuo tras utilizar un servicio o producto, en comparación con sus expectativas previas. En el contexto de los servicios de salud, esta satisfacción se convierte en un indicador esencial que refleja la calidad de la atención recibida. La satisfacción se puede definir como la percepción que tiene el usuario sobre la experiencia total de atención, que incluye aspectos como la interacción con el personal, la calidad del servicio, la accesibilidad y la efectividad del tratamiento. <sup>(27)</sup>

La relevancia de la satisfacción del usuario en el ámbito de la salud es innegable, ya que influye en múltiples dimensiones de la atención sanitaria. En primer lugar, un alto nivel de satisfacción se asocia con una mayor adherencia a los tratamientos y una mejor recuperación de los pacientes, lo que contribuye a mejores resultados de salud a largo plazo. Cuando los usuarios se sienten satisfechos, es más probable que sigan las recomendaciones de los profesionales de la salud y continúen utilizando los servicios ofrecidos. <sup>(28)</sup>

Además, la satisfacción del usuario impacta directamente en la confianza hacia el sistema de salud. Un paciente satisfecho tiende a confiar más en el personal sanitario y en la efectividad de los servicios que recibe, lo que puede traducirse en una mayor utilización de estos servicios en el futuro. Por el contrario, una experiencia insatisfactoria puede llevar a la desconfianza, la frustración y la búsqueda de atención en otros lugares, lo que puede poner en riesgo la continuidad del tratamiento y el bienestar del paciente. <sup>(29)</sup>

La satisfacción del usuario también tiene implicaciones económicas para las instituciones de salud. Un alto grado de satisfacción puede traducirse en una mayor lealtad de los pacientes

y, por ende, en un aumento de la demanda de servicios. Esto, a su vez, puede impactar positivamente en la reputación del establecimiento y atraer a nuevos usuarios. Por el contrario, los niveles bajos de satisfacción pueden resultar en una reducción de la demanda, que afecta no solo la viabilidad financiera de la institución, sino también su capacidad para proporcionar atención de calidad. <sup>(30)</sup>

### **Grado de Satisfacción de los Usuarios en el Servicio de Farmacia**

El grado de satisfacción de los usuarios que acceden a servicios de farmacia es un aspecto fundamental que refleja la calidad de la atención brindada y la capacidad del sistema de salud para satisfacer las necesidades de los pacientes. Este grado de satisfacción se puede entender como una evaluación subjetiva de la experiencia del usuario, que abarca diversos elementos, desde la atención recibida hasta la calidad de los productos adquiridos. Un alto grado de satisfacción no solo es indicativo de una buena gestión en el servicio de farmacia, sino que también tiene implicaciones significativas en la salud y bienestar de los pacientes, así como en su adherencia a los tratamientos prescritos. <sup>(31)</sup>

La satisfacción del usuario se mide a través de encuestas y cuestionarios que evalúan distintos aspectos del servicio. Estos instrumentos permiten recoger la opinión de los pacientes sobre diversos elementos, como la calidad del servicio, la atención al cliente, la disponibilidad de medicamentos, y la claridad en la información proporcionada. La evaluación del grado de satisfacción proporciona datos valiosos que pueden ser utilizados para identificar áreas de mejora y para diseñar estrategias que optimicen la atención farmacéutica. <sup>(32)</sup>

Uno de los factores que contribuyen al grado de satisfacción es la percepción de calidad del servicio. Los usuarios evalúan la calidad de la atención recibida en función de sus expectativas, las cuales pueden estar influenciadas por experiencias previas, recomendaciones de otros pacientes, y la reputación del servicio de farmacia. Un servicio que cumple o supera estas expectativas tiende a resultar en una mayor satisfacción del usuario. Por el contrario, cualquier discrepancia entre lo que se espera y lo que se recibe puede llevar a insatisfacción y desconfianza hacia el servicio. <sup>(33)</sup>

Además, el grado de satisfacción se relaciona estrechamente con la percepción de la seguridad en el servicio farmacéutico. Los pacientes desean sentirse seguros de que los

medicamentos que están recibiendo son de calidad, que están bien etiquetados y que no hay riesgos asociados con su uso. La confianza en el farmacéutico y en la farmacia, en general, es esencial para que los pacientes se sientan cómodos al recibir atención y asesoría sobre sus medicamentos. Cuando los usuarios perciben que están en un entorno seguro, su grado de satisfacción tiende a ser más alto. <sup>(33)</sup>

La comunicación efectiva también juega un papel crucial en el grado de satisfacción. La capacidad del personal farmacéutico para proporcionar información clara y comprensible sobre los medicamentos, así como para resolver cualquier duda que los pacientes puedan tener, contribuye significativamente a la satisfacción general. Los pacientes valoran un servicio en el que se les dedica tiempo y atención, donde se les explica detalladamente el uso de los medicamentos y se les ofrecen consejos sobre el manejo de sus condiciones de salud. Esta atención personalizada puede resultar en un aumento del grado de satisfacción, así como en una mayor adherencia al tratamiento, ya que los pacientes se sienten más capacitados para seguir las indicaciones dadas. <sup>(34)</sup>

Por último, el grado de satisfacción de los usuarios en el servicio de farmacia puede ser un indicador de la lealtad del paciente. Un paciente satisfecho es más propenso a regresar a la misma farmacia en el futuro y a recomendarla a otros, lo que contribuye a una reputación positiva y a la sostenibilidad del servicio. Por el contrario, un usuario insatisfecho puede optar por buscar servicios alternativos, lo que puede tener repercusiones negativas en la viabilidad del negocio. Por lo tanto, es vital que las farmacias realicen un esfuerzo continuo para mejorar la satisfacción del usuario, utilizando herramientas como encuestas de satisfacción y evaluaciones regulares del servicio. <sup>(35,36)</sup>

### **Atención Farmacéutica**

La atención farmacéutica se define como el conjunto de actividades y servicios que proporciona el farmacéutico con el fin de optimizar el uso de medicamentos y mejorar la salud de los pacientes. Este enfoque se centra en el paciente y busca garantizar que cada individuo reciba la medicación adecuada, en la dosis correcta, durante el tiempo apropiado, y con un seguimiento que permita maximizar los resultados terapéuticos mientras se minimizan los efectos adversos. La atención farmacéutica va más allá de la simple dispensación de medicamentos; implica una evaluación integral de las necesidades del

paciente, la educación sobre el uso adecuado de los fármacos y la promoción de hábitos de salud que contribuyan al bienestar general del usuario. <sup>(37)</sup>

Los objetivos de la atención farmacéutica son diversos y se pueden agrupar en varias categorías. En primer lugar, uno de los principales objetivos es asegurar la eficacia y la seguridad del tratamiento farmacológico. Esto implica la identificación de posibles interacciones medicamentosas, la revisión de la adecuación de la terapia y la prevención de reacciones adversas. En segundo lugar, la atención farmacéutica busca promover la adherencia al tratamiento, lo que es crucial para el éxito terapéutico. Para ello, los farmacéuticos educan a los pacientes sobre la importancia de seguir las indicaciones médicas y les ofrecen estrategias para recordar la administración de sus medicamentos. <sup>(38, 39)</sup>

Otro objetivo esencial es fomentar la responsabilidad del paciente en el manejo de su salud, mediante la provisión de información sobre las condiciones tratadas y el uso adecuado de los medicamentos. Esto incluye capacitar a los pacientes en el reconocimiento de los efectos secundarios y la importancia de reportar cualquier anomalía al profesional de la salud. Finalmente, la atención farmacéutica también busca contribuir a la prevención de enfermedades y a la promoción de la salud a través de la educación en hábitos saludables, el manejo de enfermedades crónicas y la promoción de la vacunación. <sup>(39)</sup>

### **Rol del Farmacéutico**

El farmacéutico desempeña un papel crucial en el sistema de atención sanitaria, actuando como un profesional de la salud especializado en el manejo y la utilización adecuada de los medicamentos. Su rol se ha expandido más allá de la simple dispensación de fármacos, integrándose en el equipo de atención médica para contribuir a la promoción de la salud, la prevención de enfermedades y la optimización del tratamiento farmacológico. <sup>(40)</sup>

Una de las funciones principales del farmacéutico es la evaluación de las necesidades del paciente. Esto implica realizar entrevistas para comprender la historia clínica, los antecedentes médicos, y los tratamientos previos del paciente. A partir de esta información, el farmacéutico puede identificar la medicación más adecuada, teniendo en cuenta no solo la eficacia del tratamiento, sino también la seguridad, considerando posibles interacciones medicamentosas y efectos secundarios. <sup>(40)</sup>

Además, el farmacéutico es responsable de la educación y asesoramiento al paciente, sobre el uso correcto de los medicamentos. Esto incluye la explicación de la dosificación, la duración del tratamiento, las precauciones necesarias y la identificación de efectos adversos. A través de esta educación, el farmacéutico busca fomentar la adherencia del paciente al tratamiento, lo que es esencial para asegurar resultados terapéuticos positivos. <sup>(40)</sup>

El farmacéutico también juega un papel importante en la monitorización de la terapia farmacológica. Esto implica el seguimiento de la respuesta del paciente al tratamiento, así como la detección de problemas relacionados con los medicamentos. Mediante el análisis de la evolución clínica del paciente, el farmacéutico puede realizar ajustes en la terapia, colaborar con otros profesionales de la salud y brindar recomendaciones sobre cambios necesarios en el tratamiento. <sup>(40)</sup>

Otra función vital del farmacéutico es la promoción de la salud y la prevención de enfermedades. Esto se logra a través de campañas de educación sobre la importancia de la vacunación, el manejo de enfermedades crónicas y la promoción de hábitos saludables. El farmacéutico puede realizar actividades de asesoramiento en temas como la alimentación, el ejercicio y el manejo del estrés, contribuyendo así al bienestar general del paciente. <sup>(41)</sup>

### **Modelos de Atención Farmacéutica**

La atención farmacéutica se estructura a través de diferentes modelos que orientan la práctica del farmacéutico en función de las necesidades de los pacientes y del contexto en el que se brinda el servicio. Estos modelos proporcionan un marco para la implementación de prácticas que optimizan el uso de medicamentos y mejoran los resultados de salud. A continuación, se presentan algunos de los modelos más destacados en la atención farmacéutica: <sup>(42)</sup>

**Modelo de Atención Farmacéutica Tradicional:** Este modelo se centra en la dispensación de medicamentos, donde el farmacéutico proporciona los fármacos prescritos por otros profesionales de la salud. Aunque incluye información básica sobre el uso de los medicamentos, su enfoque principal es la transacción y la entrega del medicamento, sin una interacción profunda con el paciente. Este modelo ha sido la base de la práctica farmacéutica, pero ha evolucionado hacia enfoques más centrados en el paciente. <sup>(43)</sup>

**Modelo de Atención Farmacéutica Basado en el Paciente:** Este enfoque se basa en la relación directa entre el farmacéutico y el paciente, donde se prioriza la evaluación de las necesidades del paciente y el seguimiento de su tratamiento. En este modelo, el farmacéutico realiza un análisis completo del tratamiento del paciente, evalúa la efectividad y seguridad de los medicamentos, y brinda educación personalizada. El objetivo es optimizar la terapia farmacológica y promover la adherencia al tratamiento, garantizando que los pacientes reciban la atención necesaria para mejorar su salud. <sup>(44)</sup>

**Modelo de Atención Farmacéutica Integral:** Este modelo aboga por un enfoque holístico, considerando no solo el tratamiento farmacológico, sino también otros factores que afectan la salud del paciente, como el estilo de vida y las condiciones socioeconómicas. En este enfoque, el farmacéutico colabora con otros profesionales de la salud para desarrollar un plan de atención integral que aborde las diversas dimensiones del bienestar del paciente. Este modelo fomenta la Inter profesionalidad y el trabajo en equipo, lo que resulta en una atención más completa y efectiva. <sup>(45)</sup>

**Modelo de Atención Farmacéutica en Farmacias Comunitarias:** En este contexto, el farmacéutico asume un papel activo en la comunidad, ofreciendo servicios como la revisión de medicamentos, la gestión de enfermedades crónicas y la educación sobre la salud. Este modelo busca empoderar a los pacientes y facilitar el acceso a servicios de salud en un entorno comunitario, promoviendo un manejo proactivo de la salud y la prevención de enfermedades. <sup>(46)</sup>

**Modelo de Atención Farmacéutica Basado en Resultados:** Este enfoque se centra en la evaluación de los resultados de salud asociados con el uso de medicamentos y la intervención del farmacéutico. Se basa en la recolección de datos sobre la efectividad de la terapia y la satisfacción del paciente, lo que permite realizar ajustes en el tratamiento y mejorar continuamente los servicios ofrecidos. Este modelo es especialmente relevante en la atención de enfermedades crónicas, donde el seguimiento y la monitorización son esenciales para el éxito terapéutico. <sup>(46)</sup>

### **Factores que Afectan la Satisfacción en el Servicio de Farmacia**

La satisfacción del usuario en el servicio de farmacia es un aspecto fundamental que influye en la calidad de la atención y en los resultados de salud de los pacientes. Diversos factores

pueden impactar la percepción del servicio y, en consecuencia, la satisfacción del usuario. A continuación, se describen algunos de los factores más relevantes: <sup>(47)</sup>

**Calidad de la Atención:** La calidad del servicio proporcionado por el personal farmacéutico es uno de los factores más críticos que afectan la satisfacción del paciente. Esto incluye no solo la competencia técnica y el conocimiento del farmacéutico sobre los medicamentos, sino también la atención al cliente, la empatía y la comunicación efectiva. Los pacientes que sienten que sus necesidades son comprendidas y atendidas adecuadamente tienden a estar más satisfechos. <sup>(2)</sup>

**Accesibilidad del Servicio:** La facilidad de acceso a la farmacia, ya sea en términos de ubicación, horarios de atención, o disponibilidad de medicamentos, es un factor que impacta significativamente la satisfacción del usuario. Una farmacia que está convenientemente ubicada y que ofrece un horario flexible es más propensa a atraer y retener a los pacientes, quienes valoran la comodidad en el acceso a los servicios. <sup>(2)</sup>

**Esperas y Tiempos de Atención:** Los tiempos de espera para recibir la atención y la duración de la consulta son aspectos que pueden influir en la experiencia del paciente. Esperas prolongadas o procesos ineficientes pueden generar frustración y descontento, mientras que un servicio ágil y eficiente contribuye a una experiencia positiva. <sup>(2)</sup>

**Comunicación e Información:** La calidad de la comunicación entre el farmacéutico y el paciente es fundamental para asegurar una buena experiencia. Los pacientes valoran recibir información clara y comprensible sobre sus medicamentos, incluyendo instrucciones de uso, posibles efectos secundarios y consejos para mejorar su salud. La capacidad del farmacéutico para resolver dudas y brindar asesoramiento personalizado también es clave para la satisfacción del usuario. <sup>(2)</sup>

**Variedad y Disponibilidad de Medicamentos:** La oferta de productos y servicios en la farmacia es un aspecto importante que afecta la satisfacción del usuario. La disponibilidad de medicamentos recetados, así como de productos de venta libre, puede determinar la decisión del paciente de acudir a una farmacia en particular. Las farmacias que ofrecen una amplia gama de productos y que garantizan el stock de medicamentos esenciales son más valoradas por los pacientes. <sup>(2)</sup>

**Ambiente y Comodidad:** El ambiente físico de la farmacia, que incluye aspectos como la limpieza, la organización del espacio, la señalización y la privacidad, también influye en la satisfacción del usuario. Un entorno agradable y bien diseñado puede mejorar la experiencia del paciente, mientras que un ambiente caótico o poco acogedor puede generar insatisfacción. <sup>(2)</sup>

**Costos y Cobertura:** Los precios de los medicamentos y la posibilidad de que sean cubiertos por seguros de salud son factores económicos que pueden impactar en la satisfacción del paciente. Las farmacias que ofrecen precios competitivos y opciones de pago accesibles son más propensas a ser bien valoradas por los usuarios. <sup>(2)</sup>

**Percepción del Valor:** La relación entre la calidad del servicio recibido y el costo pagado influye en la percepción de valor del paciente. Cuando los usuarios sienten que la atención recibida y los beneficios obtenidos justifican el precio, su satisfacción tiende a ser mayor. <sup>(2)</sup>

La satisfacción del usuario en el servicio de farmacia es el resultado de una interacción compleja entre diversos factores que incluyen la calidad de la atención, la accesibilidad, la comunicación, la disponibilidad de productos y el ambiente físico. Comprender y abordar estos factores es fundamental para mejorar la experiencia del paciente y optimizar los servicios farmacéuticos, lo que a su vez puede contribuir a una mejor salud y bienestar general. <sup>(48)</sup>

## **Dimensiones**

**Fiabilidad:** Se refiere a la capacidad de la farmacia para cumplir con sus promesas y proporcionar servicios de manera consistente y precisa. Esto implica que los usuarios deben recibir la medicación correcta y los servicios requeridos en el momento acordado. La fiabilidad se traduce en un compromiso continuo con la calidad del servicio, lo que genera un sentido de confianza y seguridad en los pacientes. Por ejemplo, cuando un usuario llega a la farmacia y encuentra que su medicamento está disponible y es exactamente lo que se le recetó, se fortalece su confianza en el sistema de salud. Por el contrario, cualquier error en la entrega de medicamentos o demoras en el servicio puede provocar frustración y desconfianza, lo que afecta negativamente la satisfacción del usuario. Así, garantizar un servicio fiable no solo es esencial para satisfacer las expectativas del paciente, sino que

también es clave para construir relaciones duraderas y efectivas entre los pacientes y el personal de la farmacia. <sup>(49)</sup>

**Capacidad de respuesta:** Se manifiesta en la agilidad con que se atienden las solicitudes de los pacientes y en la eficiencia de los procesos dentro de la farmacia. Un servicio que se caracteriza por una alta capacidad de respuesta es capaz de resolver problemas y atender necesidades inmediatas, lo que contribuye significativamente a la satisfacción del usuario. Por ejemplo, cuando un paciente se presenta con una consulta urgente sobre un medicamento y el farmacéutico responde de manera rápida y efectiva, se crea una experiencia positiva que puede aumentar la lealtad del paciente hacia la farmacia. Esta dimensión también incluye la atención a las necesidades especiales de los pacientes, como aquellos que requieren información adicional sobre el uso de sus medicamentos. La capacidad de respuesta, por lo tanto, no solo mejora la eficiencia del servicio, sino que también demuestra un compromiso genuino con el bienestar del paciente, lo que resulta en una mayor satisfacción general. <sup>(50)</sup>

**Seguridad:** En el ámbito de la farmacia, esto implica que los pacientes pueden confiar en que la medicación que reciben es adecuada, que las dosis son correctas y que no hay interacciones medicamentosas peligrosas. La seguridad es un aspecto crítico para cualquier servicio de salud, ya que un entorno seguro fomenta la confianza del paciente y reduce el riesgo de efectos adversos. Cuando un farmacéutico verifica cuidadosamente las interacciones de medicamentos antes de dispensar y proporciona información clara sobre los posibles efectos secundarios, los pacientes se sienten más seguros y satisfechos con su atención. La dimensión de seguridad también se extiende a la protección de la privacidad del paciente y a la confidencialidad de su información médica. De este modo, cuando los usuarios perciben que están en un entorno seguro y que sus necesidades son atendidas adecuadamente, es más probable que experimenten un alto nivel de satisfacción con el servicio farmacéutico. <sup>(51)</sup>

**Confiabilidad:** complementa la fiabilidad y se refiere a la capacidad del servicio para realizarse de manera consistente y predecible en el tiempo. Esta dimensión enfatiza la importancia de que los usuarios puedan contar con la farmacia no solo en un momento dado, sino de manera continua. La confiabilidad se manifiesta en la calidad constante de los medicamentos y servicios ofrecidos, así como en la atención al cliente. Cuando un usuario experimenta una atención de calidad en cada visita a la farmacia, se establece una relación de confianza que es crucial para la satisfacción del paciente. La falta de confiabilidad, por

otro lado, puede llevar a la insatisfacción, ya que los pacientes pueden cuestionar la calidad del servicio y decidir buscar alternativas. Así, mantener altos estándares de confiabilidad en cada interacción con el paciente es esencial para fomentar una experiencia positiva y duradera, y para garantizar que los usuarios permanezcan leales a la farmacia a lo largo del tiempo. <sup>(52)</sup>

**Empatía:** Se refiere a la capacidad de los farmacéuticos y el personal para comprender y responder adecuadamente a las necesidades y sentimientos de los usuarios. La empatía en el servicio de farmacia se traduce en una atención personalizada, donde los pacientes se sienten escuchados y valorados. Cuando el personal de la farmacia toma el tiempo para escuchar las preocupaciones de los pacientes, ofrece explicaciones claras y muestra interés genuino por su bienestar, se crea un ambiente positivo que fomenta la satisfacción del usuario. La empatía no solo mejora la experiencia del paciente, sino que también puede influir en la adherencia al tratamiento, ya que los pacientes se sienten más motivados a seguir las recomendaciones del farmacéutico cuando sienten que su salud es una prioridad. Esta dimensión resalta la importancia de las habilidades interpersonales en la atención farmacéutica y demuestra que un enfoque humano y comprensivo puede ser un factor determinante en la satisfacción general del paciente con el servicio de farmacia. <sup>(53)</sup>

### **Escala tipo Likert**

La escala tipo Likert es una herramienta fundamental en la investigación social y de mercado que permite medir actitudes, opiniones y percepciones de manera estructurada. Desarrollada por Rensis Likert en la década de 1930, esta escala se compone de una serie de afirmaciones relacionadas con un tema específico. Los encuestados tienen la oportunidad de expresar su grado de acuerdo o desacuerdo con cada afirmación mediante un rango de opciones de respuesta que generalmente va desde "totalmente insatisfecho" hasta "totalmente satisfecho". Este formato no solo simplifica el proceso de recolección de datos, sino que también ofrece una forma eficiente de captar la complejidad de las opiniones individuales, haciendo que la escala tipo Likert sea especialmente útil para estudios que requieren una comprensión matizada de la satisfacción del usuario. <sup>(54)</sup>

En el contexto de la satisfacción del usuario en el servicio de farmacia, la escala tipo Likert permite a los investigadores evaluar diversas dimensiones de la experiencia del paciente. Por ejemplo, se pueden formular afirmaciones sobre la calidad del servicio, la atención al cliente

y la percepción de la seguridad en el manejo de medicamentos. Al emplear una escala de 5 o 7 puntos, los encuestados no solo indican si están de acuerdo o en desacuerdo con una afirmación, sino que también pueden expresar la intensidad de su opinión. Esta capacidad para capturar matices en la percepción del usuario es esencial para comprender cómo diferentes aspectos del servicio farmacéutico influyen en la satisfacción general. <sup>(54)</sup>

Las ventajas de utilizar una escala tipo Likert son significativas. En primer lugar, la simplicidad de su estructura facilita tanto la respuesta de los encuestados como el análisis posterior de los datos. La facilidad de comprensión del formato permite a los usuarios responder de manera rápida y efectiva, lo que contribuye a tasas más altas de respuesta en encuestas. Además, la escala permite medir la intensidad de las opiniones, lo que proporciona a los investigadores una visión más completa de las actitudes de los pacientes. Esto es especialmente relevante en el ámbito de la salud, donde la satisfacción del usuario puede estar directamente relacionada con la adherencia al tratamiento y el bienestar general del paciente. <sup>(54)</sup>

Sin embargo, la escala tipo Likert no está exenta de desventajas. Uno de los principales desafíos es el posible sesgo de respuesta. Algunos encuestados pueden sentirse inclinados a elegir opciones extremas o, por el contrario, optar por respuestas más moderadas, lo que podría distorsionar la interpretación de los datos. Asimismo, la interpretación subjetiva de las opciones de respuesta puede variar de un individuo a otro, lo que introduce un nivel de incertidumbre en los resultados. A pesar de estas limitaciones, la escala tipo Likert sigue siendo una herramienta valiosa que, cuando se utiliza correctamente, puede proporcionar información crítica para la mejora continua del servicio. <sup>(55)</sup>

### **Estrategias para Mejorar la Satisfacción del Usuario en el Servicio de Farmacia**

Mejorar la satisfacción del usuario en el servicio de farmacia es fundamental para garantizar no solo la lealtad de los pacientes, sino también la efectividad del tratamiento y la salud pública en general. Las farmacias, como componentes críticos del sistema de salud, tienen la responsabilidad de ofrecer un servicio que no solo cumpla con las expectativas de los usuarios, sino que también las supere. Para lograr esto, es esencial implementar una serie de estrategias centradas en la calidad del servicio, la comunicación efectiva y la atención personalizada. <sup>(56)</sup>

Una de las estrategias más efectivas para mejorar la satisfacción del usuario es la capacitación continua del personal farmacéutico. Proporcionar formación regular sobre atención al cliente, manejo de medicamentos y habilidades de comunicación puede mejorar significativamente la calidad del servicio ofrecido. Cuando los farmacéuticos están bien capacitados, son capaces de brindar una atención más efectiva, resolver dudas de manera clara y brindar un asesoramiento personalizado, lo que genera confianza en los pacientes. La capacitación no solo aumenta la competencia profesional, sino que también fomenta un ambiente de trabajo positivo que se traduce en un mejor servicio al usuario. <sup>(56)</sup>

Además de la capacitación, la implementación de sistemas de retroalimentación también es crucial. Establecer mecanismos para que los usuarios expresen sus opiniones y experiencias permite a las farmacias identificar áreas de mejora y ajustar sus prácticas en consecuencia. Por ejemplo, se pueden realizar encuestas de satisfacción al finalizar el servicio o implementar buzones de sugerencias en la farmacia. Escuchar activamente a los usuarios no solo demuestra que la farmacia valora su opinión, sino que también permite a los gerentes tomar decisiones informadas sobre cómo mejorar la atención y los servicios. Esta retroalimentación puede ser fundamental para detectar problemas antes de que se conviertan en situaciones críticas que afecten la satisfacción del usuario. <sup>(56)</sup>

La comunicación efectiva es otro aspecto esencial para mejorar la satisfacción del usuario en el servicio de farmacia. Los farmacéuticos deben ser capaces de transmitir información sobre los medicamentos de manera clara y comprensible. Esto incluye no solo la explicación de cómo tomar los medicamentos, sino también la discusión de posibles efectos secundarios, interacciones y la importancia de adherirse al tratamiento. Una comunicación clara y directa no solo empodera a los pacientes, sino que también puede contribuir a un uso más seguro y efectivo de los medicamentos. Los farmacéuticos pueden utilizar recursos visuales, como folletos o gráficos, para complementar la información oral y asegurar que los pacientes comprendan completamente lo que se les está explicando. <sup>(56)</sup>

La personalización del servicio es otra estrategia que puede tener un impacto significativo en la satisfacción del usuario. Conocer a los pacientes, sus necesidades y preferencias puede ayudar a los farmacéuticos a brindar una atención más centrada en el paciente. Esto puede incluir desde el seguimiento personalizado de tratamientos hasta la recomendación de productos específicos basados en las experiencias previas del paciente. Además, el

establecimiento de relaciones sólidas entre los farmacéuticos y los pacientes puede fomentar un sentido de comunidad y confianza, lo que a su vez mejora la satisfacción y la lealtad del cliente. <sup>(56)</sup>

Finalmente, la mejora de la infraestructura y los recursos disponibles en la farmacia también juega un papel importante en la satisfacción del usuario. Asegurarse de que la farmacia esté bien equipada con los medicamentos necesarios y que el ambiente sea cómodo y accesible puede hacer una diferencia significativa en la experiencia del usuario. Esto incluye mantener un espacio limpio y organizado, asegurar la disponibilidad de productos y proporcionar un servicio rápido y eficiente. Invertir en tecnología, como sistemas de gestión de inventarios y software de atención al cliente, puede facilitar el proceso de dispensación y mejorar la eficiencia general del servicio.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1 Nivel, tipo y diseño de la investigación**

El estudio fue de nivel descriptivo, lo que implica que se buscó caracterizar y detallar las diferentes dimensiones del grado de satisfacción de los usuarios en el servicio de farmacia. En este sentido, a través de la recolección de datos, se pretendió ofrecer un retrato claro de la situación actual, identificando patrones y tendencias en las percepciones de los usuarios. <sup>(57)</sup>

Además, el tipo de investigación fue básico, ya que se centró en ampliar el conocimiento sobre el fenómeno de la satisfacción del usuario sin la intención inmediata de aplicar los resultados a la práctica. De este modo, este enfoque permitió profundizar en la comprensión de las variables que afectan la satisfacción y contribuirá a la formulación de teorías que expliquen mejor el comportamiento del usuario en el contexto farmacéutico. <sup>(58)</sup>

Por otro lado, el enfoque fue cuantitativo, utilizando datos numéricos para medir de manera objetiva las opiniones y percepciones de los encuestados. Para ello, se empleó una escala tipo Likert para la recolección de información, lo que permitió cuantificar el grado de satisfacción de los usuarios y realizar análisis estadísticos que revelen correlaciones y patrones de comportamiento en el servicio de farmacia. <sup>(59)</sup>

Asimismo, el estudio tuvo un corte transversal, lo que significa que se recogieron los datos en un único punto en el tiempo. De esta manera, se pudo obtener una instantánea de la satisfacción del usuario en el servicio de farmacia, facilitando la identificación de las condiciones actuales sin establecer relaciones causales. <sup>(60)</sup>

Finalmente, se aplicó un diseño no experimental, ya que el investigador no intervino en las variables del estudio. Así, se observó y describió el fenómeno de la satisfacción del usuario tal como se presenta en la realidad, permitiendo captar datos en condiciones naturales y reales de uso del servicio farmacéutico. <sup>(61)</sup>

#### **3.2 Población y muestra**

La población de este estudio estuvo conformada por todos los usuarios atendidos en el servicio de farmacia del Hospital Distrital Jerusalén, ubicado en la Mz 20 Lt 12

Calle Santa María, Jerusalen, La Esperanza 13013, durante los meses de septiembre a diciembre de 2024. Esta población incluyó a personas de distintas edades, géneros y condiciones socioeconómicas, quienes acudieron al servicio farmacéutico en busca de medicamentos y atención farmacéutica personalizada. Este grupo diverso de usuarios permitió obtener una visión amplia y representativa del grado de satisfacción del usuario frente a los servicios brindados. Además, la inclusión de esta variedad de perfiles enriqueció el análisis, asegurando que los resultados abarcaran múltiples perspectivas y necesidades, lo cual fue fundamental para la validez y profundidad del estudio.

El tamaño de la muestra fue de 368 encuestados de lo cual se determinó mediante un enfoque de muestreo no probabilístico y sin selección aleatoria. La encuesta se llevó a cabo en el servicio de farmacia del Hospital Distrital, aprovechando dos franjas horarias estratégicas: de 8:00 a.m. a 1:00 p.m. y de 9:00 p.m. a 1:00 a.m., de lunes a sábado. Estas franjas fueron seleccionadas para cubrir tanto los horarios de mayor demanda, considerando que el hospital, como institución de Nivel 2.1, brinda atención las 24 horas del día. La recolección de datos se desarrolló durante un período aproximado de dos semanas, lo que permitió alcanzar una muestra representativa y obtener información integral sobre las experiencias y necesidades de los usuarios en distintos momentos del día, lo que permitió obtener una muestra total de 369 participantes

Este enfoque garantizó que se incluyeran en la muestra a aquellos usuarios que, durante el periodo de recolección de datos, visitaron el servicio de farmacia y aceptaron participar en el estudio. Con este método, se facilitó el acceso a participantes dispuestos a aportar información valiosa y representativa para el análisis, asegurando que el proceso de recolección de datos fluyera de manera eficiente dentro del contexto y limitaciones del estudio.

**Criterios de inclusión**

- Usuarios mayores de 18 años de edad.
- Usuarios atendidos en el servicio de Farmacia del Hospital
- Usuarios que estén dispuestos a responder el cuestionario.

**Criterios de exclusión**

- Usuarios que no pasen consulta.

### 3.3 Variables. Definición y operacionalización

| VARIABLE              | DEFINICIÓN OPERATIVA                                                                                                                                                                                              | DIMENSIONES            | INDICADORES                                                                                                                                               | ESCALA DE MEDICIÓN | ESCALA DE VALORACIÓN                                                                                                          | NIVELES Y RANGOS                                                                                                           |
|-----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Grado de Satisfacción | El grado de satisfacción de los usuarios es el nivel de conformidad o insatisfacción percibido por los pacientes que reciben atención en el servicio de farmacia del Hospital Distrital Jerusalén - La Esperanza. | Fiabilidad             | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Puntualidad</li> <li>– Disponibilidad de medicamentos</li> <li>– Oportunidad de atención</li> </ul>              | Likert             | Del 1 al 5<br><br>No satisfecho. (1)<br>Poco satisfecho. (2)<br>Neutral. (3)<br>Satisfecho. (4)<br>Totalmente satisfecho. (5) | Variable<br>Bajo (15-35)<br>Medio (36-55)<br>Alto (56-75)<br><br>Dimensiones<br>Bajo (3-7)<br>Medio (8-11)<br>Alto (12-15) |
|                       |                                                                                                                                                                                                                   | Capacidad de respuesta | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Atención rápida</li> <li>– Atención farmacéutica rápida</li> <li>– Tiempo entrega de medicamentos</li> </ul>     |                    |                                                                                                                               |                                                                                                                            |
|                       |                                                                                                                                                                                                                   | Confiabilidad          | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Resolución efectiva de consultas</li> <li>– Atención con suficiente tiempo</li> <li>– Atención segura</li> </ul> |                    |                                                                                                                               |                                                                                                                            |
|                       |                                                                                                                                                                                                                   | Seguridad              | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Medicamentos en buen estado</li> <li>– Medicamentos disponibles</li> <li>– Ambiente adecuado</li> </ul>          |                    |                                                                                                                               |                                                                                                                            |
|                       |                                                                                                                                                                                                                   | Empatía                | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Trato amable</li> <li>– Entendimiento farmacéutico</li> <li>– Satisfacción con el servicio</li> </ul>            |                    |                                                                                                                               |                                                                                                                            |

### 3.4 Técnica e instrumentos de recolección de información

**Técnica:** Para evaluar el grado de satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de farmacia de un hospital en Trujillo, se empleó la técnica de encuesta, de la cual me enfoqué en la dispensación y la atención que se les brindó a los pacientes. Esta técnica permitió la recopilación sistemática de datos mediante un cuestionario diseñado para medir las dimensiones clave de la satisfacción del usuario: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, confiabilidad y empatía. A través de la administración de encuestas a una muestra representativa de los usuarios, se obtuvieron datos cuantitativos que reflejaron la percepción de los usuarios sobre la atención recibida, el tiempo de espera y la accesibilidad de los servicios farmacéuticos. Esta metodología garantizó un análisis estadístico adecuado, brindando una visión integral del desempeño del servicio de farmacia.

**Instrumento:** El enfoque elegido para la recolección de datos consistió en un cuestionario estructurado que constaba de 15 preguntas cerradas, lo obtuve con investigación de tesis anteriores diseñadas según una escala tipo Likert. Estas preguntas se centraron en medir el grado de satisfacción o insatisfacción de los usuarios con respecto al servicio ofrecido por la farmacia del Hospital Distrital Jerusalén, ubicado en La Esperanza, durante el año 2024. Cada pregunta ofreció varias opciones de respuesta dentro de la escala de Likert, permitiendo a los encuestados expresar su grado de satisfacción con afirmaciones específicas relacionadas con su experiencia en la farmacia. Este enfoque permitió una evaluación exhaustiva de diferentes aspectos del servicio, lo cual fue esencial para identificar tanto las fortalezas como las áreas que requerían mejora en la atención brindada.

Es importante señalar que este cuestionario había sido previamente validado en un estudio realizado por Bustamante J. y Paredes A., titulado "Grado de satisfacción de los usuarios del servicio del establecimiento farmacéutico privado de la clínica San Miguel Arcángel, distrito San Juan de Lurigancho, julio 2020". La validación aseguró la confiabilidad y validez del cuestionario para evaluar el grado de satisfacción de los usuarios en el contexto farmacéutico. Utilizar un instrumento validado no solo proporcionó una base sólida para la recolección de datos, sino que también facilitó comparaciones y análisis más precisos, enriqueciendo así la calidad de los hallazgos de la investigación. <sup>(15)</sup>

### **3.5 Método de análisis de datos**

Una vez finalizada la recolección de datos mediante el cuestionario, se procedió a la tabulación de la información utilizando el software Microsoft Excel 2021. Esta herramienta informática fue esencial para organizar y estructurar de manera eficiente los datos obtenidos. El proceso de tabulación consistió en clasificar y agrupar las respuestas recogidas en el cuestionario, organizándolas de acuerdo con las diferentes variables de estudio. Cada pregunta del cuestionario se consideró como una variable específica, y las respuestas se ordenaron y contaron según las opciones ofrecidas en la escala tipo Likert.

Las respuestas recopiladas a través de Google Forms fueron procesadas y tabuladas en el software Excel 2021. Los resultados se presentaron en tablas estadísticas, categorizadas conforme a las dimensiones específicas del estudio. Para evaluar el grado de satisfacción de los usuarios, se aplicó la técnica de baremación, clasificando los niveles de satisfacción en bajo (15-35), medio (36-55) y alto (56-75). Esta metodología brindó una guía clara y objetiva para interpretar los niveles de satisfacción alcanzados por los usuarios del servicio de farmacia del Hospital Distrital Jerusalén.

### **3.6 Aspectos éticos**

Para la investigación, se tuvieron en cuenta los principios éticos establecidos en el Reglamento de Integridad Científica en la Investigación de ULADECH Católica: <sup>(62)</sup>

**Principio de respeto y protección de los derechos de los intervinientes:** Se valoró la dignidad de cada individuo, garantizando su privacidad y reconociendo su diversidad cultural, promoviendo un trato respetuoso y equitativo en todo momento.

**Principio Libre participación por propia voluntad:** Se aseguró que los participantes estuvieran completamente informados sobre los objetivos y propósitos de la investigación, de modo que pudieran expresar de manera clara y libre su consentimiento, participando solo si así lo deseaban.

**Principio de beneficencia y no maleficencia:** Durante todo el proceso investigativo, se priorizó el bienestar de los participantes, evitando cualquier daño potencial. Se buscó reducir al mínimo los posibles efectos adversos y maximizar los beneficios derivados de la investigación.

Principio de Integridad y honestidad: La investigación fue conducida con los más altos estándares de objetividad, imparcialidad y honestidad, garantizando una difusión responsable de los resultados, libre de conflictos de interés.

Principio de justicia: Se procuró un juicio razonable en cada decisión tomada, limitando los sesgos y asegurando que todos los participantes recibieran un trato justo y equitativo, sin discriminaciones o preferencias indebidas.

Principio del cuidado del medio ambiente: Este principio fue considerado cuidadosamente durante el desarrollo de la investigación, priorizando prácticas sostenibles. En lugar de utilizar grandes cantidades de papel, se optó por aplicar el cuestionario de manera digital mediante la plataforma Google Forms. Esta decisión no solo contribuyó a la preservación de los recursos naturales, sino que también reflejó un compromiso con la reducción de residuos y la minimización del impacto ambiental, alineándose con la responsabilidad ecológica que debe acompañar cualquier actividad profesional o académica.

#### IV. RESULTADOS

**Tabla 1 Distribución porcentual del nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el Servicio de Farmacia en relación con la fiabilidad.**

| Nivel de fiabilidad | N   | Porcentaje |
|---------------------|-----|------------|
| Bajo                | 243 | 66.0       |
| Medio               | 84  | 22.8       |
| Alto                | 41  | 11.1       |
| Total               | 368 | 100        |

Fuente: Base de datos (Anexo 5)

**Tabla 2 Distribución porcentual del nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el Servicio de Farmacia en relación con la Capacidad de respuesta.**

| Nivel de Capacidad de respuesta | N   | Porcentaje |
|---------------------------------|-----|------------|
| Bajo                            | 193 | 52.4       |
| Medio                           | 132 | 35.9       |
| Alto                            | 43  | 11.7       |
| Total                           | 368 | 100.0      |

Fuente: Base de datos (Anexo 5)

**Tabla 3 Distribución porcentual del nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el Servicio de Farmacia en relación con la confiabilidad.**

| Nivel de Confiabilidad | N   | Porcentaje |
|------------------------|-----|------------|
| Bajo                   | 194 | 52.7       |
| Medio                  | 125 | 34.0       |
| Alto                   | 49  | 13.3       |
| Total                  | 368 | 100.0      |

Fuente: Base de datos (Anexo 5)

**Tabla 4 Distribución porcentual del nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el Servicio de Farmacia en relación con la seguridad.**

| Nivel de Seguridad | N   | Porcentaje |
|--------------------|-----|------------|
| Bajo               | 181 | 49.2       |
| Medio              | 141 | 38.3       |
| Alto               | 46  | 12.5       |
| Total              | 368 | 100.0      |

Fuente: Base de datos (Anexo 5)

**Tabla 5 Distribución porcentual del nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el Servicio de Farmacia en relación con la empatía.**

| Nivel de Empatía | N   | Porcentaje |
|------------------|-----|------------|
| Bajo             | 183 | 49.7       |
| Medio            | 133 | 36.1       |
| Alto             | 52  | 14.1       |
| Total            | 368 | 100.0      |

Fuente: Base de datos (Anexo 5)

**Tabla 6 Distribución porcentual de los usuarios según el grado de satisfacción respecto a la atención recibida en el del servicio de farmacia.**

| Nivel de satisfacción | N   | Porcentaje |
|-----------------------|-----|------------|
| Bajo                  | 165 | 44.8       |
| Medio                 | 156 | 42.4       |
| Alto                  | 47  | 12.8       |
| Total                 | 368 | 100.0      |

Fuente: Base de datos (Anexo 5)

## V. DISCUSIÓN

En la tabla 1 sobre la dimensión de fiabilidad, se evidencia que el 66% de los usuarios reportaron un nivel de satisfacción bajo, lo cual revela una percepción generalizada de insuficiencia en cuanto a la precisión y consistencia en la atención y entrega de medicamentos en el servicio. Este resultado indica que el servicio no ha alcanzado plenamente las expectativas de los usuarios en esta dimensión crítica, lo que resalta la necesidad de implementar mejoras sustanciales para incrementar la confianza en el servicio y fortalecer la percepción de fiabilidad.

Adicionalmente, el 22.8% de los usuarios manifestaron un nivel de satisfacción medio, lo cual sugiere que algunos aspectos del servicio cumplen en cierta medida las expectativas, aunque todavía existe un margen importante para optimizar la calidad percibida y así elevar el nivel de satisfacción en esta categoría.

Esta realidad presenta un contraste significativo con el estudio de Gálvez E., en el que el 97.4% de los usuarios expresaron insatisfacción en cuanto a la fiabilidad del servicio. Esta diferencia puede deberse a las variaciones en los métodos de atención y en el nivel de profesionalismo de los farmacéuticos en los centros de salud comparados, influyendo directamente en la percepción de fiabilidad entre los usuarios. Así, mientras el presente estudio refleja una insatisfacción considerable, aunque menos pronunciada, los resultados de Gálvez E. subrayan una insatisfacción mayoritaria. Estos hallazgos destacan la importancia de realizar ajustes continuos en los procesos de atención farmacéutica para proporcionar una experiencia confiable y mejorar la satisfacción del usuario en esta dimensión.

En la tabla 2, en cuanto a la dimensión de capacidad de respuesta, se observa que un 52.4% de los usuarios experimentaron un nivel de satisfacción bajo, lo cual indica que el servicio de farmacia presenta deficiencias en la agilidad y eficiencia necesarias para responder adecuadamente a las necesidades de los usuarios. Este nivel de insatisfacción revela la importancia de realizar ajustes para mejorar la prontitud y efectividad en la atención brindada. Por otro lado, un 35.9% de los usuarios reportaron un nivel de satisfacción medio, lo que sugiere que, aunque algunos aspectos del servicio cumplen en cierta medida las expectativas, aún existe un margen de mejora significativo para optimizar la capacidad de respuesta y elevar la satisfacción general de los usuarios.

Estos datos proporcionan una visión clara sobre cómo los usuarios perciben la capacidad de respuesta del servicio, contrastando con los hallazgos de estudios previos. Por ejemplo, Paredes C. y Figueroa Y. reportaron un 54.17% de satisfacción en esta dimensión, mientras que Atencia L. y Huapaya J. observaron un 57.3% de satisfacción. Esta diferencia puede atribuirse a la experiencia, habilidad y conocimiento en el manejo de medicamentos del personal de farmacia en los distintos centros de salud estudiados, lo cual influye directamente en la percepción de capacidad de respuesta por parte de los usuarios.

Es interesante notar la variación significativa en los resultados de satisfacción reportados en otros estudios. En el caso de Chávez A., se obtuvo un 94.7% de satisfacción, lo cual sugiere una notable mejora en la capacidad de respuesta en ciertos centros de salud a lo largo del tiempo. Este progreso indica un avance en la eficiencia del sistema de salud y en la gestión de los profesionales farmacéuticos, lo que refleja un esfuerzo creciente por responder de manera efectiva a las necesidades y expectativas de los usuarios. En este contexto, es crucial seguir implementando mejoras continuas que permitan fortalecer la capacidad de respuesta del servicio de farmacia para alcanzar niveles de satisfacción más altos y sostenidos.

En la tabla 3, en relación con la dimensión de confiabilidad, los resultados muestran que un 52.7% de los usuarios reportaron un nivel de satisfacción bajo, mientras que un 34.0% manifestó un nivel de satisfacción medio. Estos datos reflejan una percepción limitada de confianza en el servicio de farmacia, sugiriendo que, para una porción considerable de usuarios, la precisión, puntualidad y consistencia en la entrega de medicamentos no cumple del todo con sus expectativas. La confiabilidad en este contexto es fundamental, pues asegura que los usuarios reciban medicamentos seguros y efectivos junto con un servicio de calidad.

Aunque existe un nivel de satisfacción moderado, es evidente que aún hay oportunidades para fortalecer la percepción de confiabilidad. Para abordar las inquietudes del 33.9% de los usuarios con satisfacción media, se podrían implementar procedimientos adicionales de control de calidad, reforzar la precisión en la dispensación de medicamentos y mejorar la disponibilidad de los productos requeridos. Estas iniciativas no solo optimizarían la experiencia de los usuarios, sino que también consolidarían la confiabilidad del servicio, mejorando su percepción en el largo plazo.

Al mejorar estas áreas, el servicio de farmacia puede incrementar la confianza de los usuarios y alcanzar una mayor satisfacción general en términos de confiabilidad, asegurando que cada interacción esté marcada por la seguridad y la calidad que los usuarios esperan y necesitan.

En cuanto a la tabla 4, en relación con la dimensión de seguridad, el 49.2% de los usuarios expresaron un nivel de satisfacción bajo, y un 38.3% reportó un nivel de satisfacción medio. Esto refleja que más de la mitad de los usuarios perciben limitaciones en los aspectos de seguridad del servicio de farmacia, lo cual resulta preocupante, ya que este es un pilar fundamental en la atención farmacéutica y en la protección de la salud de los pacientes. La seguridad garantiza que los usuarios no solo reciban medicamentos efectivos, sino que también puedan confiar en el manejo adecuado y seguro de sus tratamientos.

Aunque 38.3% de los usuarios indicaron una satisfacción media, esta valoración muestra que aún existen áreas de oportunidad para fortalecer la percepción de seguridad en el servicio. Mejorar esta dimensión puede implicar medidas adicionales de control y seguridad, optimizar la comunicación con los usuarios sobre el uso correcto de los medicamentos, y brindar capacitación especializada al personal farmacéutico en temas de seguridad.

Al contrastar estos hallazgos con el estudio de Chávez A., donde se reportó un notable 94.7% de satisfacción en seguridad, se observa una diferencia importante. Esta variabilidad podría ser el resultado de diferencias en los protocolos de seguridad y en la capacitación del personal entre los centros estudiados. No obstante, la similitud en los altos índices de satisfacción registrados en ambos estudios destaca la importancia y valoración de la seguridad percibida por los usuarios como un componente clave en la calidad del servicio farmacéutico.

Para consolidar la confianza de los usuarios y promover la adherencia al tratamiento, es crucial identificar las causas específicas de esta satisfacción media y abordar las preocupaciones expresadas. Esto asegurará no solo una mejora en la calidad del servicio, sino también un entorno seguro y confiable que minimice riesgos para la salud y aumente la satisfacción general de los usuarios.

En la tabla 5, en relación con la dimensión de empatía, los datos muestran que un 44.8% de los usuarios expresó un nivel de satisfacción bajo, lo cual refleja una percepción limitada de empatía en la atención brindada en el servicio de farmacia. Esto indica que una porción

significativa de los usuarios siente que sus necesidades emocionales y de comunicación no están siendo plenamente atendidas. La empatía es un aspecto fundamental en el entorno de la atención médica, ya que una comunicación empática contribuye directamente a la comodidad y confianza del usuario durante su experiencia en la farmacia.

Además, un 42.4% de los usuarios expresó un nivel de satisfacción medio, lo cual sugiere que, si bien este grupo no experimenta insatisfacción extrema, tampoco se sienten completamente comprendidos o atendidos de manera personalizada. Este resultado revela una oportunidad para fortalecer la interacción empática y personalizada en el servicio de farmacia, promoviendo una mayor conexión con las necesidades individuales de los usuarios.

Estos hallazgos guardan similitud con el estudio de Chávez A., quien reportó un 93.1% de satisfacción en empatía, pero contrastan fuertemente con el estudio de Camarena P., en el que se registró un preocupante 98.8% de insatisfacción en esta dimensión. Esta disparidad podría deberse a diferencias en el compromiso y desempeño del personal en los centros de salud evaluados, donde la actitud y comportamiento de los profesionales juegan un rol crucial en la percepción de empatía. Evidentemente, la presencia o ausencia de empatía percibida tiene un impacto directo en la calidad del servicio, y su falta puede afectar negativamente la experiencia del usuario.

En la tabla 6, Según el grado de satisfacción de los usuarios atendidos en el Servicio de Farmacia de un Hospital en Trujillo en 2024, se encontró que un 44.8% de los usuarios manifestaron un nivel de satisfacción bajo. Este porcentaje sugiere que una parte considerable de los usuarios perciben que el servicio no ha cumplido plenamente con sus expectativas, indicando áreas que requieren intervención para mejorar la experiencia de atención. En términos generales, los resultados no fueron completamente favorables, reflejando la necesidad de revisar y optimizar diversos aspectos del servicio de farmacia.

Estos hallazgos son consistentes con el estudio de Bustamante J. y Paredes A., quienes reportaron una satisfacción del 75.6% en contextos similares, así como con los resultados de Rodas K. en el Centro de Salud de Miraflores Alto, Chimbote, donde se obtuvo una satisfacción del 67.3%. La concordancia entre los estudios evidencia una tendencia hacia niveles satisfactorios de satisfacción en los servicios de farmacia de centros de salud, aunque persisten oportunidades de mejora para alcanzar niveles más altos de satisfacción.

Para mejorar la experiencia de los usuarios, sería valioso implementar ajustes en aspectos clave como la eficiencia en los tiempos de espera, la disponibilidad de medicamentos y la calidad de la comunicación con los pacientes. Estos esfuerzos pueden ayudar a incrementar la satisfacción general y a fortalecer la percepción de calidad en los servicios de farmacia, proporcionando una experiencia más acorde con las expectativas de los usuarios en el hospital.

## **VI. CONCLUSIONES**

1. Se identificó que los usuarios mostraron un nivel bajo del 66% de satisfacción en la dimensión de fiabilidad.
2. Se identificó que los usuarios mostraron un nivel bajo del 52.4% de satisfacción en la dimensión de capacidad de respuesta.
3. Se identificó que los usuarios mostraron un nivel bajo del 52.7% de satisfacción en la dimensión de confiabilidad.
4. Se identificó que los usuarios mostraron un nivel bajo del 49.2% de satisfacción en la dimensión de seguridad.
5. Se identificó que los usuarios mostraron un nivel bajo del 49.7% de satisfacción en la dimensión de empatía.
6. Se determinó que los usuarios atendidos en el servicio de farmacia de un hospital en Trujillo mostraron un nivel bajo del 44.8% de satisfacción.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Mejorar la formación continua del personal farmacéutico: Se recomienda implementar programas de capacitación periódica para el personal de farmacia, enfocados en mejorar la atención al usuario, aumentar la empatía en la interacción con los pacientes y optimizar los procesos relacionados con la dispensación de medicamentos. Esto contribuirá a aumentar la satisfacción de los usuarios, especialmente en las dimensiones de empatía y fiabilidad.
2. Optimizar los tiempos de espera: Dado que los usuarios mostraron niveles bajos de satisfacción en varias dimensiones, como fiabilidad y capacidad de respuesta, es crucial implementar mejoras en los tiempos de espera en el servicio de farmacia. Se sugiere evaluar la eficiencia del proceso de dispensación y adoptar herramientas tecnológicas que agilicen el servicio, garantizando una atención más oportuna y eficiente.
3. Reforzar el control de calidad en la dispensación de medicamentos: Para mejorar la confianza de los usuarios en el servicio de farmacia, es fundamental establecer protocolos más estrictos de control de calidad en la entrega de medicamentos. Esto asegurará que los pacientes reciban los medicamentos correctos y en el tiempo adecuado, aumentando así la satisfacción en la dimensión de confiabilidad.
4. Fomentar una comunicación clara y efectiva: Se recomienda que los profesionales de la farmacia brinden explicaciones claras y comprensibles sobre el uso de los medicamentos, dosificación y posibles efectos secundarios. Además, una comunicación proactiva y accesible contribuirá significativamente a mejorar la percepción de seguridad y satisfacción general en los usuarios.
5. Implementar encuestas de retroalimentación regulares: Para conocer de manera continua las necesidades y preocupaciones de los usuarios, se recomienda implementar encuestas de satisfacción periódicas que permitan obtener retroalimentación directa. Esta información puede ser utilizada para hacer ajustes y mejoras en el servicio, asegurando que se mantenga alineado con las expectativas de los pacientes.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Cordero-Cruz A, Fernández de Gamarra-Martínez E, Florencio M, González-Haba E, Marcos J, Molina García T, et al. Conquistando el futuro en farmacia hospitalaria: la formación como pilar del éxito. Hospital agrícola [Internet]. 2024 [citado 25 de septiembre de 2024]; 48:45–51. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1016/j.farma.2024.05.012>
2. De León Núñez M, Abrego Batista M. Factores que influyen en la satisfacción de los usuarios de los servicios de salud. Saludo [Internet]. 2022 [citado 25 de septiembre de 2024];(2):71–88. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.37594/saluta.v1i2.589>
3. Justo S. Nivel de satisfacción y calidad en la atención de los usuarios del servicio de farmacia del Centro Médico Solidario-Huacho, enero a febrero 2022 [Internet]. Huancayo: Universidad Roosevelt; 2022 [citado 25 de septiembre de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.uroosevelt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14140/826/TESIS%20JUSTO%20-%20LEON.pdf?sequence=1>
4. Vera V. Influencia de la calidad de atención en la satisfacción de los usuarios de emergencia y consulta externa, en el laboratorio clínico y departamento de imágenes del Hospital General Guasmo Sur, propuesta de un plan de mejoras [Internet]. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; 2019 [citado 25 de septiembre de 2024]. Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/13188/1/T-UCSG-POS-MGSS-195.pdf>
5. Cuevas R, Samaniego L, Acosta P, Domenech M, Lugo G, Maidana G. Perfil de automedicación en funcionarios de una industria farmacéutica. Mem Inst Investig Cienc Salud [Internet]. 15 de abril de 2019 [citado 25 de septiembre de 2024];17(1):99–112. Disponible en: <http://scielo.iics.una.py/pdf/iics/v17n1/1812-9528-iics-17-01-99.pdf>
6. Organización Panamericana de la Salud. Servicios farmacéuticos basados en la atención primaria de salud. En: Documento de posición de las OPS/OMS [Internet]. 2012 [citado 27 de septiembre de 2024]. Disponible en: <https://www3.paho.org/hq/dmdocuments/2013/SerieRAPSANo6-2013.pdf>

7. Pari-Olarte J, Cuba-García P, Almeida-Galindo J, Aliaga-Guillén N, Solano-García C, Chacaltana-Ramos L, et al. Factores asociados con la automedicación no responsable en el Perú. Rev Cuerpo Med HNAAA [Internet]. 2021 [citado 27 de septiembre de 2024];14(1):29–34. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.35434/rcmhnaaa.2021.141.867>
8. Defensoría del Pueblo - Perú. Mala atención a pacientes es el principal problema por lo que coloca a establecimientos médicos como las instituciones con más quejas [Internet]. 2023 [citado 27 de septiembre de 2024]. Disponible en: <https://www.defensoria.gob.pe/mala-atencion-a-pacientes-es-el-principal-problema-por-lo-que-coloca-a-establecimientos-medicos-como-las-instituciones-con-mas-quejas/>
9. Castillo E, Rosales C, Reyes C. Percepción de pacientes peruanos acerca de la calidad de los servicios farmacéuticos hospitalarios. MediSur [Internet]. 1 de agosto de 2020 [citado 27 de septiembre de 2024];18(4):564–70. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1727-897X2020000400564&script=sci\\_arttext&tlng=pt](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1727-897X2020000400564&script=sci_arttext&tlng=pt)
11. Becerra E, Villanueva E. Gestión farmacéutica y satisfacción en el acceso y uso de medicamentos del usuario ambulatorio en el servicio de farmacia del Centro Materno Infantil México – 2023 [Internet]. 2023 [citado 29 de septiembre de 2024]. Disponible en : <https://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/8411>
12. Peña C, Sablón N. Evaluación del nivel de servicio en una farmacia en el Ecuador. Uniandes Episteme [Internet]. 2023 [citado 29 de septiembre de 2024];10(1):54–68. Disponible en : <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8879882.pdf>
13. Kholy A, Abdelaal K, Alqhtani H, Abdel B, Abdel M. Percepciones del público sobre los farmacéuticos comunitarios y satisfacción con los servicios farmacéuticos en la ciudad de Al-Madinah, Arabia Saudita: un estudio transversal. Medicina [Internet]. 1 de marzo de 2022 [citado 29 de septiembre de 2024];58(3):432. Disponible en: <https://www.mdpi.com/1648-9144/58/3/432>

14. Reyes G, Contreras K. Calidad de atención y satisfacción del cliente en el servicio de farmacia de un centro de salud, Rímac-2023. Repositorio UNIDEDUPE [Internet]. 5 de octubre de 2023 [citado 29 de septiembre de 2024]. Disponible en: <https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/9405615>
15. Cristóbal J, Curichahua H. Nivel de satisfacción y calidad de atención de los usuarios del servicio de farmacia de un hospital de Huancavelica, 2022. Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt [Internet]. 7 de junio de 2023 [citado 29 de septiembre de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.uroosevelt.edu.pe/handle/20.500.14140/1527>
16. Bustamante J. Grado de satisfacción de los usuarios del servicio del establecimiento farmacéutico privado de la clínica San Miguel Arcángel, distrito San Juan de Lurigancho, julio 2020 [Internet]. 2020 [citado 29 de septiembre de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12970/412/GRADO%20DE%20SATISFACCI%C3%93N%20DE%20LOS%20USUARIOS%20DEL%20%282%29.pdf?secuencia=1>
17. Paredes O, Jiménez P. Nivel de satisfacción ante la atención brindada por la farmacia del hospital Salud Primavera – de la provincia de Trujillo. Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt [Internet]. 30 de marzo de 2023 [citado 29 de septiembre de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.uroosevelt.edu.pe/handle/20.500.14140/1459>
18. Chávez L. Calidad de servicio y satisfacción de usuarios que acuden al servicio de farmacia del Hospital El Esfuerzo, Trujillo 2019. Repositorio Institucional - UCV [Internet]. 2020 [citado 30 de septiembre de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/51476>
19. Mendieta L. Nivel de satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Melvin Jones, distrito El Porvenir - junio 2020. Repositorio Institucional - UCV [Internet]. Universidad César Vallejo; 2020 [citado 30 de septiembre de 2024]. Disponible en : <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/47170>

20. Febres R, Mercado M. Satisfacción del paciente y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo-Perú. Rev Farm Med Int [Internet]. 2020 [citado 30 de septiembre de 2024];20(3):397–403. Disponible en : <http://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>
21. Pantoja L. Factores asociados a satisfacción en la atención en salud de pacientes internados en un hospital nacional en Lima, 2018. Rev Horizonte Med [Internet]. 2022 [citado 30 de septiembre de 2024];22(3):1769. Disponible en : <http://dx.doi.org/10.24265/horizmed.2022.v22n3.01>
22. Boada A, Barbosa A, Cobo E. Percepción de los usuarios frente a la calidad de atención en salud del servicio de consulta externa según el modelo SERVQUAL. Rev Investigag Salud Univ Boyacá [Internet]. 2019 [citado 30 de septiembre de 2024]; 6(1):55–71. Disponible en: <https://revistasdigitales.uniboyaca.edu.co/index.php/rs/article/view/408>
23. Montoya Caicedo N, Julieth CGT. Dirección de red de farmacias [Tesis]. 2024 [citado 30 de septiembre de 2024]. Disponible en: <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/63108>
24. César S, Cristina M. Estrategias gerenciales de gestión participativa para mejorar el clima institucional en el área de farmacia de un hospital de Lambayeque [Tesis]. Universidad César Vallejo [Internet]. 2024 [citado 30 de septiembre de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/147550>
25. Juan I. Evaluación del cumplimiento global del programa fondo de farmacia a través de la opinión de los usuarios de atención primaria en la comuna de San Joaquín [Internet]. 2020 [citado 2024 1 de octubre]. Disponible en: <https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/181023>
26. Peralta A. Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del área de logística de la empresa Petroperú SA Talara – 2022 [Tesis para optar el título profesional de administración de empresas]. Universidad San Ignacio de Loyola [Internet]. 2023 [citado 2024 1 de octubre]. Disponible en: <https://repositorio.usil>

- [.edu .pe /server /api /core /bitstreams /2bb92f9b -c533 -462f -9834 -36d31cebe181 /content](https://repositorio.unsaac.edu.pe/server/api/core/bitstreams/2bb92f9b-c533-462f-9834-36d31cebe181/content)
27. Maquerrhua C. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en consulta externa del Hospital Regional del Cusco, 2024 [Tesis]. Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cuzco; 2024 [citado 2024 1 de octubre]. Disponible en: [https://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12918/9009/253T20240471\\_TC.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12918/9009/253T20240471_TC.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
28. Flores R. Nivel de satisfacción del paciente y calidad de atención profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Santa Rosa, Lima - 2021 [Tesis]. Universidad Norbert Wiener; 2024 [citado 11 de octubre de 2024]. Disponible en: [https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/5951/T061\\_10881171\\_S.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/5951/T061_10881171_S.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
29. Vargas I, Soto S, Hernández M, Campos S. La confianza en la relación profesional de la salud y paciente. Rev Cub Salud Pública [Internet]. 2020 [citado 11 de octubre de 2024];46(3). Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-34662020000300015](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662020000300015)
30. Pérez V, Maciá L, González V. Satisfacción de los usuarios en el sistema sanitario español: análisis de tendencias. Rev Saude Publica [Internet]. 2019 [citado 2024 oct 11]; 53:87. Disponible en: <https://www.scielo.br/j/rsp/a/cNGn8yX7vMQjxgztkYdMw5C/?format=pdf&lang=es>
31. Cardona M, Gallego M, Guerrero E, Henao T, Ramírez C. Percepción de la calidad en la atención de los servicios de salud a los pacientes crónicos del Hospital Sagrado Corazón de Norcasia-Caldas [Tesis]. Universidad Católica de Manizales; 2021 [citado 2024 11 de octubre]. Disponible en: <https://repositorio.ucm.edu.co/bitstream/10839/3451/1/Percepci%C3%B3n%20calidad%20atenci%C3%B3n%20servicios%20salud%20pacientes%20cr%C3%B3nicos%20Hospital%20Sagrado%20Coraz%C3%B3n%20Norcasia%20Caldas.pdf>
32. Apote J, Peña A, Barrios T, Llanes G, Lopez N. Construcción y validación del cuestionario satisfacción de los usuarios en servicios de Estomatología. Medisur

- [Internet]. 2019 [citado 11 de octubre de 2024];17(1):84–94. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1727-897X2019000100084&script=sci\\_arttext&lng=en](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1727-897X2019000100084&script=sci_arttext&lng=en)
33. Ceseña M. Factores de la satisfacción del cliente: perspectivas en restaurantes de comida rápida. Rev Investig Esc Adm Mercadotecnia Quindio-EAM [Internet]. 2019 [citado 11 de octubre de 2024];11(1):70–87. Disponible en : <http://app.eam.edu.co/ojs/index.php/sinapis/article/view/208>
34. Larico L, Quispe C. Nivel de satisfacción y percepción de la calidad de atención del servicio de farmacia del establecimiento Santa Adriana – Juliaca, 2023. Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt; 2023 [citado 2024 11 de octubre]. Disponible en : <http://50.18.8.108/handle/20.500.14140/1765>
35. Silva J, Macías B, Tello E, Delgado J. La relación entre calidad de servicio, satisfacción y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México. CienciaUAT [Internet]. 2021 [citado 11 de octubre de 2024];15(2):85–101. Disponible en: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2007-78582021000100085&lng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-78582021000100085&lng=es)
36. Mitjana LR. Teoría de la expectativa de Vroom: qué es y qué dice sobre el trabajo [Internet]. Organización Pym; 2019 [citado 11 de octubre de 2024]. Disponible en : <https://psicologiaymente.com/organizaciones/teoria-expectativa-vroom>
37. Lara-Aké Nueva Jersey. Una visión general de la atención farmacéutica en México. Rev OFIL·ILAPHAR [Internet]. 2020 [citado 2024 Oct 12];30(4):334–6. Disponible en: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1699-714X2020000400012&lng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1699-714X2020000400012&lng=es)
38. Venosa I. Al Día Consejo [Internet]. Farmacéuticos.com; 2020 [citado 11 de octubre de 2024]. Disponible en: <https://www.farmaceticos.com/wp-content/uploads/2020/08/publication-53.pdf>
39. Villafaina A, Bee N, Correa N, Vicente J, Abt A. Atención farmacéutica, determinantes sociales de la salud y comunidad: nuevo paradigma. Granja Aten Esp [Internet]. 2023 [citado 12 de octubre de 2024];25(2):50–64. Disponible en:

<http://scielo.isciii.es /scielo.php ? script = sci arttext &pid = S2794 - 11402023000200005 &lng = es>

40. Peña C. Atención farmacéutica a nivel global y nacional. *Ars Pharm* [Internet]. 2020 [citado 2024 Oct 12];61(1):9–13. Disponible en: <http://scielo.isciii.es /scielo.php ? script = sci arttext &pid = S2340 -98942020000100002 &lng = es>
41. Diariofarma. El papel fundamental del farmacéutico en la 'era del autocuidado' [Internet]. 2021 [citado 2024 oct 11]. Disponible en : <https://diariofarma.com/2021/10/26/el -papel -fundamental -del -farmaceutico -en - la -era -del -autocuidado>
42. Morillo R, Calleja M, Robustillo M, Poveda J. Una nueva definición y reenfoque de la atención farmacéutica: el Documento de Barbate. *Hosp Farm* [Internet]. 2020 [citado 2024 oct 12];44(4):158-62. Disponible en: <http://scielo.isciii.es /scielo.php ? script = sci arttext &pid = S1130 -63432020000400007 &lng = es>
43. Martínez J, Margusino L, Gimeno M, Áreas V, Navarro H, Huertas M, et al. Comparación de la calidad de vida de pacientes que viven con infección por VIH mediante atención farmacéutica según metodología CMO versus seguimiento convencional. Proyecto MAS-VIH. *Rev Esp Quimioter* [Internet]. 2024 [citado 2024 oct 4];37(2):149–57. Disponible en : <http://dx.doi.org/10.37201/req/105.2023>
44. Zheng P, Mo L, Zhao B, Li L, Cen B, Xu Z, et al. Modelo de atención farmacéutica en medicina de precisión en China. *Hospital agrícola* [Internet]. 2023 [citado 2024 oct 4];47(5):23. Disponible [en : https://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/S1130634323000958](https://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/S1130634323000958)
45. Calvo B, Gastelurrutia M, Urionagüena A, Isla A, del Pozo Rodríguez A, Solinís M. Oferta de servicios de atención farmacéutica: clave para un nuevo modelo de servicios de salud. *Aten Primaria* [Internet]. 2022 [citado 2024 oct 4];54(1):102198. Disponible [en : https://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/S0212656721002328](https://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/S0212656721002328)
46. Lara A. Una visión general de la atención farmacéutica en México. *Rev OFIL·ILAPHAR* [Internet]. 2020 [citado 2024 oct 4];30(4):334-36. Disponible en:

- [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1699-714X2020000400012&lng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1699-714X2020000400012&lng=es)
47. Rojas C, Segura S, Lizano C, Cordero E. Servicios de atención farmacéutica en farmacias comunitarias privadas de Costa Rica: percepción del usuario. Rev OFIL-ILAPHAR [Internet]. 2022 [citado 2024 oct 4];32(4):341-45. Disponible en: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1699-714X2022000400006&lng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1699-714X2022000400006&lng=es)
48. Canales M. Satisfacción del usuario y calidad del servicio en establecimientos farmacéuticos privados, en tiempos de COVID-19, en la ciudad de Ica, año 2022 [Internet]. Universidad Nacional “San Luis Gonzaga”; 2023 [citado 2024 oct 4]. Disponible en: <https://repositorio.unica.edu.pe/server/api/core/bitstreams/7f23af13-d920-4c9c-9316-0b4b68744c6a/content>
49. Alderete H, Podestá L. Evaluación de la calidad de productos dermoestéticos importados y la satisfacción de los clientes de una empresa farmacéutica. Gac Científica [Internet]. 2023 [citado 2024 oct 4];9(3):74-79. Disponible en: <https://revistas.unheval.edu.pe/index.php/gacien/article/view/1915>
50. Eneque G. Calidad del servicio farmacéutico y la satisfacción del paciente del Área de Farmacia, Centro de Salud "El Obrero" Sullana, 2022. Universidad San Pedro [Internet]. 2022 [citado 2024 oct 4]. Disponible en: <http://publicaciones.usanpedro.edu.pe/handle/20.500.129076/22286>
51. Chiquillan L. Dispensación de medicamentos y satisfacción del usuario en el servicio farmacia de un centro de salud mental de Apurímac, 2021. Repositorio Institucional - UCV [Internet]. 2022 [citado 2024 oct 4]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/101637>
52. Márquez M, Mejías A. Dimensiones de la calidad del servicio que ofrece el departamento de ingeniería industrial de la UNET. Producto [Internet]. 2013;17(67):68-74 [citado 2024 oct 4]. Disponible en: [http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1316-48212013000200002&lng=es](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1316-48212013000200002&lng=es)

53. Huamán C, Valeriano L. Calidad de Atención Farmacéutica y Satisfacción del Cliente en la Botica Sofía, Imperial - Cañete, Junio – 2021. Repositorio UMA [Internet]. 2022 [citado 2024 oct 4]. Disponible en: <https://repositorio.uma.edu.pe/handle/20.500.12970/793>
  
54. Herrera V, Rebolledo D. Gestión de calidad y satisfacción del usuario del servicio de emergencia del centro tipo C Rioverde Distrito 08D06. Rev Conecta Libertad [Internet]. 2021;5(2):48–61. Disponible en: <https://revistaitsl.itslibertad.edu.ec/index.php/ITSL/article/view/240>
  
55. Fonseca E, Ródenas G, Pérez A, Al S, Pérez M, Muñiz J. El momento de la evaluación ambulatoria. Papá Psicólogo [Internet]. 2022 [citado 2024 oct 4];43(1):21-28. Disponible en: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0214-78232022000100004&lng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0214-78232022000100004&lng=es)
  
56. Ugarte O. Estrategias para mejorar el acceso a medicamentos en el Perú. An Fac Med (Lima Perú: 1990) [Internet]. 2019;80(1):104–8. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.15381/anales.v80i1.15878>
  
57. Osada J, Salvador-Carrillo J. Estudios "descriptivos correlacionales": ¿término correcto? Rdo. Promedio Chile [Internet]. 2021 [citado 2024 oct 4];149(9):1383-84. Disponible en: [http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0034-98872021000901383&lng=es](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-98872021000901383&lng=es)
  
58. García J, Sánchez P. Diseño teórico de la investigación: instrucciones metodológicas para el desarrollo de propuestas y proyectos de investigación científica. CIT Informe Tecnol [Internet]. 2020;31(6):159–70. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.4067/s0718-07642020000600159>
  
59. Sánchez F. Fundamentos Epistémicos de la Investigación Cualitativa y Cuantitativa: Consensos y Disensos. Rev Digit Investig Docencia Univ [Internet]. 2019;101–22. Disponible en : <http://dx.doi.org/10.19083/ridu.2019.644>
  
60. Cvetkovic A, Maguiña J, Soto A, Lama J, López C. Estudios transversales. Rdo. Fac Medicina Tararear [Internet]. 2021 [citado 2024 oct 4];21(1):179-85. Disponible en:

[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2308-05312021000100179&lng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312021000100179&lng=es)

61. Vega L, Barrantes L. Percepción del estudiantado universitario sobre la virtualización de la enseñanza de la metodología de la investigación científica en la educación superior. Actual Investig Educ [Internet]. 2022 [citado 2024 oct 7];22(3):1–28. Disponible [en : http://dx.doi.org/10.15517/aie.v22i3.50638](http://dx.doi.org/10.15517/aie.v22i3.50638)
62. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. REGLAMENTO DE INTEGRIDAD CIENTÍFICA EN LA INVESTIGACIÓN Versión 001 [Internet]. 2023 [citado 2024 7 de octubre]. Disponible en: <https://www.uladech.edu.pe/la-universidad/transparencia/?search=REGLAMENTO+DE+INTEGRIDAD+CIENT%C3%8DFICA&lang=1&id=23&id=4#>

## ANEXOS

### Anexo 01: Matriz de consistencia

Título: GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE FARMACIA DE UN HOSPITAL, TRUJILLO, 2024

| FORMULACIÓN DEL PROBLEMA                                                                                                                                          | OBJETIVOS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | VARIABLES                                                                                                                                                                                                                                                                               | METODOLOGÍA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Problema general:</b></p> <p>¿Cuál será el grado de satisfacción de los usuarios atendidos en el Servicio de Farmacia de un Hospital en Trujillo, 2024?</p> | <p><b>Objetivo general</b></p> <p>Determinar el grado de satisfacción de los usuarios atendidos en el Servicio de Farmacia de un Hospital de Trujillo, 2024.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Identificar el grado de satisfacción de los usuarios atendidos en el Servicio de Farmacia según la fiabilidad.</li> <li>– Identificar el grado de satisfacción de los usuarios atendidos en el Servicio de Farmacia según la capacidad de respuesta.</li> <li>– Identificar el grado de satisfacción de los usuarios atendidos en el Servicio de Farmacia según la seguridad.</li> <li>– Identificar el grado de satisfacción de los usuarios atendidos en el Servicio de Farmacia según la confiabilidad.</li> <li>– Identificar el grado de satisfacción de los usuarios atendidos en el Servicio de Farmacia según la empatía.</li> </ul> | <p><b>Variable:</b></p> <p>Satisfacción de los usuarios en el servicio de farmacia</p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Fiabilidad.</li> <li>– Capacidad de respuesta.</li> <li>– Confiabilidad</li> <li>– Seguridad.</li> <li>– Empatía.</li> </ul> | <p><b>Tipo de Investigación:</b> Básico.</p> <p><b>Nivel de Investigación:</b> Descriptivo.</p> <p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo, corte transversal.</p> <p><b>Diseño de Investigación:</b> no experimental.</p> <p><b>Población y muestra:</b> Usuarios atendidos en el servicio de Farmacia de un Hospital en Trujillo, 2024</p> <p><b>Técnica:</b> Se usará como técnica para la recolección de datos un cuestionario debidamente estructuradas en Google form.</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario con 15 preguntas cerradas en la escala de tipo Likert. Instrumento validado en el estudio de Bustamante J y Paredes A. <sup>(15)</sup></p> |

**Anexo 02: Instrumento de recolección de información.**

**CUESTIONARIO PARA CONOCER EL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS  
USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE FARMACIA DE UN HOSPITAL  
EN TRUJILLO 2024**

Estimado usuario (a), el objetivo de la presente encuesta consiste en conocer su opinión acerca del grado de satisfacción que Ud. ha percibido después de la atención al servicio de farmacia en este hospital. Por esta razón le agradecemos su gentil participación.

**Encuestas sociodemográficas**

**CUESTIONARIO ESTRUCTURADO**

**GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL  
SERVICIO DE FARMACIA DE UN HOSPITAL EN TRUJILLO 2024**

|                        |                        |                |                   |                                 |
|------------------------|------------------------|----------------|-------------------|---------------------------------|
| Nada satisfecho<br>= 1 | Poco satisfecho<br>= 2 | Neutral<br>= 3 | Satisfecho<br>= 4 | Totalmente<br>satisfecho<br>= 5 |
|------------------------|------------------------|----------------|-------------------|---------------------------------|

| PREGUNTAS  |                                                                                      | ESCALA<br>VALORATIVA |   |   |   |   |
|------------|--------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|---|---|---|---|
|            |                                                                                      | 1                    | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Fiabilidad |                                                                                      |                      |   |   |   |   |
| 1          | ¿La atención brindada se realizó dentro del horario establecido por el Hospital?     |                      |   |   |   |   |
| 2          | ¿El establecimiento de farmacia cuenta con los medicamentos que le indico el medico? |                      |   |   |   |   |
| 3          | ¿La atención brindada se realizó de acuerdo con el orden de llegada?                 |                      |   |   |   |   |

|                        |                                                                                                           |  |  |  |  |
|------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|
| Capacidad de respuesta |                                                                                                           |  |  |  |  |
| 4                      | ¿La atención brindada en el área de farmacia fue rápida?                                                  |  |  |  |  |
| 5                      | ¿El tiempo de espera para ser atendido por el personal de farmacia fue corto?                             |  |  |  |  |
| 6                      | ¿El tiempo de entrega de los medicamentos fue rápido?                                                     |  |  |  |  |
| confiabilidad          |                                                                                                           |  |  |  |  |
| 7                      | ¿El personal logra resolver su duda, inquietud o problema referido a lo indicado en la receta?            |  |  |  |  |
| 8                      | ¿El personal que le atendió en la farmacia le brindo el tiempo suficiente para despejar sus dudas?        |  |  |  |  |
| 9                      | ¿El personal de farmacia que le atendió le brindo la confianza y la seguridad ante las respuestas claras? |  |  |  |  |
| Seguridad              |                                                                                                           |  |  |  |  |
| 10                     | ¿Considera usted que los medicamentos se encuentran en buen estado?                                       |  |  |  |  |
| 11                     | ¿Usted cree que la farmacia cuenta con la disponibilidad de todos los medicamentos?                       |  |  |  |  |
| 12                     | ¿Considera usted que la farmacia se encuentra en un ambiente adecuado?                                    |  |  |  |  |
| Empatía                |                                                                                                           |  |  |  |  |
| 13                     | ¿El personal de farmacia que le entendió le trato con respeto, paciencia y amabilidad?                    |  |  |  |  |
| 14                     | ¿Usted entiendo la explicación que le dio el personal de farmacia?                                        |  |  |  |  |
| 15                     | ¿El servicio que le brindaron en la Farmacia estuvo dentro de sus expectativas?                           |  |  |  |  |

### Anexo 03: Formato de consentimiento informado

#### **P PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS (CIENCIAS DE LA SALUD)**

La finalidad de este protocolo es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación en Salud se titula: GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE FARMACIA DE UN HOSPITAL, TRUJILLO, 2024, y es dirigido por CAJA RUIZ WILLIAN GONZALO, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Determinar el grado de satisfacción de los usuarios atendidos en el Servicio de Farmacia de un Hospital de Trujillo, 2024

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 10 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de Su correo proporcionado. Si desea, también podrá escribir al correo williancajaruiz1983@gmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

Correo electrónico: \_\_\_\_\_

Firma del participante: \_\_\_\_\_

Firma del investigador (o encargado de recoger información): \_\_\_\_\_

## Anexo 04: Documentos de aprobación

### Carta de presentación de la universidad al director del Hospital



Chimbote, 21 de octubre del 2024

**CARTA N° 0000001919- 2024-CGI-VI-ULADECH CATÓLICA**

**Señor/a:**

**LUIS NUÑEZ LUJÁN**  
**HOSPITAL JERUSALÉN**

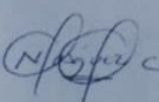
**Presente.-**

A través del presente reciba el cordial saludo a nombre del Vicerrectorado de Investigación de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, asimismo solicito su autorización formal para llevar a cabo una investigación titulada GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE FARMACIA DE UN HOSPITAL, TRUJILLO, 2024, que involucra la recolección de información/datos en 350, a cargo de WILLIAN GONZALO CAJA RUIZ, perteneciente a la Escuela Profesional de la Carrera Profesional de FARMACIA Y BIOQUÍMICA, con DNI N° 42199438, durante el período de 07-09-2024 al 09-11-2024.

La investigación se llevará a cabo siguiendo altos estándares éticos y de confidencialidad y todos los datos recopilados serán utilizados únicamente para los fines de la investigación.

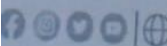
Es propicia la oportunidad para reiterarle las muestras de mi especial consideración.

Atentamente.

  
Dr. NILO VELASQUEZ CASTILLO  
Coordinador de Gestión de Investigación

  
M.C. LUIS FRANCISCO MUÑOZ LUJÁN  
DIRECTOR

30/10/24

 [www.uladech.edu.pe/](http://www.uladech.edu.pe/)

email: [cooperacion@uladech.edu.pe](mailto:cooperacion@uladech.edu.pe)  
Telf.: (043) 343444 - Cel: 9485604  
 Jr. Tumbes N° 247 - Centro Comercial y Financiera - Chimbote, P.

## Anexo 05: Base de datos

### Datos obtenidos del cuestionario con una escala de Likert del 1 al 5

| Preguntas |     |     |     |     |     |     |     |     |     |      |      |      |      |      |      | Sumatoria de las dimensiones y la variable para la aplicación del baremo |     |     |     |     |    |
|-----------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|------|------|------|------|------|--------------------------------------------------------------------------|-----|-----|-----|-----|----|
| Cod       | P.1 | P.2 | P.3 | P.4 | P.5 | P.6 | P.7 | P.8 | P.9 | P.10 | P.11 | P.12 | P.13 | P.14 | P.15 | D.1                                                                      | D.2 | D.3 | D.4 | D.5 | V  |
| 001       | 4   | 3   | 5   | 3   | 3   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 12                                                                       | 9   | 12  | 12  | 12  | 57 |
| 002       | 3   | 2   | 3   | 1   | 1   | 2   | 4   | 4   | 5   | 3    | 3    | 4    | 4    | 4    | 3    | 8                                                                        | 4   | 13  | 10  | 11  | 46 |
| 003       | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 4   | 4    | 4    | 3    | 3    | 3    | 3    | 11                                                                       | 10  | 10  | 11  | 9   | 51 |
| 004       | 5   | 5   | 5   | 4   | 4   | 4   | 5   | 5   | 5   | 5    | 4    | 5    | 5    | 5    | 5    | 15                                                                       | 12  | 15  | 14  | 15  | 71 |
| 005       | 5   | 5   | 5   | 5   | 4   | 5   | 4   | 4   | 3   | 5    | 5    | 4    | 4    | 4    | 4    | 15                                                                       | 14  | 11  | 14  | 12  | 66 |
| 006       | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 15                                                                       | 15  | 15  | 15  | 15  | 75 |
| 007       | 4   | 4   | 4   | 5   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 12                                                                       | 12  | 12  | 12  | 12  | 60 |
| 008       | 4   | 4   | 5   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 13                                                                       | 12  | 12  | 15  | 15  | 67 |
| 009       | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 10                                                                       | 9   | 9   | 9   | 9   | 46 |
| 010       | 5   | 5   | 5   | 4   | 4   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5    | 5    | 5    | 5    | 4    | 4    | 15                                                                       | 13  | 15  | 15  | 13  | 71 |
| 011       | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 4   | 2   | 2   | 2   | 4    | 3    | 3    | 4    | 4    | 4    | 6                                                                        | 8   | 6   | 10  | 12  | 42 |
| 012       | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 9                                                                        | 9   | 9   | 9   | 9   | 45 |
| 013       | 5   | 5   | 4   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 4   | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 14                                                                       | 15  | 14  | 15  | 15  | 73 |
| 014       | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 12                                                                       | 12  | 12  | 12  | 12  | 60 |
| 015       | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 12                                                                       | 12  | 12  | 12  | 12  | 60 |
| 016       | 1   | 1   | 1   | 1   | 5   | 1   | 4   | 4   | 4   | 4    | 3    | 5    | 2    | 2    | 3    | 3                                                                        | 7   | 12  | 12  | 7   | 41 |
| 017       | 2   | 2   | 1   | 2   | 1   | 1   | 1   | 4   | 4   | 2    | 3    | 2    | 2    | 5    | 5    | 5                                                                        | 4   | 9   | 7   | 12  | 37 |
| 018       | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 15                                                                       | 15  | 15  | 15  | 15  | 75 |
| 019       | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 3                                                                        | 3   | 3   | 3   | 3   | 15 |
| 020       | 5   | 5   | 4   | 5   | 4   | 4   | 4   | 5   | 5   | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 4    | 14                                                                       | 13  | 14  | 15  | 14  | 70 |
| 021       | 5   | 4   | 4   | 4   | 5   | 4   | 4   | 5   | 5   | 5    | 5    | 4    | 4    | 5    | 4    | 13                                                                       | 13  | 14  | 14  | 13  | 67 |

|     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|
| 022 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 13 | 11 | 12 | 13 | 12 | 61 |
| 023 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 15 | 11 | 12 | 10 | 11 | 59 |
| 024 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 9  | 11 | 12 | 10 | 11 | 53 |
| 025 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 14 | 12 | 12 | 13 | 12 | 63 |
| 026 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 8  | 9  | 9  | 9  | 9  | 44 |
| 027 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 7  | 8  | 10 | 8  | 8  | 41 |
| 028 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 12 | 15 | 15 | 11 | 13 | 66 |
| 029 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 12 | 12 | 15 | 12 | 13 | 64 |
| 030 | 1 | 5 | 5 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 11 | 6  | 8  | 9  | 7  | 41 |
| 031 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 11 | 12 | 12 | 12 | 12 | 59 |
| 032 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 9  | 9  | 9  | 9  | 9  | 45 |
| 033 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 9  | 9  | 9  | 9  | 9  | 45 |
| 034 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 11 | 11 | 12 | 10 | 11 | 55 |
| 035 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 1 | 1 | 3 | 3 | 1 | 7  | 8  | 10 | 6  | 7  | 38 |
| 036 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 15 |
| 037 | 2 | 4 | 1 | 2 | 2 | 4 | 4 | 1 | 2 | 1 | 5 | 4 | 4 | 4 | 2 | 7  | 8  | 7  | 10 | 10 | 42 |
| 038 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 13 | 12 | 14 | 13 | 12 | 64 |
| 039 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 75 |
| 040 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 12 | 12 | 12 | 13 | 12 | 61 |
| 041 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 75 |
| 042 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 75 |
| 043 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 7  | 6  | 6  | 6  | 6  | 31 |
| 044 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 10 | 9  | 12 | 10 | 11 | 52 |
| 045 | 4 | 1 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 9  | 9  | 10 | 9  | 8  | 45 |
| 046 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 75 |
| 047 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 9  | 11 | 14 | 14 | 15 | 63 |
| 048 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 9  | 8  | 11 | 12 | 12 | 52 |

|     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|
| 049 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 12 | 11 | 12 | 11 | 12 | 58 |
| 050 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4  | 6  | 5  | 5  | 6  | 26 |
| 051 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 4 | 4 | 10 | 11 | 9  | 6  | 11 | 47 |
| 052 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 13 | 11 | 11 | 13 | 13 | 61 |
| 053 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 7  | 10 | 9  | 9  | 10 | 45 |
| 054 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 9  | 9  | 9  | 12 | 11 | 50 |
| 055 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 10 | 10 | 10 | 10 | 12 | 52 |
| 056 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 6  | 6  | 9  | 9  | 10 | 40 |
| 057 | 2 | 1 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 7  | 11 | 9  | 9  | 9  | 45 |
| 058 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 14 | 13 | 13 | 14 | 13 | 67 |
| 059 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 4 | 3 | 8  | 8  | 7  | 6  | 10 | 39 |
| 060 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 6  | 6  | 6  | 6  | 6  | 30 |
| 061 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 10 | 12 | 8  | 10 | 12 | 52 |
| 062 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 14 | 14 | 14 | 15 | 15 | 72 |
| 063 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 14 | 13 | 14 | 13 | 15 | 69 |
| 064 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 75 |
| 065 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 8  | 9  | 9  | 9  | 9  | 44 |
| 066 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 75 |
| 067 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 15 |
| 068 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 7  | 9  | 8  | 10 | 8  | 42 |
| 069 | 2 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 6  | 5  | 5  | 9  | 11 | 36 |
| 070 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 11 | 14 | 11 | 11 | 12 | 59 |
| 071 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 15 |
| 072 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 6  | 9  | 9  | 8  | 6  | 38 |
| 073 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 15 | 15 | 15 | 13 | 15 | 73 |
| 074 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 9  | 9  | 9  | 10 | 10 | 47 |
| 075 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 3 | 1 | 3 | 4 | 3 | 2 | 6  | 7  | 6  | 7  | 9  | 35 |

|     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|
| 076 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 75 |
| 077 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 5  | 6  | 6  | 7  | 7  | 31 |
| 078 | 2 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 11 | 12 | 15 | 14 | 15 | 67 |
| 079 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 12 | 12 | 13 | 13 | 15 | 65 |
| 080 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 13 | 14 | 13 | 14 | 14 | 68 |
| 081 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 6  | 7  | 9  | 9  | 8  | 39 |
| 082 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 10 | 12 | 13 | 12 | 15 | 62 |
| 083 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 9  | 9  | 9  | 9  | 9  | 45 |
| 084 | 1 | 3 | 4 | 1 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 8  | 8  | 15 | 12 | 13 | 56 |
| 085 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 12 | 12 | 13 | 12 | 14 | 63 |
| 086 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 7  | 8  | 6  | 8  | 9  | 38 |
| 087 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 9  | 8  | 10 | 8  | 8  | 43 |
| 088 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 8  | 7  | 9  | 10 | 8  | 42 |
| 089 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 6  | 7  | 7  | 9  | 9  | 38 |
| 090 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 7  | 10 | 8  | 9  | 9  | 43 |
| 091 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 6  | 8  | 9  | 9  | 8  | 40 |
| 092 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 6  | 6  | 6  | 8  | 8  | 34 |
| 093 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 9  | 8  | 8  | 7  | 9  | 41 |
| 094 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 7  | 12 | 11 | 10 | 10 | 50 |
| 095 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 8  | 10 | 9  | 11 | 12 | 50 |
| 096 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 7  | 9  | 9  | 8  | 9  | 42 |
| 097 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 8  | 10 | 9  | 9  | 9  | 45 |
| 098 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 9  | 10 | 10 | 8  | 9  | 46 |
| 099 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 9  | 10 | 9  | 9  | 10 | 47 |
| 100 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 7  | 9  | 8  | 8  | 8  | 40 |
| 101 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 8  | 8  | 8  | 8  | 8  | 40 |
| 102 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 9  | 8  | 8  | 8  | 9  | 42 |

|     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |   |    |    |    |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|---|----|----|----|
| 103 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 8  | 9  | 9 | 9  | 9  | 44 |
| 104 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 8  | 8  | 9 | 9  | 9  | 43 |
| 105 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 8  | 11 | 9 | 9  | 9  | 46 |
| 106 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 9  | 9  | 8 | 9  | 9  | 44 |
| 107 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 8  | 8  | 9 | 9  | 10 | 44 |
| 108 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 9  | 9  | 9 | 7  | 9  | 43 |
| 109 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 9  | 9  | 7 | 9  | 9  | 43 |
| 110 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 8  | 7  | 9 | 9  | 9  | 42 |
| 111 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 9  | 9  | 9 | 9  | 9  | 45 |
| 112 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 8  | 9  | 9 | 9  | 9  | 44 |
| 113 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 6  | 9  | 9 | 9  | 9  | 42 |
| 114 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 8  | 10 | 9 | 9  | 10 | 46 |
| 115 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 10 | 8  | 9 | 9  | 9  | 45 |
| 116 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 9  | 8  | 8 | 9  | 10 | 44 |
| 117 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 6  | 7  | 8 | 9  | 9  | 39 |
| 118 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 6  | 7  | 8 | 9  | 9  | 39 |
| 119 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 6  | 7  | 9 | 8  | 7  | 37 |
| 120 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 7  | 10 | 9 | 8  | 9  | 43 |
| 121 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 8  | 7  | 8 | 9  | 9  | 41 |
| 122 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 8  | 6  | 9 | 9  | 8  | 40 |
| 123 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 7  | 8  | 8 | 8  | 8  | 39 |
| 124 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 7  | 9  | 8 | 10 | 8  | 42 |
| 125 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 7  | 9  | 7 | 7  | 7  | 37 |
| 126 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 7  | 8  | 8 | 9  | 8  | 40 |
| 127 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 7  | 8  | 8 | 9  | 8  | 40 |
| 128 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 8  | 7  | 8 | 9  | 9  | 41 |
| 129 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 7  | 7  | 7 | 8  | 7  | 36 |

|     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|
| 130 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 7 | 7  | 7  | 8  | 10 | 39 |
| 131 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 7 | 8  | 7  | 8  | 8  | 38 |
| 132 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 7 | 7  | 9  | 8  | 8  | 39 |
| 133 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 8 | 8  | 8  | 9  | 7  | 40 |
| 134 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 8 | 8  | 7  | 8  | 8  | 39 |
| 135 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 8 | 8  | 9  | 8  | 8  | 41 |
| 136 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 7 | 7  | 7  | 7  | 8  | 36 |
| 137 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 7 | 8  | 11 | 10 | 7  | 43 |
| 138 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 8 | 9  | 9  | 8  | 8  | 42 |
| 139 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 8 | 8  | 8  | 8  | 8  | 40 |
| 140 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 9 | 9  | 8  | 10 | 8  | 44 |
| 141 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 8 | 8  | 10 | 8  | 10 | 44 |
| 142 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 8 | 8  | 10 | 10 | 9  | 45 |
| 143 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 9 | 8  | 8  | 9  | 9  | 43 |
| 144 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 7 | 9  | 7  | 8  | 8  | 39 |
| 145 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 7 | 8  | 8  | 7  | 8  | 38 |
| 146 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 7 | 8  | 8  | 9  | 8  | 40 |
| 147 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 7 | 8  | 9  | 9  | 8  | 41 |
| 148 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 7 | 8  | 9  | 8  | 7  | 39 |
| 149 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 8 | 8  | 9  | 8  | 9  | 42 |
| 150 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 8 | 8  | 9  | 6  | 7  | 38 |
| 151 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 9 | 11 | 6  | 8  | 8  | 42 |
| 152 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 8 | 8  | 8  | 9  | 9  | 42 |
| 153 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 8 | 10 | 9  | 7  | 8  | 42 |
| 154 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 8 | 8  | 6  | 8  | 10 | 40 |
| 155 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 8 | 9  | 7  | 11 | 6  | 41 |
| 156 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 8 | 8  | 7  | 9  | 7  | 39 |

|     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|
| 157 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 9  | 11 | 10 | 11 | 9  | 50 |
| 158 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 8  | 9  | 9  | 6  | 7  | 39 |
| 159 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 8  | 8  | 8  | 8  | 7  | 39 |
| 160 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 4 | 8  | 7  | 8  | 11 | 8  | 42 |
| 161 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 8  | 10 | 8  | 10 | 7  | 43 |
| 162 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 6  | 7  | 8  | 8  | 10 | 39 |
| 163 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 7  | 9  | 9  | 10 | 9  | 44 |
| 164 | 2 | 1 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 | 2 | 6  | 4  | 6  | 6  | 7  | 29 |
| 165 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 7  | 7  | 8  | 8  | 8  | 38 |
| 166 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 8  | 9  | 8  | 7  | 9  | 41 |
| 167 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 6  | 9  | 8  | 7  | 8  | 38 |
| 168 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 7  | 8  | 7  | 7  | 8  | 37 |
| 169 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 9  | 8  | 9  | 8  | 7  | 41 |
| 170 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 8  | 7  | 7  | 10 | 8  | 40 |
| 171 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 7  | 9  | 10 | 9  | 10 | 45 |
| 172 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 7  | 7  | 7  | 7  | 7  | 35 |
| 173 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 9  | 10 | 10 | 7  | 8  | 44 |
| 174 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 16 |
| 175 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 7  | 9  | 8  | 9  | 7  | 40 |
| 176 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 7  | 7  | 7  | 8  | 8  | 37 |
| 177 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 7  | 9  | 8  | 7  | 7  | 38 |
| 178 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 7  | 11 | 11 | 8  | 10 | 47 |
| 179 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 7  | 7  | 7  | 8  | 8  | 37 |
| 180 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 6  | 8  | 7  | 7  | 10 | 38 |
| 181 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 10 | 9  | 7  | 9  | 8  | 43 |
| 182 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 9  | 10 | 10 | 7  | 8  | 44 |
| 183 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 7  | 7  | 8  | 9  | 8  | 39 |

|     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|
| 184 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 8  | 7  | 8  | 9  | 8  | 40 |
| 185 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 7  | 8  | 7  | 8  | 9  | 39 |
| 186 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 7  | 9  | 7  | 7  | 8  | 38 |
| 187 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 7  | 8  | 6  | 8  | 6  | 35 |
| 188 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 7  | 9  | 7  | 8  | 6  | 37 |
| 189 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 6  | 8  | 9  | 6  | 7  | 36 |
| 190 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 7  | 7  | 8  | 6  | 7  | 35 |
| 191 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 7  | 7  | 9  | 10 | 10 | 43 |
| 192 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 7  | 9  | 9  | 9  | 8  | 42 |
| 193 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 6  | 8  | 7  | 8  | 6  | 35 |
| 194 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 8  | 7  | 8  | 9  | 8  | 40 |
| 195 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 7  | 8  | 8  | 8  | 6  | 37 |
| 196 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 6  | 10 | 9  | 9  | 9  | 43 |
| 197 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 8  | 10 | 8  | 9  | 9  | 44 |
| 198 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 6  | 8  | 6  | 7  | 8  | 35 |
| 199 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 7  | 9  | 9  | 10 | 10 | 45 |
| 200 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 7  | 9  | 8  | 7  | 8  | 39 |
| 201 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 7  | 9  | 9  | 7  | 7  | 39 |
| 202 | 2 | 2 | 3 | 3 | 5 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 7  | 11 | 9  | 9  | 7  | 43 |
| 203 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 6  | 8  | 7  | 9  | 8  | 38 |
| 204 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 7  | 8  | 9  | 8  | 9  | 41 |
| 205 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 75 |
| 206 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | 3  | 3  | 3  | 5  | 5  | 19 |
| 207 | 1 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 7  | 10 | 11 | 8  | 11 | 47 |
| 208 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 14 | 13 | 15 | 8  | 12 | 62 |
| 209 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 4  | 4  | 7  | 5  | 5  | 25 |
| 210 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 25 |

|     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 211 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 24 |
| 212 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 5 | 6 | 4 | 6 | 5 | 26 |
| 213 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 4 | 6 | 5 | 5 | 5 | 25 |
| 214 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 5 | 5 | 5 | 6 | 4 | 25 |
| 215 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 6 | 4 | 6 | 6 | 27 |
| 216 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 24 |
| 217 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 5 | 5 | 7 | 6 | 5 | 28 |
| 218 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 5 | 4 | 6 | 6 | 26 |
| 219 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 6 | 5 | 6 | 6 | 6 | 29 |
| 220 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 5 | 6 | 6 | 6 | 5 | 28 |
| 221 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 5 | 5 | 6 | 6 | 27 |
| 222 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 5 | 6 | 6 | 6 | 28 |
| 223 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 5 | 7 | 6 | 6 | 7 | 31 |
| 224 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 4 | 3 | 6 | 6 | 24 |
| 225 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 5 | 6 | 6 | 6 | 7 | 30 |
| 226 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 6 | 5 | 5 | 6 | 27 |
| 227 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 6 | 6 | 6 | 5 | 7 | 30 |
| 228 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 5 | 5 | 6 | 6 | 27 |
| 229 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 5 | 5 | 7 | 7 | 6 | 30 |
| 230 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 5 | 5 | 6 | 6 | 5 | 27 |
| 231 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 6 | 6 | 5 | 4 | 5 | 26 |
| 232 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 6 | 4 | 6 | 4 | 6 | 26 |
| 233 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 6 | 5 | 6 | 6 | 27 |
| 234 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 5 | 6 | 5 | 5 | 6 | 27 |
| 235 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 6 | 6 | 6 | 6 | 28 |
| 236 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 26 |
| 237 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 5 | 5 | 6 | 6 | 27 |

|     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 238 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 6 | 6 | 5 | 5 | 6 | 28 |
| 239 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 5 | 5 | 6 | 6 | 6 | 28 |
| 240 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 6 | 5 | 4 | 6 | 7 | 28 |
| 241 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 6 | 4 | 6 | 6 | 27 |
| 242 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 6 | 5 | 5 | 6 | 27 |
| 243 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 29 |
| 244 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 5 | 6 | 5 | 6 | 27 |
| 245 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 6 | 6 | 7 | 6 | 6 | 31 |
| 246 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 4 | 5 | 6 | 6 | 5 | 26 |
| 247 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 6 | 6 | 5 | 7 | 7 | 31 |
| 248 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 30 |
| 249 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 5 | 4 | 7 | 6 | 27 |
| 250 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 6 | 4 | 6 | 6 | 5 | 27 |
| 251 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 30 |
| 252 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 6 | 5 | 5 | 6 | 4 | 26 |
| 253 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 5 | 5 | 4 | 6 | 25 |
| 254 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 6 | 6 | 6 | 5 | 5 | 28 |
| 255 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 6 | 5 | 6 | 5 | 6 | 28 |
| 256 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 5 | 6 | 6 | 6 | 3 | 26 |
| 257 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 5 | 6 | 6 | 6 | 5 | 28 |
| 258 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 6 | 6 | 6 | 5 | 6 | 29 |
| 259 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 6 | 5 | 5 | 6 | 6 | 28 |
| 260 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 6 | 6 | 6 | 5 | 6 | 29 |
| 261 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 5 | 6 | 5 | 6 | 27 |
| 262 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 5 | 6 | 5 | 6 | 26 |
| 263 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 5 | 6 | 6 | 6 | 28 |
| 264 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 5 | 6 | 6 | 6 | 28 |

|     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 265 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 29 |
| 266 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 29 |
| 267 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 6 | 5 | 6 | 6 | 6 | 29 |
| 268 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 7 | 6 | 4 | 6 | 6 | 29 |
| 269 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 6 | 5 | 6 | 6 | 28 |
| 270 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 5 | 5 | 6 | 6 | 27 |
| 271 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 5 | 5 | 6 | 5 | 6 | 27 |
| 272 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 6 | 6 | 5 | 6 | 6 | 29 |
| 273 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 5 | 5 | 5 | 6 | 5 | 26 |
| 274 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 5 | 5 | 6 | 6 | 5 | 27 |
| 275 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 4 | 5 | 6 | 6 | 5 | 26 |
| 276 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 5 | 6 | 6 | 6 | 28 |
| 277 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 7 | 8 | 9 | 8 | 6 | 38 |
| 278 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 6 | 8 | 8 | 6 | 6 | 34 |
| 279 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 6 | 8 | 7 | 7 | 8 | 36 |
| 280 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 7 | 7 | 6 | 7 | 8 | 35 |
| 281 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 6 | 6 | 7 | 6 | 6 | 31 |
| 282 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 6 | 7 | 8 | 7 | 7 | 35 |
| 283 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 5 | 5 | 7 | 6 | 28 |
| 284 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 6 | 6 | 4 | 5 | 7 | 28 |
| 285 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 29 |
| 286 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 6 | 7 | 5 | 6 | 29 |
| 287 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 6 | 6 | 5 | 7 | 6 | 30 |
| 288 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 6 | 6 | 5 | 6 | 6 | 29 |
| 289 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 7 | 6 | 6 | 6 | 30 |
| 290 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 6 | 7 | 7 | 6 | 30 |
| 291 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 6 | 6 | 6 | 6 | 7 | 31 |

|     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 292 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 4 | 6 | 7 | 6 | 5 | 28 |
| 293 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 7 | 6 | 6 | 6 | 30 |
| 294 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 6 | 6 | 7 | 6 | 7 | 32 |
| 295 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 7 | 5 | 7 | 8 | 8 | 35 |
| 296 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 6 | 4 | 4 | 6 | 5 | 25 |
| 297 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 6 | 5 | 6 | 6 | 5 | 28 |
| 298 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 6 | 5 | 6 | 5 | 6 | 28 |
| 299 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 29 |
| 300 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 6 | 7 | 6 | 6 | 6 | 31 |
| 301 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 5 | 6 | 5 | 6 | 27 |
| 302 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 5 | 5 | 7 | 6 | 7 | 30 |
| 303 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 7 | 6 | 5 | 5 | 7 | 30 |
| 304 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 5 | 7 | 7 | 5 | 7 | 31 |
| 305 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 7 | 7 | 7 | 6 | 7 | 34 |
| 306 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 5 | 7 | 5 | 6 | 6 | 29 |
| 307 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 6 | 8 | 5 | 5 | 7 | 31 |
| 308 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 7 | 8 | 8 | 9 | 6 | 38 |
| 309 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 6 | 7 | 5 | 5 | 8 | 31 |
| 310 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 5 | 7 | 6 | 6 | 29 |
| 311 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 7 | 7 | 7 | 6 | 7 | 34 |
| 312 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 | 6 | 5 | 6 | 7 | 6 | 30 |
| 313 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 6 | 6 | 5 | 7 | 7 | 31 |
| 314 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 6 | 5 | 7 | 6 | 29 |
| 315 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 6 | 8 | 6 | 6 | 6 | 32 |
| 316 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 5 | 6 | 6 | 8 | 7 | 32 |
| 317 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 6 | 7 | 7 | 6 | 8 | 34 |
| 318 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 7 | 25 |

|     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 319 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 5 | 7 | 5 | 6 | 7 | 30 |
| 320 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 5 | 6 | 6 | 5 | 6 | 28 |
| 321 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 6 | 6 | 6 | 6 | 7 | 31 |
| 322 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 5 | 6 | 6 | 6 | 28 |
| 323 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 30 |
| 324 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 6 | 5 | 6 | 6 | 6 | 29 |
| 325 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 6 | 6 | 5 | 6 | 7 | 30 |
| 326 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 6 | 7 | 8 | 7 | 7 | 35 |
| 327 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 7 | 5 | 6 | 6 | 4 | 28 |
| 328 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 6 | 4 | 5 | 5 | 6 | 26 |
| 329 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 6 | 7 | 7 | 9 | 8 | 37 |
| 330 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | 5 | 4 | 6 | 7 | 26 |
| 331 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 6 | 7 | 6 | 5 | 4 | 28 |
| 332 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 6 | 7 | 7 | 7 | 9 | 36 |
| 333 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 6 | 8 | 7 | 6 | 6 | 33 |
| 334 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 7 | 5 | 7 | 6 | 29 |
| 335 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 6 | 5 | 7 | 7 | 6 | 31 |
| 336 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 29 |
| 337 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 6 | 7 | 7 | 8 | 6 | 34 |
| 338 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 6 | 6 | 6 | 8 | 6 | 32 |
| 339 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 7 | 7 | 7 | 5 | 4 | 30 |
| 340 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 6 | 7 | 5 | 7 | 5 | 30 |
| 341 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 6 | 7 | 5 | 6 | 5 | 29 |
| 342 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 6 | 5 | 7 | 9 | 7 | 34 |
| 343 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 6 | 6 | 7 | 5 | 6 | 30 |
| 344 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 2 | 7 | 3 | 6 | 7 | 6 | 29 |
| 345 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 7 | 8 | 6 | 8 | 33 |

|     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|
| 346 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 6  | 5  | 7  | 7  | 7  | 32 |
| 347 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 5  | 5  | 4  | 7  | 6  | 27 |
| 348 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5  | 5  | 6  | 6  | 6  | 28 |
| 349 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 6  | 6  | 6  | 7  | 6  | 31 |
| 350 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 6  | 5  | 7  | 7  | 9  | 34 |
| 351 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 7  | 7  | 7  | 7  | 9  | 37 |
| 352 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 6  | 9  | 7  | 6  | 7  | 35 |
| 353 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7  | 6  | 6  | 5  | 5  | 29 |
| 354 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 5  | 4  | 6  | 6  | 4  | 25 |
| 355 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 6  | 7  | 5  | 7  | 6  | 31 |
| 356 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 7  | 7  | 6  | 9  | 7  | 36 |
| 357 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 1 | 1 | 5  | 6  | 7  | 8  | 5  | 31 |
| 358 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 4 | 3 | 2 | 1 | 1 | 7  | 7  | 9  | 9  | 4  | 36 |
| 359 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 5  | 6  | 5  | 8  | 8  | 32 |
| 360 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 6  | 6  | 7  | 7  | 6  | 32 |
| 361 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 7  | 5  | 5  | 6  | 6  | 29 |
| 362 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 6  | 5  | 6  | 6  | 6  | 29 |
| 363 | 1 | 4 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 5 | 5 | 5 | 1 | 6  | 7  | 5  | 9  | 11 | 38 |
| 364 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 75 |
| 365 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 14 | 15 | 14 | 13 | 14 | 70 |
| 366 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 6  | 7  | 7  | 6  | 6  | 32 |
| 367 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 10 | 12 | 9  | 12 | 11 | 54 |
| 368 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 75 |

| <b>Escala y valores</b>   |
|---------------------------|
| Nada satisfecho (1)       |
| Poco satisfecho (2)       |
| Neutral (3)               |
| Satisfecho (4)            |
| Totalmente satisfecho (5) |

| <b>Dimensiones</b>               |
|----------------------------------|
| Fiabilidad (3 ítems)             |
| Capacidad de respuesta (3 ítems) |
| Confiabilidad (3 ítems)          |
| Seguridad (3 ítems)              |
| Empatía (3 ítems)                |
| Total: 15 ítems                  |

|                     | <b>Var. 1</b> | <b>Dim. 1</b> | <b>Dim. 2</b> | <b>Dim. 3</b> | <b>Dim. 4</b> | <b>Dim. 5</b> |
|---------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| <b>N° Preguntas</b> | 15            | 3             | 3             | 3             | 3             | 3             |
| <b>Puntaje Mín.</b> | 15            | 3             | 3             | 3             | 3             | 3             |
| <b>Puntaje Máx.</b> | 75            | 15            | 15            | 15            | 15            | 15            |
| <b>Rango</b>        | 61            | 13            | 13            | 13            | 13            | 13            |
| <b>Intervalo</b>    | 20.33         | 4.33          | 4.33          | 4.33          | 4.33          | 4.33          |

| <b>Variable/Dimensiones</b> | <b>Niveles/Rangos</b> |    |              |    |             |    |
|-----------------------------|-----------------------|----|--------------|----|-------------|----|
|                             | <b>BAJO</b>           |    | <b>Medio</b> |    | <b>Alto</b> |    |
| Satisfacción                | 15                    | 35 | 36           | 55 | 56          | 75 |
| Fiabilidad                  | 3                     | 7  | 8            | 11 | 12          | 15 |
| Capacidad de respuesta      | 3                     | 7  | 8            | 11 | 12          | 15 |
| Confiabilidad               | 3                     | 7  | 8            | 11 | 12          | 15 |
| Seguridad                   | 3                     | 7  | 8            | 11 | 12          | 15 |
| Empatía                     | 3                     | 7  | 8            | 11 | 12          | 15 |

## Anexo 06: Declaración jurada



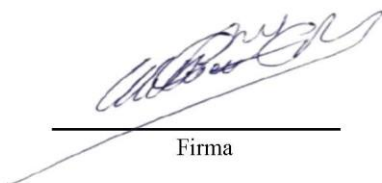
### DECLARACION JURADA DE AUTENTICIDAD DE TESIS

Yo, Caja Ruiz, William Gonzalo, en mi condición de egresado de la carrera / programa de Ingeniería Civil, identificado con el DNI 42199438 y código de estudiante N°. 1608171117, dejo en constancia que el tema, contenido y datos utilizados en mi investigación titulada: **“GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE FARMACIA DE UN HOSPITAL, TRUJILLO, 2024”** es producto de mi esfuerzo, aportes basados en mi formación académica y cumple con los criterios de autenticidad, originalidad y se respetaron la autoría de las fuentes utilizadas, según normas establecidas por la universidad.

Declaro que soy autor/a en toda su extensión de la presente investigación, no incurriendo en plagio o copia de ninguna naturaleza, como: tesis, libros, artículos científicos, memorias o similares, tanto de formatos físicos o digitales publicados ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares del ámbito nacional e internacional.

Dejo constancia que las citas y fuentes de información pertenecientes a otros autores han sido debidamente citadas y referenciadas en la investigación; asimismo, ratifico que soy plenamente consciente del contenido integral de la investigación y asumo la responsabilidad ante la falta de ética o integridad académica según la normatividad de los Derechos de Autor y lo dispuesto en el Reglamento de Integridad Científica de la Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote.

Chimbote 09 de noviembre del 2024



Firma

## Anexo 08: Evidencias de ejecución

### Fotos encuestando en el servicio de Farmacia del Hospital



