



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

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE
FARMACIA DEL PUESTO DE SALUD SAN JUAN, CHIMBOTE. AGOSTO -
SEPTIEMBRE 2024**

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE QUÍMICO FARMACÉUTICO

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

AUTOR

**TRUJILLO MEZA, SIOMARA NAYELY
ORCID:0000-0002-5025-6245**

ASESOR

**ZEVALLOS ESCOBAR, LIZ ELVA
ORCID:0000-0003-2547-9831**

**CHIMBOTE-PERÚ
2024**



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

PROGRAMA DE ESTUDIO DE FARMACIA Y BIOQUÍMICA

ACTA N° 0083-107-2024 DE SUSTENTACIÓN DEL INFORME DE TESIS

En la Ciudad de **Chimbote** Siendo las **03:00** horas del día **11** 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:

ALVA BORJAS MARCO ANTONIO Presidente
CAMONES MALDONADO RAFAEL DIOMEDES Miembro
MATOS INGA MATILDE ANAIS Miembro
Dr(a). ZEVALLOS ESCOBAR LIZ ELVA Asesor

Se reunieron para evaluar la sustentación del informe de tesis: **NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE FARMACIA DEL PUESTO DE SALUD SAN JUAN, CHIMBOTE. AGOSTO - SETIEMBRE 2024**

Presentada Por :
(0108181039) **TRUJILLO MEZA SIOMARA NAYELY**

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 **TITULO PROFESIONAL** de **Químico Farmacéutico**.

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

ALVA BORJAS MARCO ANTONIO
Presidente

CAMONES MALDONADO RAFAEL DIOMEDES
Miembro

MATOS INGA MATILDE ANAIS
Miembro

Dr(a). ZEVALLOS ESCOBAR LIZ ELVA
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: NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE FARMACIA DEL PUESTO DE SALUD SAN JUAN, CHIMBOTE. AGOSTO - SETIEMBRE 2024 Del (de la) estudiante TRUJILLO MEZA SIOMARA NAYELY, asesorado por ZEVALLOS ESCOBAR LIZ ELVA se ha revisado y constató que la investigación tiene un índice de similitud de 16% 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, 10 de Marzo del 2025



Mgtr. Roxana Torres Guzman
RESPONSABLE DE UNIDAD DE INTEGRIDAD CIENTÍFICA

Dedicatoria

A mi padre; Fermín Trujillo Domínguez,
por su esfuerzo y su sacrificio en darme lo
mejor, quien desde un principio me apoyo
en esta carrera, por haber confiado en mí
y confiar en mi vocación como Química
Farmacéutica.

A mi madre; Zenobia Meza Domínguez,
por ser mi soporte en toda esta etapa, por
su dedicación, sus consejos y su ayuda que
me brindo en cada momento de mi carrera,
por siempre confiar y creer en mí.

A mí; por mi esfuerzo, perseverancia y
compromiso que tuve durante todo este
tiempo. No fue fácil, pero con la ayuda
de Dios todo se puede.

Agradecimientos

A Dios; por guiarme en este camino estando a mi lado en cada momento difícil ayudándome a no rendirme a lo largo de mi carrera, por poner en mí la vocación de ayudar a los demás a través de mi profesión, permitiéndome así, lograr mi meta.

A mi familia; por su apoyo incondicional, su amor y dedicación en mí, enseñándome siempre la perseverancia para lograr mis sueños.

A mis docentes; por su entrega y dedicación en enseñarnos brindando sus conocimientos, sabidurías en el desarrollo de este trabajo y a lo largo de esta carrera.

Índice

Dedicatoria	IV
Agradecimiento	V
Índice general	VI
Lista de tablas	VIII
Resumen	IX
Abstract	X
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
II. MARCO TEÓRICO	4
2.1. Antecedentes	4
2.2. Bases teóricas	7
2.3. Hipótesis	11
III. METODOLOGÍA	12
3.1. Nivel, tipo y diseño de investigación	12
3.2. Población	12
3.3. Operacionalización de las variables/categorías.	13
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos/información	13
3.5. Método de análisis de datos/información	16
3.6 Aspectos éticos	16
IV. RESULTADOS	17
V. DISCUSIÓN	19
VI. CONCLUSIONES	23
VII. RECOMENDACIONES	24
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	25
ANEXOS	30
Anexo 01 Matriz de consistencia	30
Anexo 02 Instrumento de recolección de información	31
Anexo 03 Formato de consentimiento informado	32
Anexo 04 Documento de aprobación para la recolección de la información	33
Anexo 05 Ubicación del Puesto de Salud “San Juan”-Chimbote	34

Anexo 06 evidencias fotográficas	35
Anexo 07 Base de datos	37

Lista de tablas

<i>TABLA 1:</i> Nivel de satisfacción de la atención en el servicio de farmacia del Puesto de Salud San Juan, Chimbote 2024.	17
<i>TABLA 2:</i> Nivel de empatía en la satisfacción de la atención en el servicio de farmacia del Puesto de Salud San Juan, Chimbote 2024.....	17
<i>TABLA 3:</i> Nivel de confianza en la satisfacción de la atención en el servicio de farmacia del Puesto de Salud San Juan, Chimbote 2024.....	17
<i>TABLA 4:</i> Nivel de capacidad de respuesta en la satisfacción de la atención en el servicio de farmacia del Puesto de Salud San Juan, Chimbote 2024.....	18
<i>TABLA 5:</i> Nivel de seguridad en la satisfacción de la atención en el servicio de farmacia del Puesto de Salud San Juan, Chimbote 2024.....	18

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción de la atención en el servicio de farmacia del Puesto de Salud San Juan, Chimbote 2024. La metodología empleada fue de tipo básico y descriptiva, con un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental. Se tomó como muestra a 200 pacientes atendidos en el servicio de farmacia, siguiendo los criterios de inclusión y exclusión. Para recoger la información, se utilizó un cuestionario con escala de Likert, compuesto por 13 preguntas. Este cuestionario se divide en cuatro dimensiones en un rango del 1 al 5, que iba desde muy mala, mala, regular, buena y muy buena. Los resultados revelaron que el 48.0% de los pacientes presentó buena satisfacción, en cuanto a las dimensiones se reveló que en empatía el 50.5% demostró buena satisfacción, en la dimensión de confianza el 48.0% mostró que es buena el nivel de satisfacción, en la dimensión de capacidad de respuesta el 48.5% demostró buena satisfacción y en la dimensión de seguridad el 45.5% mostró buena satisfacción. Se concluye que el nivel de satisfacción de la atención en el servicio de farmacia en el Puesto de Salud San Juan es buena.

Palabras claves: Puesto de Salud, Nivel de satisfacción, Servicio de farmacia.

Abstract

The objective of this research was to determine the level of satisfaction of care in the pharmacy service of the San Juan Health Post, Chimbote 2024. The methodology used was basic and descriptive, with a quantitative approach and a non-experimental design. A sample of 200 patients treated in the pharmacy service was taken, following the inclusion and exclusion criteria. To collect the information, a questionnaire with a Likert scale was used, consisting of 13 questions. This questionnaire is divided into four dimensions ranging from 1 to 5, which ranged from very bad, bad, average, good and very good. The results revealed that 48.0% of the patients presented good satisfaction, in terms of the dimensions it was revealed that in empathy 50.5% showed good satisfaction, in the dimension of trust 48.0% showed that the level of satisfaction is good, in the responsiveness dimension, 48.5% showed good satisfaction and in the security dimension, 45.5% showed good satisfaction. It is concluded that the level of satisfaction with the care in the pharmacy service at the San Juan Health Post is good.

Keywords: Health Post, Level of satisfaction, Pharmacy service.

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la actualidad, en el Perú el servicio de calidad de atención que se brinda en los establecimientos de salud del estado es de menor nivel, siendo un coeficiente importante a tener en cuenta en las instituciones prestadoras de servicios de salud tanto del sector público como privado, es comprender y evaluar la satisfacción del paciente; es por eso que la evaluación de la satisfacción del paciente es el indicador más empleado ya que expone un valor propio de la atención recibida.

La satisfacción del paciente se convierte en un elemento fundamental en la atención ofrecida en los diferentes sitios que tengan que ver con el cuidado de la salud, siendo así, que tener satisfecho y dar la confianza a un paciente ayuda a comprar seguido en la farmacia o asistir seguido a un centro de salud. ⁽¹⁾

Uno de los niveles de satisfacción que se da en las farmacias es el rol que tiene el Químico Farmacéutico que es permitir el acceso a medicamentos de calidad que brinden efectividad, seguridad y accesibilidad para el usuario. En base a la dispensación es una función esencial que ofrecen los farmacéuticos y que tiene como propósito ayudar a que los pacientes consigan el mayor provecho clínico de los medicamentos y reducir los daños. Una de las fases de la dispensación se basa en integrar el asesoramiento al paciente sobre qué esperar de un medicamento y para reconocer o prevenir problemas asociados con los medicamentos, particularmente errores de medicación. ⁽²⁾

La Organización Mundial de la Salud reporta que el 50% aproximadamente de los fármacos que se recetan, no se han recetado adecuadamente y el 50% no se administra adecuadamente, lo cual es la causa de la automedicación en la gente provocando el uso sin razón del medicamento, equivocándose en la terapia y por último no están contentos con la forma de atención. Así mismo, no se halla una persona especializada farmacéuticamente para darles un asesoramiento y toda clase de apoyo indispensable para realizar un seguimiento en su tratamiento de la enfermedad. ⁽¹⁾

Estudios ejecutados en centros de salud indican que ante un menor tiempo de espera aumenta la sensación de satisfacción por parte de los pacientes; esto también se sustenta a los pacientes que asisten a los servicios de farmacia. Por otro lado, un extremado tiempo de espera y otros

obstáculos como la carencia de la prescripción de un medicamento menora esta sensación y en muchas oportunidades ellos optan por recurrir a farmacias privadas. ⁽³⁾

El Ministerio de Salud (MINSA) en el año 2011, redactó un documento “Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo”, con la intención de estandarizar la evaluación de los usuarios que están insatisfechos en la calidad de atención, para proponer actos de mejora continua. ⁽⁴⁾

En esta información, el Congreso de la República publica la ley N° 29344 “Ley Marco de Aseguramiento Universal de Salud”, que hace referencia acerca del derecho a una atención de calidad y oportuna, para todos los residentes del territorio nacional. Por ende, la atención en los establecimientos de salud, debe aceptar un conjunto de servicios de carácter preventivo, promocional, recuperativo y entrega de medicamentos en categoría equitativa y de calidad. ⁽⁴⁾

Manteniéndose así que un elevado nivel de satisfacción fomenta conductas asertivas como la conformidad y continuidad de los pacientes; de esta manera, la evaluación que se da sobre la satisfacción del paciente puede ayudar a mejorar continuamente la calidad de atención brindadas en las farmacias o boticas. ⁽⁴⁾

Esta investigación pretende mostrar el nivel de satisfacción obtenidos por los pacientes encuestados que acuden al puesto de salud San Juan, en la atención que brinda el servicio de farmacia, siendo un fundamental apoyo en el tratamiento que lleva el paciente. Sabiendo que existe demasiadas carencias en los centros de atención primaria en nuestro país, justamente en las áreas de farmacias, En el año 2021, la DIRIS, que es la entidad reguladora en el servicio de farmacia, reportó un listado de establecimientos farmacéuticos sancionados. Sobre esto, el 60% obtuvieron sanciones a causa de la ausencia de un químico farmacéutico, lo que resultó una irregularidad en la atención farmacéutica. Además, el 14% de las sanciones fue por el incumplimiento en las buenas prácticas de almacenamiento (BPA), lo que dañó la calidad de los productos. ⁽⁵⁾

Idealmente, la calidad del servicio farmacéutico debería ser similar en todos los hospitales públicos de la ciudad o en todo el país. No obstante, esta calidad cambia por diversos casos, como las relaciones interpersonales, la infraestructura, el equipamiento, la comunicación, los horarios de atención, la igualdad, la eficacia, la asesoría y la rapidez en el área.

Respecto a estas carencias en las áreas de farmacia, se considera que es esencial realizar esta investigación para reconocer áreas de mejora y hacer ajustes necesarios para lograr la satisfacción del paciente.

Enunciado del problema

¿Cuál es el nivel de satisfacción de la atención en el servicio de farmacia del Puesto de Salud San Juan, Chimbote 2024?

Objetivo general

- Determinar el nivel de satisfacción de la atención en el servicio de farmacia del Puesto de Salud, San Juan, Chimbote 2024

Objetivos específicos

- Determinar el nivel de empatía en la satisfacción de la atención en el servicio de farmacia del Puesto de Salud San Juan, Chimbote 2024.
- Determinar el nivel de confianza en la satisfacción de la atención en el servicio de farmacia del Puesto de Salud San Juan, Chimbote 2024.
- Determinar el nivel de capacidad de respuesta en la satisfacción de la atención en el servicio de farmacia del Puesto de Salud San Juan, Chimbote 2024.
- Determinar el nivel de seguridad en la satisfacción de la atención en el servicio de farmacia del Puesto de Salud San Juan, Chimbote 2024.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedente Internacionales

En el año 2019, en Arabia Saudita, se ejecutó un estudio a cargo de El-Kholy A, et al. Titulada “Percepciones de los ciudadanos sobre los farmacéuticos comunitarios y satisfacción con los servicios de farmacia en la ciudad de Al-Madinah”, teniendo como objetivo examinar las percepciones públicas de los farmacéuticos comunitarios y los niveles de satisfacción con los servicios de farmacia. Se realizó un estudio transversal en una muestra de población seleccionada aleatoriamente, durante un período de seis meses. Los resultados fueron que el 80,5% estuvieron de acuerdo en que los farmacéuticos los tratan con respeto, el 72,8% estuvo de acuerdo en que los farmacéuticos les hablaran de forma clara sobre el uso de los medicamentos, el 62,5% manifestaron satisfacción con los farmacéuticos y el 64,8% con los servicios de farmacia, se concluyó en que las opiniones se vieron influenciadas por la disponibilidad y el conocimiento de los farmacéuticos, la prontitud del servicio de farmacia, la ubicación de la farmacia, la sala de espera y el asesoramiento.⁽⁶⁾

En el año 2022 Naser A, et al. En el país de Jordania se publicó el estudio de “Satisfacción con los servicios de las farmacias comunitarias”. Tuvo como objetivo investigar la satisfacción de los pacientes con la farmacia, su ubicación, el manejo de los medicamentos, los procedimientos de dispensación y asesoramiento. Se desarrollo un estudio transversal por medio de un cuestionario en línea. Los datos se recopilaron durante el período de noviembre de 2021 y enero de 2022. Los resultados fueron que el 72,5% de los pacientes estaban satisfechos con los servicios de la farmacia y el 74,7% estuvieron satisfechos con la tienda, el personal y la ubicación, así como con el asesoramiento. Concluyendo los pacientes se mostraron satisfechos con los servicios de farmacia.⁽⁷⁾

2.1.2. Antecedente Nacionales

Según Barrionuevo D, y Salvador J. En el mes de enero del 2021 en Lima, realizaron un estudio con el propósito de analizar la relación que existe entre la satisfacción del cliente y la dispensación de medicamentos en boticas y farmacias ubicadas en el distrito de Santiago de Surco, el método que se utilizó fue una encuesta para la recolección de información por medio de preguntas cerradas en un cuestionario impreso. Como resultado al buen trato y respuestas de dudas y consultas fue un 96,75%, con respecto a la orientación correcta del medicamento y tratamiento es un 91.25%, referente a la confianza hacia el personal de la botica o farmacia es un 98.5%. Finalmente, el estudio revela que el 95.33% de pacientes se sienten satisfechos con la atención del personal de farmacia y el 4.67% de los usuarios se sienten insatisfechos con la atención del personal de farmacia. ⁽⁸⁾

Rodríguez J, y Sosa J. en la ciudad de Lima en el 2023, ejecutaron un proyecto con el objetivo de determinar la satisfacción de los pacientes atendidos en la farmacia del centro de salud ciudad y campo Rímac, en un tiempo de enero a marzo. Su metodología es de nivel descriptivo, diseño no experimental, de tipo transversal; en la muestra del estudio participaron 331 pacientes, la técnica aplicada fue una encuesta y el instrumento empleado fue el cuestionario de 13 ítems. Como resultado se encontró que un 55 % de los pacientes presentó buena satisfacción, el 30.2 % tuvieron muy buena satisfacción, el 10.9 % encontró regular satisfacción y solo el 3.9 % manifestó mala satisfacción. Resaltando así que los usuarios que asisten a la farmacia del centro de salud Ciudad y Campo Rímac, manifestaron un buen nivel de satisfacción con la atención brindada. ⁽⁴⁾

De acuerdo con Apaza L, y Sucapuca E. en el año 2023 en la ciudad de Puno, llevaron a cabo un estudio que tuvo como finalidad determinar el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden a Farmacia SIS del Hospital Regional Manuel Núñez Butron. Su metodología empleada fue una investigación tipo cuantitativa de diseño no experimental, observacional, prospectiva de corte transversal, de nivel descriptivo. La muestra está conformada 306 pacientes que acuden a farmacia SIS. Se obtuvo como resultado que el 84.97% están parcialmente satisfechos, el 8.17% se encuentran completamente satisfechos, y el 6.86% de

pacientes insatisfecho. Se llegó a la conclusión que los pacientes que asisten a la farmacia SIS del hospital Manuel Núñez Butrón se encuentran parcialmente satisfecho. ⁽⁹⁾

2.1.3. Antecedentes Locales o regionales

Mejía J. en el año 2023, ejecuto un estudio en la provincia del Santa, teniendo como principal objetivo determinar el grado de satisfacción de los usuarios atendidos en el Servicio de Farmacia del Centro de Salud Santa en el distrito de Ancash en un periodo de octubre a diciembre. La metodología que utilizo fue descriptiva de tipo básico, con orientación cuantitativa y diseño no experimental. Su muestra abarco 339 usuarios, para la recolección de datos se llevó a cabo mediante encuestas. Los resultados revelaron que el 68.1% presento un alto grado de satisfacción. Mediante la dimensión de seguridad el 67.8% obtuvo un alto grado de satisfacción, con respecto a confiabilidad el 59.9% presento un alto grado de satisfacción, mientras que en la dimensión de empatía revelo que el 75.5% tuvo un alto grado de usuarios se encuentran satisfechos y dimensión de satisfacción presento un grado alto de 75.8%. Llegando a la conclusión que el grado de satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de farmacia en el Centro de Salud de Santa es alto. ⁽¹⁰⁾

Leyva E. en el año 2024 en la ciudad de Chimbote, realizo un estudio cuyo principal objetivo fue determinar el grado de satisfacción de los usuarios atendidos en el Servicio de Farmacia del Centro de salud Miraflores alto, en el periodo de abril a mayo. La metodología empleada fue de nivel descriptivo, diseño no experimental y con un enfoque cuantitativo. La muestra estuvo formada por 421 pacientes, se planteó un cuestionario de 15 preguntas. Los resultados obtenidos fue que el 51.8% de los pacientes manifestaron un nivel de satisfacción medio. Sobre la capacidad de respuesta se obtuvo un nivel de satisfacción bajo, Por otro lado, en cuanto a la seguridad percibida el 43.5% presento un nivel alto de satisfacción. Para finalizar en la dimensión de empatía y confiabilidad, se identificó un nivel medio de satisfacción las dos áreas. Concluyendo así que existe un nivel de satisfacción general medio entre los usuarios atendidos en el Servicio de Farmacia. ⁽¹¹⁾

2.2. Bases teóricas

Satisfacción del paciente

la satisfacción del paciente se considera una medida de resultado que garantiza aumentar la calidad del servicio de salud dado. La comprensión de las preferencias y expectativas del paciente es requerida para conocer su nivel de satisfacción, mejorar los servicios y aumentar su satisfacción. Algunos factores que influyen significativamente en la satisfacción son las expectativas, intenciones y actitudes del usuario con respecto al servicio brindado. Los pacientes satisfechos tienen más expectativa de aportar más rentabilidad porque vuelven a comprar, dan recomendaciones y gastan más en la farmacia. ⁽¹²⁾

Comunicación y actitud

Los usuarios en las áreas farmacéutica desean que el profesional tenga buena habilidad de comunicación y una buena actitud. Los usuarios contestan de manera más asertiva al personal de la farmacia que responde de acuerdo a sus necesidades con paciencia empatía, y cuidado, principalmente en el transcurso del primer encuentro. Por ello, las buenas prácticas de comunicación del personal de la farmacia dañan positivamente los resultados de salud de los usuarios y su satisfacción. Asimismo, las habilidades y competencias recibidas del personal de la farmacia, su amabilidad, su aptitud para comunicarse y gestionar la relación perjudican de manera confiable las apreciaciones de los usuarios. ⁽¹²⁾

Dispensación

Las Buenas Prácticas de Dispensación, es una acción profesional en farmacia que se hace entrega al usuario el medicamento prescrito en la cantidad y tiempo apropiado. Incluso es una ocasión para que el farmacéutico interactúe con el usuario y le oriente a utilizar el medicamento de manera correcta.

El farmacéutico debe recomendar al paciente en esta oportunidad cómo tomar adecuadamente el medicamento. Mediante las buenas prácticas de dispensación, se puede asegurar de que se administrara el medicamento correcto a la persona indicada, en el momento oportuno, en la dosis y cantidad correctas, junto con indicaciones claras y un recipiente que asegure la calidad y estabilidad del medicamento. Se necesitan ser envasados

para evitar la contaminación, aunque en la actualidad los productos farmacéuticos se envasan en recipientes individuales. A pesar de que, en muchas ocasiones la administración del envasado hospitalario es mediante la división del medicamento. Los beneficios de una rigurosa adquisición, distribución y selección de medicamentos pueden verse dañadas por malas prácticas de dispensación. ⁽¹³⁾

Implementación de los servicios de farmacia

Se basa en incluir actividades para asegurar la terapia y los resultados correctos, como la dispensación de dispositivos y medicamentos, la prevención de enfermedades y la promoción de la salud, la gestión del sistema de salud y la gestión de la terapia farmacológica. Pese a que la ampliación de las áreas farmacéuticas a la atención orientada al paciente, las necesidades, la conciencia y la voluntad de los pacientes de aprobar las áreas de farmacia podrían influenciar en la utilización de las áreas prestadas por los farmacéuticos. ⁽¹⁴⁾

Empatía

Es la habilidad de entender y conectar con otra persona, teniendo en cuenta la sensibilidad de cada situación en el ámbito de la salud. Esta capacidad permite a las personas ser conscientes de cómo sus actitudes impactan a los demás en su vida diaria. ⁽¹⁵⁾

La empatía en el servicio de farmacia se hace evidente desde el primer contacto. Una bienvenida cálida, la disposición a escuchar y la atención personalizada del personal farmacéutico crean un ambiente ideal para establecer una conexión auténtica con el paciente. Este enfoque empático no solo ve al usuario como un paciente, sino como una persona única con necesidades específicas. Durante el proceso de dispensación, la empatía también promueve una comunicación efectiva. Explicar claramente las instrucciones del medicamento, responder preguntas con paciencia y asegurarse de que el usuario entienda completamente su tratamiento son acciones que demuestran cómo se aplica la empatía en la práctica. Este enfoque centrado en el usuario ayuda a aliviar preocupaciones y fortalece la confianza en el profesional farmacéutico. ⁽¹⁶⁾

Confianza

La confiabilidad va más allá de entregar medicamentos de manera precisa; se trata también de crear un entorno donde los usuarios se sientan seguros sobre la eficiencia y el cumplimiento de altos estándares farmacéuticos. Una gestión adecuada de inventarios y la disponibilidad constante de medicamentos son fundamentales para garantizar esta confiabilidad en el servicio de farmacia. Tener una amplia variedad de productos farmacéuticos, en la cantidad y calidad correctas, asegura que los usuarios reciban sus tratamientos de manera continua. Esta confiabilidad no solo es crucial para mantener los tratamientos sin interrupciones, sino que también ayuda a prevenir cualquier obstáculo en la atención de salud. ⁽¹⁷⁾

La precisión en la dispensación de medicamentos es un aspecto clave de la confiabilidad. Verificar minuciosamente las prescripciones médicas, asegurar la dosificación correcta y ofrecer información clara sobre el uso adecuado son prácticas habituales que generan confianza en los usuarios. Prestar atención cuidadosa a estos detalles no solo disminuye el riesgo de errores en la medicación, sino que también refuerza la credibilidad del servicio de farmacia. ⁽¹⁶⁾

Capacidad de respuesta

Se basa en una atención rápida y oportuna al paciente, resolviendo inquietudes de manera eficiente. Sin embargo, existen deficiencias en la capacidad de respuesta, ya que no siempre se logra atender a los usuarios en el tiempo adecuado, lo que puede generar frustración. Esta capacidad de respuesta en el servicio de farmacia implica un compromiso activo con las necesidades cambiantes y las expectativas de cada usuario. Va más allá de simplemente dispensar medicamentos; se trata de anticiparse, adaptarse y satisfacer de manera efectiva las demandas individuales, brindando un servicio ágil y orientado a resultados. ⁽¹⁸⁾

La agilidad en el área de farmacia se observa en la rapidez y eficiencia con la que se gestionan las transacciones diarias. Desde la recepción de recetas hasta la entrega de medicamentos, una buena capacidad de respuesta se traduce en procesos optimizados que reducen el tiempo de espera. Además, la disposición del personal farmacéutico para atender

las necesidades de manera inmediata refuerza la impresión de un servicio ágil y centrado en el paciente. ⁽¹⁹⁾

Seguridad

Es una forma de actuar que busca generar confianza en las personas. Para lograrlo, el personal debe ser accesible y estar dispuesto a responder todas las preguntas que surjan. La seguridad en el servicio de farmacia se vuelve esencial para brindar una atención farmacéutica de calidad. En este entorno, la seguridad va más allá de simplemente evitar errores; se trata de crear un ambiente en el que los pacientes se sientan cómodos y seguros, asegurando que reciban tratamientos efectivos y apropiados. ⁽¹⁷⁾

La gestión de medicamentos seguros comienza con la elección, compra y almacenamientos adecuados de los productos farmacéuticos. Cumplir con las normas de almacenamiento y verificar que los medicamentos estén en buen estado son pasos fundamentales para garantizar la seguridad en el servicio de farmacia. Trabajar con proveedores confiables y aplicar prácticas de control de calidad ayudan a mantener la integridad de los tratamientos. Además, la dispensación clara y precisa es otro pilar clave de la seguridad. Verificar las recetas médicas, asegurar la dosificación correcta e identificar bien los medicamentos son acciones rutinarias que ayudan a prevenir errores en la medicación. Etiquetas claras, instrucciones sencillas y una buena comunicación por parte del personal farmacéutico son esenciales para fortalecer la seguridad del usuario y reducir los riesgos de un uso incorrecto de los medicamentos. ⁽¹⁹⁾

SERVQUAL

Define la calidad del servicio como la diferencia entre lo que los usuarios esperan recibir y lo que realmente perciben del servicio. Esta herramienta se utiliza para medir el nivel de satisfacción de los usuarios con el servicio que reciben. Fue creada por A. Parasuraman y su equipo, quienes sugieren que comparar las expectativas generales de los usuarios con lo que realmente experimentan del servicio brindado por una organización puede ser una forma efectiva de medir la calidad de ese servicio. ⁽⁴⁾

2.3. Hipótesis

No aplica

III. METODOLOGIA

3.1. Nivel, tipo y diseño de investigación

Esta investigación es de tipo básico, de nivel descriptivo ya que se enfoca en detallar las dimensiones del tema que se está estudiando. Es un estudio no experimental, de un enfoque cuantitativo, el investigador se dedicó a observar con atención y a realizar un análisis profundo de los datos que se recolectó. Además, al ser de corte transversal, se recogieron los datos en un momento específico, lo que permite tener una visión clara y precisa de la situación en estudio. ⁽²⁰⁾

3.2. Población y muestra

La población de este estudio está formada por los pacientes que acuden al servicio de farmacia del Puesto de Salud San Juan, que es un centro de atención de categoría I-2 en el distrito de Chimbote y están bajo la supervisión de la DISA (Dirección de Salud Ancash). La recolección de datos se llevó a cabo entre agosto y setiembre del 2024, a pacientes que visitaron los diversos consultorios.

Para definir el tamaño de la muestra, se optó por un muestreo no probabilístico, centrándonos en los pacientes que llegaron a la farmacia, después de ser atendidos se les consultó si podrían brindarnos unos 10 minutos para poder realizarles las encuestas, los días empleados fueron de lunes a sábado, entre las 8 a.m. y las 7 p.m. Durante este tiempo de agosto y septiembre, se encuestaron un total de 200 usuarios.

Criterios de inclusión:

- Pacientes mayores de 18 años.
- Pacientes que acepten su participación.
- Pacientes que son atendidos en el servicio de farmacia.

Criterios de exclusión:

- Pacientes menores de 18 años
- Pacientes que no acepten su participación
- Pacientes que no pasen consulta.

3.3. Variables. Definición y operacionalización

variable	Definición operativa	Dimensiones	indicadores	Escala de medición	Categoría o valoración
Satisfacción de la atención	La satisfacción de la atención se mide mediante un cuestionario	Empatía	Ítems 1;2;3;4	Ordinal	politómica
		Confianza	Ítems 5;6;7	Ordinal	Politómica
		Capacidad de respuesta	Ítems 8;9;10	Ordinal	Politómica
		Seguridad	Ítems 11;12;13	Ordinal	Politómica

3.4 Técnica e instrumentos de recolección de información

La técnica

La técnica que se utilizó es una encuesta personalizada, utilizando el cuestionario previamente elaborado va dirigido a los pacientes atendidos en el servicio de farmacia del Puesto de Salud San Juan.

Procedimiento de Recolección de datos

Para llevar a cabo la encuesta, se les abordó a los pacientes a quienes se les explicó el objetivo del presente estudio, así mismo de manera voluntaria aceptaron su participación firmando el consentimiento informado, luego se procedió a aplicar la encuesta y explicar cada ítem del cuestionario.

El instrumento

Se utilizó un cuestionario con escala de Likert, tomado de los autores Rodríguez J. y Sosa J. ⁽⁴⁾ compuesto por 13 preguntas. Este cuestionario se divide en cuatro dimensiones en un rango del 1 al 5. Todas las preguntas están diseñadas para medir la satisfacción de los usuarios que son atendidos en la farmacia del Puesto de Salud San Juan.

La escala de Likert comprende una medición que será tomada con la siguiente puntuación.

NIVEL	PUNTUACIÓN
Muy mala	1
Mala	2
Regular	3
Buena	4
Muy buena	5

Componentes de la encuesta

Dimensión empatía: Ítems 1 al 4

Dimensión confianza: Ítems 5 al 7

Dimensión capacidad de respuesta: Ítems 8 al 10

Dimensión seguridad: Ítems 11 al 13

La medición en la escala de Likert se basa en la determinación de la puntuación que obtuvo cada pregunta, Muy mala-1, Mala-2, Regular-3, Buena-4 y Muy buena-5, donde la sumatoria de la dimensión de empatía, se mide con 4 ítems, obteniendo la puntuación de Muy buena 20 puntos, Buena 16 puntos, Regular 12 puntos y Mala 8 puntos.

Sus rangos de valores a considerar fueron:

DIMENSION 1	RANGO DE VALORES
Muy mala	0-4
Mala	4-8
Regular	9-12
Buena	13-16
Muy buena	17-20

Luego para las dimensiones de confianza, capacidad de respuesta y seguridad, se adecúa cada uno de ellos con 3 ítems, donde las puntuaciones son: Muy buena 15 puntos, Buena 12 puntos, Regular 9 Puntos y Mala 6 puntos.

Obteniendo sus rangos de valores:

DIMENSION 2-3-4	RANGO DE VALORES
Muy mala	0-3
Mala	4-6
Regular	7-9
Buena	10-12
Muy buena	13-15

Esta calificación refleja de manera clara la satisfacción de los usuarios y las dimensiones específicas del servicio recibido.

Para categorizar el nivel de satisfacción, se basa en la sumatoria de la puntuación que corresponde a: Muy buena 65 puntos, Buena 52 puntos, Regular 39 puntos, Mala 26 puntos y Muy mala 13 puntos.

Para saber la satisfacción de los pacientes las respuestas fueron tabuladas, lo que permitió calcular una puntuación total.

Esta calificación se obtuvo sumando los ítems, y el rango de puntuación que va desde 13 el mínimo y 65 el máximo.

	Muy mala	Mala	Regular	Buena	Muy buena
Dimensión 1	4	8	12	16	20
Dimensión 2	3	6	9	12	15
Dimensión 3	3	6	9	12	15
Dimensión 4	3	6	9	12	15
TOTAL	13	6	39	12	65
RANGOS	0-13	14-26	27-39	40-52	53-65

3.5. Método de análisis de datos

Los datos serán registrados y analizados en programas Microsoft Word y Excel 2016, procesando las respuestas y aplicando la estadística descriptiva de fórmulas matemáticas para generar medias y porcentajes, evaluando así las frecuencias de información de los pacientes, siendo representadas en tablas.

3.6 Aspectos éticos

La presente investigación se basó en el cumplimiento de los principios mencionados en el Reglamento de Integridad Científica de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, detallándose de la siguiente manera:

- a. Respeto y protección de los derechos de los intervinientes: se mantuvo la confidencialidad, la integridad e interculturalidad de los participantes que participaron en este estudio.
- b. Libre participación por propia voluntad: se les informo sobre la finalidad del estudio, por tal razón se les explico que su participación no es de carácter obligatorio.
- c. Beneficencia, no maleficencia: se enfocó en garantizar el bienestar de participante durante el estudio, sin causar ningún daño. Además, se buscó mejorar los beneficios.
- d. Integridad y honestidad: el estudio garantizo, imparcialidad y transparencia en la difusión responsable de los resultados de la investigación.
- e. Justicia: los participantes fueron tratados con tolerancia y equitativamente, evitando tratos injustos. ⁽²¹⁾

IV. RESULTADOS

TABLA 1. Nivel de satisfacción de la atención en el servicio de farmacia del Puesto de Salud San Juan, Chimbote 2024.

SATISFACCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
REGULAR	28	14.0%
BUENA	96	48.0%
MUY BUENA	76	38.0%
TOTAL	200	100,0

Fuente: Base de datos (Anexo 07)

TABLA 2. Nivel de empatía en la satisfacción de la atención en el servicio de farmacia del Puesto de Salud San Juan, Chimbote 2024.

EMPATIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
REGULAR	30	15.0%
BUENA	101	50.5%
MUY BUENA	69	34.5%
TOTAL	200	100,0

Fuente: Base de datos (Anexo 07)

TABLA 3. Nivel de confianza en la satisfacción de la atención en el servicio de farmacia del Puesto de Salud San Juan, Chimbote 2024.

CONFIANZA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
REGULAR	33	16.5%
BUENA	96	48.0%
MUY BUENA	71	35.5%
TOTAL	200	100,0

Fuente: Base de datos (Anexo 07)

TABLA 4. Nivel de capacidad de respuesta en la satisfacción de la atención en el servicio de farmacia del Puesto de Salud San Juan, Chimbote 2024.

CAPACIDAD DE RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MALA	2	1.0%
REGULAR	34	17.0%
BUENA	97	48.5%
MUY BUENA	67	33.5%
TOTAL	200	100,0

Fuente: Base de datos (Anexo 07)

TABLA 5. Nivel de seguridad en la satisfacción de la atención en el servicio de farmacia del Puesto de Salud San Juan, Chimbote 2024.

SEGURIDAD	FRECUENCIA	PORCENTAJE
REGULAR	31	15.5%
BUENA	91	45.5%
MUY BUENA	78	39.0%
TOTAL	200	100,0

Fuente: Base de datos (Anexo 07)

V. DISCUSIÓN

Esta investigación logró determinar el nivel de satisfacción de la atención en el servicio de farmacia del puesto de salud San Juan. Agosto - Setiembre 2024. Se logró obtener 200 encuestas, teniendo en cuenta el código de ética, así como los criterios de inclusión y exclusión.

En la **tabla 1**, podemos observar en cuanto a la satisfacción de la atención en el servicio de farmacia, que el mayor nivel de satisfacción fue “Buena” con un 48%, seguido con “Muy buena” con el 38%. Esto nos indica que los usuarios están satisfechos con la atención que otorga el personal de farmacia que cuenta con un Químico Farmacéutico y una técnica en farmacia, considerando que los turnos brindados son rotativos, sin embargo, los resultados fueron satisfactorios. Para Rodríguez J. y Sosa J.⁽⁴⁾ en la ciudad de Lima en el 2023, revelaron en su estudio titulado satisfacción de los pacientes atendidos en la farmacia del Centro de Salud Ciudad y Campo Rímac, que el nivel más alto de satisfacción fue "bueno", con un 55%, continuó por "muy buena" con un 30.2%. estos resultados son similares en la investigación reciente que realizó Rodas K.⁽²²⁾ que se observó que el 67.3% de los usuarios del servicio de Farmacia del Centro de Salud de Miraflores Alto, Chimbote, en el año 2021, manifestó un alto nivel de satisfacción con el servicio recibido, mientras que el 32.7% reportó una satisfacción media. Los resultados de este estudio son diferentes a los de Valle B.⁽²³⁾ En 2018, su investigación “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la dispensación de productos farmacéuticos en el Centro de Salud Paiján” reveló que la calidad del servicio era percibida como regular, con un 57,7%. Además, la satisfacción general con la atención recibida fue baja, ya que el 67,1% de los usuarios se mostraron poco satisfechos. Al analizar aspectos específicos como fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad, se observó que la mayoría de los usuarios también se sentían insatisfechos, en su estudio hacen mención a la deficiencias que el establecimiento padece y proponen mejorar la atención al usuario en la dispensación de los productos y el acceso a productos farmacéuticos, teniendo en cuenta las necesidades de los usuarios para mejorar su salud y así poder lograr una mejor satisfacción en los pacientes.

En la **tabla 2**, se observa en relación al nivel de empatía recibida por el personal del servicio de farmacia, que el mayor nivel de satisfacción fue “Buena” con el 50.5%,

seguida con “Muy buena” con el 34.5%. Esto nos indica que el personal del servicio de farmacia del Puesto de Salud San Juan, comprende el estado de ánimo del paciente demostrando así la paciencia al momento de atenderlos y logrando cumplir con la expectativa que tiene el usuario respecto a la atención brindada. Los resultados obtenidos guardan relación con el estudio realizado por Mejía J. ⁽¹⁰⁾ en el año 2023 titulado grado de satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de farmacia del Centro de Salud Santa, Áncash; quien determinó la dimensión de empatía, que obtuvo el nivel de satisfacción alto alcanzó con el 75.5%. No obstante, estos resultados difieren de los hallazgos del estudio de Camarena P. ⁽²⁴⁾ que reportó un 98.8% de insatisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de farmacia del Centro de Salud San Martín de Porres, distrito Villa el Salvador en el año 2019. Esto podría estar relacionado con un bajo rendimiento y escaso compromiso de los profesionales que están a cargo del área de farmacia en el Centro de Salud.

En la **tabla 3**, se muestra el nivel de confianza recibida por el personal de farmacia, se identificó que el mayor nivel de satisfacción fue “Buena” con el 48%, continuando con “Muy buena” con el 35.5%. Indicando que el personal del servicio de farmacia cuenta con la actitud y el conocimiento para responder las dudas, consultas e inquietudes de los pacientes así mismo dan una buena orientación del uso correcto de los medicamentos prescritos por los médicos. Por lo cual, estos datos coinciden con el estudio realizado por Rodríguez J. y Sosa J. ⁽⁴⁾ donde el nivel más alto de satisfacción de confianza encontrados en el servicio de farmacia del Centro de Salud Ciudad y Campo Rímac en Lima en el año 2023, fue "bueno", con un 56.5%, seguido por "muy buena" con un 28.4%. Logrando un porcentaje considerable de los usuarios que están conforme con el trato recibido en el servicio de farmacia. Por otro lado, en Lima en el año 2021, Barrionuevo y Salvador. ⁽⁸⁾ en su estudio encontraron que el 98.5% de los pacientes se siente satisfechos con la dispensación de medicamentos en boticas y farmacias ubicadas en el distrito de Santiago de Surco, mientras que el 1.5% se muestra insatisfecho en cuanto a la confianza en el personal. Demostrando así que es fundamental que un establecimiento farmacéutico deba ofrecer consejería farmacéutica, asegurándose de que la atención sea rápida y adecuada, y transmitir una dispensación correcta.

En la **tabla 4**, se obtuvo el nivel de capacidad de respuesta en la satisfacción de la atención en el servicio de farmacia, mostrando que el mayor nivel de satisfacción fue “Buena” con el 48.5%, seguido con “Muy buena” con el 33.5%. Algunos usuarios mostraron su incomodidad con el horario y el tiempo de espera de la entrega de los medicamentos dando a notar su irregularidad con el pequeño espacio proporcionado que cuenta la farmacia del Puesto de Salud San Juan, que no permite desenvolverse con habilidad y destreza al Químico Farmacéutico o al técnico encargado, pero también otros pacientes nos mencionan que la farmacia está situada en un lugar adecuado y estratégico, ya que se encuentra al lado del consultorio médico, lo que facilita a los pacientes el recojo sus medicamentos de manera rápida y cómoda lo que afirma que el servicio del personal es eficiente en sus funciones.

Los hallazgos están alineados con el estudio realizado en el año 2021, sobre la satisfacción y calidad en la atención de los usuarios del servicio de farmacia del Puesto de Salud Primavera del distrito de Comas en la ciudad de Lima, por Atencia L. y Huapaya J. ⁽²⁵⁾ demostrando un 57.3% de satisfacción sobre la capacidad de respuesta. Esto se debe a la habilidad y el conocimiento del personal de farmacia en el manejo de medicamentos. Por su parte, el estudio titulado nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del Centro de Salud Materno Infantil de Surquillo en el año 2021 realizado por Paredes C. y Figueroa Y. ⁽²⁶⁾ reportó un nivel de satisfacción del 54.17%. estos resultados también se asemejan con la investigación de Urda et al. ⁽²⁷⁾ en el año 2021 titulada Análisis de las encuestas de satisfacción realizadas en consulta de farmacia hospitalaria. La comparación de resultados demostró que el 5.97% de los pacientes solicitaban una ampliación del horario. Estos estudios nos demuestran una variación en la satisfacción relacionada con la capacidad de respuesta, lo indica que el sistema de salud y la gestión llevada a cabo por los profesionales químicos farmacéuticos están progresando y mostrando resultados a lo largo del tiempo.

En la **tabla 5**, se observa el nivel de seguridad en la satisfacción de la atención en el servicio de farmacia, que el mayor nivel de satisfacción fue “Buena” con el 45.5%, continuando con “Muy buena” con el 39%. Lo cual nos muestra que el personal brinda una explicación clara sobre la indicación del uso correcto del medicamento también los pacientes notaron que la entrega de medicamento era cautelosa y se entregaban

cuidadosamente sin equivocación dando como resultado que el personal entendían las prescripciones medicas sin ningún conflicto, por otro lado, señalaron que el personal a cargo mantenía la confidencialidad de sus recetas. Esto tiene relación con el estudio presentado por Rodríguez J. y Sosa J.⁽⁴⁾ donde se analizó que el 58.3% de los encuestados en el servicio de farmacia del Centro de Salud Ciudad y Campo Rímac en Lima en el año 2023, consideraron que la seguridad es buena, mientras que el 24.5% la califica como muy buena. Asegurando así que el personal se esfuerza por proporcionar el medicamento adecuado y revisa minuciosamente los productos. Asimismo, el estudio de Bustamante J. y Paredez A.⁽²⁰⁾ en la ciudad de Lima en el año 2020, nos brinda la dimensión de seguridad y encontró que el 57.5% de los encuestados del servicio del establecimiento farmacéutico privado de la Clínica San Miguel Arcángel, distrito San Juan de Lurigancho, está de acuerdo, lo que indica que están satisfechos con la seguridad que brinda el servicio farmacéutico. En contraste, Chávez A.⁽¹⁷⁾ reportó en su estudio en el año 2020 un alto nivel de satisfacción en seguridad sobre los pacientes atendidos en la farmacia del Hospital Militar de Piura alcanzando un 94.7%. estos resultados se reflejan por que el hospital es de nivel III-1, lo cual cuenta con un Químico Farmacéutico teniendo el cargo de director técnico especializado en farmacia clínica ayudando así a brindar una mayor seguridad respecto a los medicamentos dispensados al paciente.

Referente a los límites de la investigación, fue un poco difícil obtener los datos de los pacientes, ya que algunos no querían colaborar, tenían miedo de brindar su información personal. Otro factor fue el poco tiempo que se tuvo para el desarrollo de la investigación, habiendo días que tenía que volver por la tarde para poder recolectar más encuestas, pero con la ayuda del Químico Farmacéutico y la técnica hemos podido completar y llegar a una muestra significativa.

VI. CONCLUSIONES

1. La atención en el servicio de farmacia del Puesto de Salud, San Juan, Chimbote 2024; presentaron un buen nivel de satisfacción, que se reflejó en un 48% de los participantes.
2. La atención en el servicio de farmacia del Puesto de Salud, San Juan, Chimbote 2024; identificaron un buen nivel de empatía obteniendo un 50.5%
3. La atención en el servicio de farmacia del Puesto de Salud, San Juan, Chimbote 2024; determinaron un buen nivel de confianza con un 48%
4. La atención en el servicio de farmacia del Puesto de Salud, San Juan, Chimbote 2024; Identificaron un buen nivel de capacidad con un 48.5%
5. La atención en el servicio de farmacia del Puesto de Salud, San Juan, Chimbote 2024; determinaron buen nivel de seguridad con un 45.5%.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda que la Dirección de Medicamentos, Insumos y Drogas (DMID) brinde capacitaciones al personal de farmacia sobre actitudes y buenas prácticas en la dispensación, a través del Colegio de Químicos Farmacéuticos Departamental de Áncash y que estos puedan replicarse en los mismos centros de salud.
2. Se sugiere realizar capacitaciones para el personal del servicio de Farmacia del centro de salud San Juan, teniendo como objetivo mejorar la calidad de atención a los usuarios, asegurando que se brinde información clara y accesible sobre los medicamentos, utilizando un lenguaje afectivo. De esta manera, se logrará una dispensación activa de medicamentos y se logrará obtener una mayor satisfacción.
3. Además, se recomienda ofrecer orientaciones a los Químicos Farmacéuticos, enfatizando la importancia de la empatía y la consideración hacia los usuarios, lo que contribuirá a mejorar la confianza en el servicio.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Monje P, Borrego Y, de las Aguas Robustillo M, Jiménez R, Almeida C, Morillo R. Diseño y validación de una encuesta de satisfacción con la atención farmacéutica recibida en las consultas de farmacia hospitalaria [Internet]. [citado 2024 septiembre 12]. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1130634323008127>
2. Paulino E., Thomas D., Huey S., Cooper J. Proceso de dispensación, conciliación de medicamentos, asesoramiento al paciente y adherencia a la medicación. Rev. Educación, práctica e investigación en farmacia clínica. [Internet]. 2019 [citado 2024 septiembre 12];(8):109-120 Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/B9780128142769000088?via%3Dihub#preview-section-cited-by>
3. Arteta L. y Palacio K. Dimensiones para medición de la satisfacción del paciente en centros de urgencia. Revista de Salud Pública [Internet]. 2018, v. 20, n. 5 [citado 2024 septiembre 12], pp. 629 - 636. Disponible en: <https://www.scielosp.org/article/rsap/2018.v20n5/629-636/#>
4. Rodríguez J., Sosa J. Satisfacción de los pacientes atendidos en la farmacia del centro de salud ciudad y campo Rímac, periodo enero – marzo, 2023. [Tesis]. Huancayo: Universidad Roosevelt; 2024 [citado 2024 septiembre 12]. Disponible en: <https://repositorio.uoosevelt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14140/1603/TESIS%20FINAL%20RODRIGUEZ%20-SOSA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
5. DIGEMID. Sanciones administrativas DEMID de Julio - diciembre 2021 [Internet]. Gob.pe. 2022 [citado 2024 septiembre 12]. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/dirislimasur/informes-publicaciones/3271663-sanciones-administrativas-demid-de-julio-diciembre-2021>
6. El-Kholy A., Abdelaal K., Alqtani H., Abdel- Wahab B., Abdel- Latif M. Percepciones de los ciudadanos sobre los farmacéuticos comunitarios y satisfacción con los servicios de farmacia en la ciudad de Al-Madinah, Arabia Saudita: un estudio transversal Rev. Medicina (Kauna). [Internet]. 2022 [citado 2024 septiembre 12]; 58(3):432. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/35334609/>
7. Naser A., Saleh Abu Sbeat B. Satisfacción con los servicios de las farmacias comunitarias en Jordania: un estudio transversal. Rev. Saudi Pharm J [Internet]. 2022

- [citado 2024 septiembre 12]; 30(11):1646-1651 Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1319016422002298?via%3Dihub>
8. Barrionuevo D., Salvador j. Satisfacción del cliente relacionado con la dispensación de medicamentos en boticas y farmacias ubicadas en el distrito de Santiago de surco, enero, 2021 [Tesis]. Lima: Universidad María Auxiliadora; 2021 [citado 2024 septiembre 12]. Disponible en: <https://repositorio.uma.edu.pe/handle/20.500.12970/440>
 9. Apaza L., Sucapuca E. Nivel de satisfacción de los usuarios que acuden a farmacia SIS del hospital regional Manuel Núñez butrón puno 2023 [Tesis]. Huancayo: Universidad Roosevelt; 2023 [citado 2024 septiembre 12]. Disponible en: <http://50.18.8.108/bitstream/handle/20.500.14140/1628/TESIS%20SUCAPUCA%20-%20APAZA.pdf?sequence=6&isAllowed=y>
 10. Mejía J. Grado de satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de farmacia del Centro de Salud Santa, Áncash. octubre - diciembre 2023 [Tesis]. Chimbote: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote; 2024 [citado 2024 septiembre 12]. Disponible en: <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/36673>
 11. Leyva E. Grado de satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de farmacia del Centro de Salud Miraflores Alto, Chimbote, Áncash. Abril – mayo 2024 [Tesis]. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote; 2024 [citado 2024 septiembre 12]. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.13032/37168>
 12. Gül İ., Helvacıoğlu E., Saraçlı S. Calidad del servicio, satisfacción y lealtad de los pacientes ambulatorios en las farmacias comunitarias de Turquía: un enfoque basado en modelos de ecuaciones estructurales. Rev. Educación, práctica e investigación en farmacia clínica [Internet].2023 [citado 2024 septiembre 12]. Vol 12. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2667276623001427>
 13. Daga S. Eficacia de la aplicación del manual de buenas prácticas de dispensación, en la calidad de atención farmacéutica a los usuarios que acuden a las Boticas – Yanacancha - Pasco – mayo - julio del 2022 [Tesis]. Cerro de Pasco: Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión; 2024 [citado 2024 septiembre 12]. Disponible en: <http://repositorio.undac.edu.pe/handle/undac/4215>
 14. Adekunle O., Olson A., Schommer J., Brown L., Influencia de la relación paciente-farmacéutico en la disposición a aceptar servicios prestados por el farmacéutico. Rev.

- Educación, práctica e investigación en farmacia clínica [Tesis]. 2023 [citado 2024 septiembre 12];3(63):760-768 Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1544319122004125>
15. Mendieta L. Nivel de satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Melvin Jones, distrito el Porvenir- junio 2020. [Tesis de Maestría] Trujillo: Universidad Cesar Vallejo, 2020 [Citado el 30 de octubre del 2024]. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47170/Mendieta_FLCSD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
 16. Castillo R. Rol de la disposición a la tecnología en la valoración de elementos tangibles y no tangibles de servicios posventa. Rev. Scielo. [Internet] 2019 [Citado el 30 de octubre del 2024] 13(2). Disponible en: https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1659-33592019000200003
 17. Chávez A. Grado de satisfacción de los pacientes atendidos en la farmacia del Hospital Militar de Piura 2020 [Tesis] Piura: Universidad San Pedro. 2020 [Citado el 30 de octubre del 2024] disponible en: <https://repositorio.usanpedro.edu.pe/items/9eb01c97-ee1c-4370-9ee5-f25ac92e4152>
 18. Rodríguez J. Influencia de la gestión de abastecimiento de medicamentos en la satisfacción de los pacientes del Centro de Salud “Yugoslavo”, Nuevo Chimbote – 2020 [Tesis] Chimbote: Universidad Cesar Vallejo, 2020 [Citado el 30 de octubre del 2024]. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48147/Rodriguez_PJLSD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
 19. 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. Inv. En Salud [Internet] 2019 [Citado el 30 de octubre del 2024] Disponible en: <https://revistasdigitales.uniboyaca.edu.co/index.php/rs/article/view/408>
 20. Bustamante J, y Paredes A. 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. [Tesis] Lima: Universidad María Auxiliadora, 2020

- [Citado el 30 de octubre del 2024]. Disponible en:
<https://repositorio.uma.edu.pe/handle/20.500.12970/412>
21. ULADECH católica. Reglamento de Integridad Científica en la Investigación. [Internet]. Disponible en: <https://www.uladech.edu.pe/wp-content/uploads/erpuniversity/downloads/transparencia-universitaria/estatuto-el-texto-unico-de-procedimientos-administrativos-tupa-el-plan-estrategico-institucional-reglamento-de-la-universidad-y-otras-normativas/reglamentos-de-la-universidad/reglamento-de-integridad-cientifica-en-la-investigacion-v001.pdf>
 22. Rodas K. Nivel de satisfacción del usuario y calidad de atención brindada en el servicio de farmacia. Centro de Salud Miraflores Alto Chimbote, 2021. [Tesis] Chimbote: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. 2021 [Citado el 30 de octubre del 2024]. Disponible en: https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/33021/SATISFACCION_USUARIO_RODAS_TRUJILLO_KAREM.pdf?sequence=3&isAllowed=y
 23. Valle B. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la dispensación de productos farmacéuticos del Centro de Salud Paiján, 2018. [Tesis] Trujillo: Universidad Cesar Vallejo. 2018 [Citado el 30 de octubre del 2024]. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33008/valle_vb.pdf?sequence=1
 24. Camarena P. la satisfacción de pacientes en el servicio de farmacia del centro de salud san martín de porres, distrito villa el salvador, 2019 [Tesis] Universidad María Auxiliadora: Lima. [Citado el 30 de octubre del 2024] Disponible en: <https://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12970/193/34-2019%20%28Final%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
 25. Atencia L. Y Huapaya J. “Nivel de satisfacción y calidad en la atención de los usuarios del servicio de farmacia del Puesto de Salud Primavera del distrito de Comas, mayo a julio del 2021” [Tesis] Universidad Roosevelt: Huancayo, 2022 [Citado el 30 de octubre del 2024.] Disponible en: https://repositorio.uroosevelt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14140/779/TESIS%20A_TENCIA-HUAPAYA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

26. Paredes C. y Figueroa Y. “nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del Centro de Salud Materno Infantil de Surquillo, 2021” [Tesis] Universidad Roosevelt: Huancayo, 2021. [Citado el 30 de octubre del 2024] disponible en: <https://repositorio.uoosevelt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14140/642/TESIS%20CHRISTIAN%20PAREDES%20JERI.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
27. Urda J, et al. Análisis de las encuestas de satisfacción realizadas en consulta de farmacia hospitalaria. Comparación de resultados, 2021. Rev. Alianzas y Tendencias BUAP. [Internet]. 2021 [citado 2024 septiembre 30]; 6(22):76-88 Disponible en: <https://repositorioinstitucional.buap.mx/server/api/core/bitstreams/933043b9-0428-47a3-949a-b04075aecd0f/content>
28. MINSA. Norma técnica de salud de Julio 2011 [Internet]. Gob.pe. 2011 [citado 2024 septiembre 30]. Disponible en: https://cdn.gacetajuridica.com.pe/laley/NORMA%20T%C3%89CNICA%20DE%20SALUD%20N%C2%BA021-MINSA-DGSP-V.03_LALEY.pdf

ANEXO

Anexo 01 Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA
<p>¿Cuál es el nivel de satisfacción de la atención en el servicio de farmacia del Puesto de Salud San Juan, Chimbote 2024?</p>	<p>Objetivo general Determinar el nivel de satisfacción de la atención en el servicio de farmacia del Puesto de Salud, San Juan, Chimbote 2024</p> <p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> -Determinar el nivel de empatía en la satisfacción de la atención en el servicio de farmacia del Puesto de Salud San Juan, Chimbote 2024. -Determinar el nivel de confianza en la satisfacción de la atención en el servicio de farmacia del Puesto de Salud San Juan, Chimbote 2024. -Determinar el nivel de capacidad de respuesta en la satisfacción de la atención en el servicio de farmacia del Puesto de Salud San Juan, Chimbote 2024. -Determinar el nivel de seguridad en la satisfacción de la atención en el servicio de farmacia del Puesto de Salud San Juan, Chimbote 2024. 	<p>No aplica</p>	<p>Satisfacción de los pacientes</p>	<p>Nivel de la investigación descriptivo.</p> <p>Tipo de Investigación básico</p> <p>Diseño de la Investigación no experimental.</p> <p>La población: Estará conformado por los pacientes que acuden al servicio de Farmacia del puesto de salud San Juan.</p> <p>La muestra: los pacientes que acuden al servicio de Farmacia en los meses de agosto y septiembre.</p> <p>Técnicas e instrumentos de recolección de datos: Técnica: encuesta instrumento: cuestionario</p>

Anexo 02 Instrumento de recolección de información

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE FARMACIA DEL PUESTO DE SALUD SAN JUAN, CHIMBOTE. AGOSTO – SEPTIEMBRE 2024

Determinar el nivel de satisfacción de la atención en el servicio de farmacia del Puesto de Salud, San Juan, Chimbote 2024

Marque con una **X** la respuesta de elección.

1. Muy mala, 2. Mala, 3. Regular, 4. Buena, 5. Muy buena

CUESTIONARIO	1	2	3	4	5
DIMENSION: EMPATÍA					
1. El personal de farmacia tiene un respeto al paciente.					
2. El personal de farmacia comprende el estado emocional del paciente					
3. El personal de farmacia tiene paciencia para atenderlo.					
4. La atención en farmacia cumplió con su expectativa del paciente					
DIMENSION: CONFIANZA					
5. El personal de farmacia, tiene conocimiento para responder las preguntas del paciente.					
6. El personal de farmacia le dio la información necesaria para el uso correcto del medicamento					
7. El personal de farmacia entiende la receta médica.					
DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA					
8. El servicio de farmacia cumple con los horarios establecidos por el centro de salud					
9. El tiempo de entrega de los medicamentos es rápido.					
10. La atención en el servicio de farmacia es eficiente					
DIMENSIÓN: SEGURIDAD					
11. El personal de farmacia es claro al momento de explicar el uso adecuado de los medicamentos.					
12. El personal de farmacia revisa cuidadosamente los medicamentos antes de ser entregados conforme a la receta.					
13. El personal de farmacia respeta la atención de su receta de forma privada.					

Anexo 03 Formato de consentimiento informado u otros

Consentimiento informado

El objetivo de este documento de consentimiento es ofrecer a los participantes una explicación detallada sobre el propósito de la investigación y el papel que desempeñarán en ella. La investigación actual está siendo llevada a cabo por la Escuela de Pre Grado de la Universidad católica los Ángeles de Chimbote, cuyo objetivo es determinar el nivel de satisfacción de la atención en el servicio de farmacia del Puesto de Salud San Juan. Esto tomará aproximadamente 10 minutos de su tiempo. La participación en este estudio es voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario serán anónimas, si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parece incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas. Desde ya le agradecemos su participación.

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por la estudiante Siomara Nayely Trujillo Meza identificada con el DNI 75181410.

De tener preguntas sobre el estudio, podrá llamar al teléfono 917943348. se le entregara una copia de esta ficha de consentimiento, y que puede pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar a la investigadora al teléfono anteriormente mencionado.

Nombre del Participante:

DNI.....

Firma del Participante:

Fecha:

Anexo 04 Documento de aprobación para la recolección de la información



Chimbote, 27 de agosto del 2024

CARTA N° 0000001419- 2024-CGI-VI-ULADECH CATÓLICA

Señor/a:

**M.C JANE DELGADO MASS
PUESTO DE SALUD SAN JUAN**

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 NIVEL DE SATISFACCION DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN LA FARMACIA DEL PUESTO DE SALUD SAN JUAN, AGOSTO - SEPTIEMBRE CHIMBOTE 2024., que involucra la recolección de información/datos en PACIENTES ATENDIDOS EN LA FARMACIA DEL PUESTO DE SALUD SAN JUAN, a cargo de SIOMARA NAYELY TRUJILLO MEZA, perteneciente a la Escuela Profesional de la Carrera Profesional de FARMACIA Y BIOQUÍMICA, con DNI N° 75181410, durante el período de 30-08-2024 al 30-09-2024.

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.



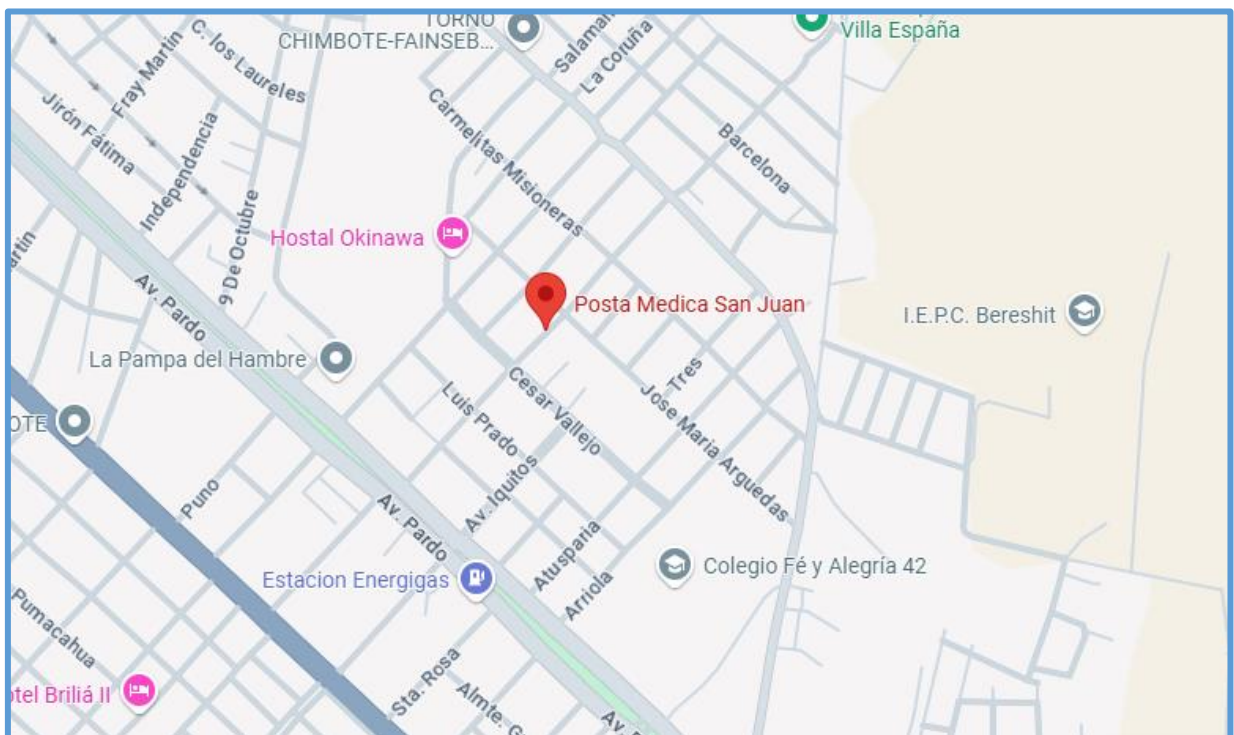
RED DE SALUD PACIFICO NORTE
PUESTO DE SALUD SAN JUAN
M.C. Jane Delgado Mass
Jefe de Establecimiento
OMP 58357

06/09/24
9:00AM



Mgr. Roxana Torres Guzmán
COORD. DE GESTION DE LA INVESTIGACION (A)

Anexo 05 Ubicación del Puesto de Salud “San Juan” – Chimbote



Anexo 06 Evidencias fotográficas





Anexo 07 Base de datos

BASE DE DATOS - Excel (Error de activación de productos) jeanmarco trujillo

Archivo Inicio Insertar Disposición de página Fórmulas Datos Revisar Vista Ayuda ¿Qué desea hacer?

Calibri 11 Fuente Alineación Número Estilos Celdas Edición Complementos

2.el personal de farmacia comprende el estado emocional del paciente

	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z
6																								
7	1. el per	2. el per	3. el per	4. la atenc	total	escala	5. el per	6. el per	7. el per	total	escala	8. el ser	9. el tien	10. la at	total	escala	11. el per	12. el pe	13. el pe	total	escala	VTOTAL	escala	
8	4	3	4	3	14	buena	4	4	4	12	buena	3	4	3	10	buena	4	4	4	12	buena	48	buena	
9	5	5	4	4	18	muy buena	4	4	5	13	muy buena	3	4	3	10	buena	4	4	4	12	buena	53	muy buena	
10	3	3	2	2	10	regular	3	3	3	9	regular	2	2	3	7	regular	3	2	3	8	regular	34	regular	
11	4	5	4	3	16	buena	3	4	4	11	buena	4	4	5	13	muy buena	3	4	5	12	buena	52	buena	
12	5	5	5	4	19	muy buena	5	4	5	14	muy buena	4	5	5	14	muy buena	4	4	4	12	buena	53	muy buena	
13	4	3	3	4	14	buena	4	3	4	11	buena	3	3	4	10	buena	4	5	5	14	muy buena	49	buena	
14	3	4	4	3	14	buena	4	3	4	11	buena	3	3	4	10	buena	4	4	4	12	buena	47	buena	
15	4	3	3	2	12	regular	4	3	3	10	buena	2	3	3	8	regular	4	3	3	10	buena	40	buena	
16	4	4	4	3	15	buena	4	4	3	11	buena	3	4	4	11	buena	4	3	4	11	buena	48	buena	
17	4	5	4	4	17	muy buena	4	4	5	13	muy buena	4	4	3	11	buena	4	4	5	13	muy buena	54	muy buena	
18	3	3	3	2	11	regular	3	2	3	8	regular	3	2	2	7	regular	3	3	3	9	regular	35	regular	
19	4	4	3	4	15	buena	4	3	4	11	buena	3	4	4	11	buena	4	3	4	11	buena	48	buena	
20	5	4	5	5	19	muy buena	4	5	5	14	muy buena	4	5	5	14	muy buena	5	4	4	13	muy buena	60	muy buena	
21	4	5	5	4	18	muy buena	5	5	4	14	muy buena	4	3	4	11	buena	4	4	3	11	buena	54	muy buena	
22	3	3	3	2	11	regular	3	2	3	8	regular	2	3	3	8	regular	2	3	3	8	regular	35	regular	
23	4	5	4	4	17	muy buena	5	4	4	13	muy buena	4	5	4	13	muy buena	5	5	4	14	muy buena	57	muy buena	
24	3	3	4	4	14	buena	3	4	3	10	buena	4	3	3	10	buena	3	4	3	10	buena	44	buena	
25	4	4	4	5	17	muy buena	4	3	4	11	buena	3	4	3	10	buena	4	3	3	10	buena	48	buena	
26	4	5	4	5	18	muy buena	4	5	4	13	muy buena	5	4	5	14	muy buena	5	5	4	14	muy buena	53	muy buena	
27	5	4	5	5	19	muy buena	4	5	5	14	muy buena	4	5	5	14	muy buena	4	5	5	14	muy buena	61	muy buena	
28	5	4	5	5	19	muy buena	4	5	5	14	muy buena	4	5	5	14	muy buena	4	5	5	14	muy buena	61	muy buena	
29	3	3	3	4	13	buena	3	4	4	11	buena	2	3	3	8	regular	4	3	4	11	buena	43	buena	
30	4	4	5	4	17	muy buena	5	4	5	14	muy buena	4	4	4	12	buena	4	4	5	13	muy buena	56	muy buena	
31	5	4	4	3	16	buena	4	4	4	12	buena	4	5	4	13	buena	5	4	5	14	muy buena	55	muy buena	
32	4	4	3	3	14	buena	4	3	4	11	buena	3	5	4	12	buena	5	5	5	15	muy buena	52	buena	
33	5	5	5	5	20	muy buena	5	5	5	15	muy buena	5	5	5	15	muy buena	5	5	5	15	muy buena	65	muy buena	
34	5	4	5	4	18	muy buena	4	4	4	12	buena	4	5	4	13	muy buena	4	4	5	13	muy buena	56	muy buena	
35	4	4	4	4	16	buena	5	4	5	14	muy buena	4	4	4	12	buena	3	4	4	11	buena	53	muy buena	
36	4	5	4	5	18	muy buena	4	5	4	13	muy buena	4	4	3	11	buena	4	5	5	14	muy buena	56	muy buena	
37	4	4	4	4	16	buena	4	4	4	12	buena	4	4	4	12	buena	4	4	4	12	buena	52	buena	
38	4	5	4	5	18	muy buena	4	5	4	13	muy buena	5	4	5	14	muy buena	4	5	4	13	muy buena	58	muy buena	
39	4	4	3	4	15	buena	4	3	4	11	buena	4	4	3	11	buena	3	4	4	11	buena	48	buena	
40	4	4	4	4	16	buena	4	4	4	12	buena	5	3	4	12	buena	4	4	4	12	buena	52	buena	

Seleccione el destino y presione ENTRAR o elija Pegar

20° Buscar ESP LAA 17:22 31/10/2024

BASE DE DATOS - Excel (Error de activación de productos) jeanmarco trujillo

Archivo Inicio Insertar Disposición de página Fórmulas Datos Revisar Vista Ayuda ¿Qué desea hacer?

Portapapeles Fuente Alineación Número Estilos Celdas Edición Complementos

D7 2.el personal de farmacia comprende el estado emocional del paciente

	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z
41	5	4	4	3	16	buena	4	3	4	11	buena	3	3	3	9	regular	4	4	5	13	muy buena	43	buena	
42	4	4	4	4	16	buena	4	4	4	12	buena	4	4	4	12	buena	4	4	4	12	buena	52	buena	
43	4	4	4	3	15	buena	4	4	4	12	buena	4	4	4	12	buena	4	4	4	12	buena	51	buena	
44	4	4	5	5	18	muy buena	5	4	5	14	muy buena	5	4	4	13	muy buena	4	4	5	13	muy buena	58	muy buena	
45	3	4	3	4	14	buena	4	3	3	10	buena	4	3	3	10	buena	3	3	4	10	buena	44	buena	
46	4	3	4	3	14	buena	3	3	4	10	buena	3	3	3	9	regular	4	3	4	11	buena	44	buena	
47	3	2	3	3	11	regular	3	3	3	9	regular	2	3	2	7	regular	3	3	3	9	regular	36	regular	
48	3	4	4	4	15	buena	5	4	4	13	muy buena	3	4	4	11	buena	3	4	3	10	buena	43	buena	
49	4	4	4	3	15	buena	4	4	5	13	muy buena	4	3	4	11	buena	4	4	4	12	buena	51	buena	
50	4	3	4	5	16	buena	3	4	4	11	buena	3	4	5	12	buena	4	4	5	13	muy buena	52	buena	
51	4	4	4	3	15	buena	3	3	3	9	regular	3	4	4	11	buena	4	4	4	12	buena	47	buena	
52	4	4	5	5	18	muy buena	5	5	4	14	muy buena	4	4	4	12	buena	4	5	5	14	muy buena	58	muy buena	
53	4	4	4	5	17	muy buena	5	4	4	13	muy buena	4	5	5	14	muy buena	5	4	4	13	muy buena	57	muy buena	
54	2	3	2	3	10	regular	3	3	3	9	regular	2	3	3	8	regular	3	2	3	8	regular	35	regular	
55	5	4	5	5	19	muy buena	5	4	4	13	muy buena	4	5	5	14	muy buena	5	4	5	14	muy buena	60	muy buena	
56	4	3	4	4	15	buena	4	4	3	11	buena	4	3	4	11	buena	4	4	4	12	buena	43	buena	
57	4	4	4	5	17	muy buena	5	5	4	14	muy buena	4	4	5	13	muy buena	5	5	5	15	muy buena	53	muy buena	
58	5	3	4	3	15	buena	4	4	4	12	buena	3	5	3	11	buena	4	5	5	14	muy buena	52	buena	
59	5	5	4	4	18	muy buena	4	3	3	10	buena	4	3	4	11	buena	4	4	4	12	buena	51	buena	
60	3	3	2	3	11	regular	3	3	2	8	regular	3	3	3	9	regular	3	2	3	8	regular	36	regular	
61	4	3	4	2	13	buena	4	3	3	10	buena	2	4	3	9	regular	4	2	4	10	buena	42	buena	
62	2	2	3	3	10	regular	2	2	3	7	regular	3	3	2	8	regular	3	3	3	9	regular	34	regular	
63	5	5	5	4	19	muy buena	4	5	4	13	muy buena	5	5	5	15	muy buena	4	5	5	14	muy buena	61	muy buena	
64	5	5	4	4	18	muy buena	5	5	5	15	muy buena	4	4	4	12	buena	5	5	4	14	muy buena	53	muy buena	
65	3	3	3	3	12	regular	3	2	3	8	regular	3	2	3	8	regular	2	3	3	8	regular	36	regular	
66	4	4	5	5	18	muy buena	5	4	4	13	muy buena	4	5	5	14	muy buena	5	4	4	13	muy buena	58	muy buena	
67	4	3	4	4	15	buena	4	4	3	11	buena	3	3	4	10	buena	4	4	4	12	buena	48	buena	
68	2	3	2	2	9	regular	3	2	3	8	regular	2	3	2	7	regular	2	3	2	7	regular	31	regular	
69	3	4	4	3	14	buena	3	3	4	10	buena	3	3	3	9	regular	3	4	4	11	buena	44	buena	
70	4	4	5	5	18	muy buena	4	5	5	14	muy buena	5	4	5	14	muy buena	5	5	5	15	muy buena	61	muy buena	
71	4	4	4	3	15	buena	4	3	4	11	buena	3	4	3	10	buena	4	4	4	12	buena	48	buena	
72	5	4	5	4	18	muy buena	5	4	5	14	muy buena	5	5	4	14	muy buena	4	4	5	13	muy buena	53	muy buena	
73	3	3	3	3	12	regular	3	3	3	9	regular	3	3	3	9	regular	3	3	3	9	regular	33	regular	
74	3	4	5	3	15	buena	3	4	5	12	buena	4	3	4	11	buena	5	5	5	15	muy buena	53	muy buena	
75	5	4	3	4	16	buena	4	4	5	13	muy buena	5	5	4	14	muy buena	4	4	5	13	muy buena	56	muy buena	

Hoja3 Hoja1 Hoja2

Listo Accesibilidad: es necesario investigar 66%

20° Buscar ESP LAA 17:22 31/10/2024

BASE DE DATOS - Excel (Error de activación de productos) jeanmarco trujillo

Archivo Inicio Insertar Disposición de página Fórmulas Datos Revisar Vista Ayuda ¿Qué desea hacer?

Portapapeles Fuente Alineación Número Estilos Celdas Edición Complementos

Calibri 11 General

Formato Dar formato Estilos de celda

Insertar Eliminar Formato

Ordenar y filtrar Buscar y seleccionar

Complementos

D7 2.el personal de farmacia comprende el estado emocional del paciente

	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z
76	5	5	5	4	13	muy buena	4	5	5	14	muy buena	4	4	4	12	buena	4	5	5	14	muy buena	59	muy buena	
77	4	4	5	4	17	muy buena	4	5	4	13	muy buena	5	5	4	14	muy buena	4	5	5	14	muy buena	58	muy buena	
78	3	3	3	3	12	regular	3	3	3	9	regular	3	3	3	9	regular	3	3	3	9	regular	39	regular	
79	4	4	4	4	16	buena	4	4	4	12	buena	4	4	4	12	buena	4	4	4	12	buena	52	buena	
80	4	4	3	4	15	buena	4	4	3	11	buena	4	4	3	11	buena	4	4	4	12	buena	49	buena	
81	4	4	3	4	15	buena	4	3	4	11	buena	4	3	4	11	buena	3	3	4	10	buena	47	buena	
82	3	3	3	4	13	buena	3	3	4	10	buena	3	3	4	10	buena	3	3	4	10	buena	43	buena	
83	5	4	4	4	17	muy buena	5	5	5	15	muy buena	4	5	5	14	muy buena	4	5	5	14	muy buena	60	muy buena	
84	4	4	3	4	15	buena	3	4	4	11	buena	4	3	4	11	buena	4	4	4	12	buena	49	buena	
85	5	5	5	5	20	muy buena	5	5	5	15	muy buena	5	5	5	15	muy buena	5	5	5	15	muy buena	65	muy buena	
86	5	5	4	5	19	muy buena	5	5	4	14	muy buena	4	5	5	14	muy buena	4	5	5	14	muy buena	61	muy buena	
87	5	4	4	4	17	muy buena	3	4	4	11	buena	4	3	4	11	buena	4	4	5	13	muy buena	52	buena	
88	5	4	5	4	18	muy buena	4	4	5	13	muy buena	4	4	5	13	muy buena	4	4	5	13	muy buena	57	muy buena	
89	5	4	3	4	16	buena	5	4	3	12	buena	4	3	4	11	buena	5	4	5	14	muy buena	53	muy buena	
90	2	3	3	2	10	regular	3	3	3	9	regular	3	2	3	8	regular	3	2	3	8	regular	35	regular	
91	5	5	4	4	18	muy buena	5	5	5	15	muy buena	4	4	4	12	buena	4	5	5	14	muy buena	59	muy buena	
92	4	3	3	3	13	buena	4	4	4	12	buena	4	3	4	11	buena	4	3	4	11	buena	47	buena	
93	5	5	5	5	20	muy buena	5	5	5	15	muy buena	5	5	5	15	muy buena	5	5	5	15	muy buena	65	muy buena	
94	4	5	4	5	18	muy buena	4	4	4	12	buena	5	5	5	15	muy buena	4	5	5	14	muy buena	59	muy buena	
95	4	4	4	3	15	buena	4	3	4	11	buena	3	4	4	11	buena	4	3	4	11	buena	48	buena	
96	5	5	4	5	19	muy buena	5	4	4	13	muy buena	5	4	5	14	muy buena	5	4	5	14	muy buena	60	muy buena	
97	4	3	3	3	13	buena	4	4	4	12	buena	4	3	4	11	buena	4	4	4	12	buena	48	buena	
98	5	5	5	5	20	muy buena	5	5	5	15	muy buena	5	5	5	15	muy buena	5	5	5	15	muy buena	65	muy buena	
99	3	2	3	3	11	regular	2	3	3	8	regular	2	3	3	8	regular	3	3	3	9	regular	36	regular	
100	4	3	4	4	15	buena	3	4	4	11	buena	4	3	3	10	buena	3	4	4	11	buena	47	buena	
101	4	4	4	4	16	buena	4	4	4	12	buena	4	4	4	12	buena	4	4	4	12	buena	52	buena	
102	5	5	4	5	19	muy buena	5	4	5	14	muy buena	5	4	5	14	muy buena	5	4	5	14	muy buena	61	muy buena	
103	4	4	3	3	14	buena	3	4	4	11	buena	4	5	4	13	muy buena	4	4	4	12	buena	50	buena	
104	3	2	3	3	11	regular	2	3	3	8	regular	2	3	3	8	regular	3	3	3	9	regular	36	regular	
105	5	4	5	5	19	muy buena	5	4	5	14	muy buena	5	5	4	14	muy buena	5	5	5	15	muy buena	62	muy buena	
106	5	4	4	5	18	muy buena	4	3	4	11	buena	4	3	4	11	buena	3	4	5	12	buena	52	buena	
107	4	3	3	3	13	buena	4	4	3	11	buena	3	4	4	11	buena	4	3	4	11	buena	46	buena	
108	5	5	5	4	19	muy buena	5	5	4	14	muy buena	4	4	5	13	muy buena	5	5	5	15	muy buena	61	muy buena	
109	4	4	3	4	15	buena	4	4	3	11	buena	4	3	4	11	buena	4	4	4	12	buena	49	buena	
110	4	3	3	3	13	buena	4	4	3	11	buena	4	4	4	12	buena	4	3	4	11	buena	47	buena	

Hoja3 **Hoja1** Hoja2

Listo Accesibilidad: es necesario investigar

20° Buscar ESP LAA 17:23 31/10/2024 66%

BASE DE DATOS - Excel (Error de activación de productos)

Inicio Insertar Disposición de página Fórmulas Datos Revisar Vista Ayuda ¿Qué desea hacer?

Calibri 11 Fuente Alineación Número Estilos Estilos de celda Insertar Eliminar Formato Ordenar y filtrar Buscar y seleccionar Complementos

jeanmarco trujillo (marco_tkm_95@hotmail.com) está conectado

D7 2.el personal de farmacia comprende el estado emocional del paciente

	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z
110	4	3	3	3	13	buena	4	4	3	11	buena	4	4	4	12	buena	4	3	4	11	buena	47	buena	
111	5	4	5	5	19	muy buena	5	4	5	14	muy buena	4	5	4	13	muy buena	4	5	5	14	muy buena	60	muy buena	
112	2	2	3	3	10	regular	3	3	2	8	regular	3	2	3	8	regular	3	3	3	9	regular	35	regular	
113	4	4	3	4	15	buena	3	4	5	12	buena	4	4	5	13	muy buena	4	3	4	11	buena	51	buena	
114	5	5	5	5	20	muy buena	5	5	5	15	muy buena	5	5	5	15	muy buena	5	5	5	15	muy buena	65	muy buena	
115	4	4	4	3	15	buena	4	4	5	13	muy buena	5	4	5	14	muy buena	5	4	5	14	muy buena	56	muy buena	
116	4	4	4	4	16	buena	4	4	4	12	buena	4	4	4	12	buena	4	4	4	12	buena	52	buena	
117	4	4	3	4	15	buena	4	5	4	13	muy buena	4	3	4	11	buena	4	4	5	13	muy buena	52	buena	
118	3	3	3	2	11	regular	3	3	3	9	regular	3	3	3	9	regular	3	3	3	9	regular	38	regular	
119	4	4	4	3	15	buena	3	3	4	10	buena	4	3	4	11	buena	4	4	4	12	buena	48	buena	
120	3	4	4	3	14	buena	3	3	3	9	regular	4	3	4	11	buena	4	3	3	10	buena	44	buena	
121	4	4	4	4	16	buena	4	4	4	12	buena	4	4	4	12	buena	4	4	4	12	buena	52	buena	
122	4	4	3	3	14	buena	3	4	4	11	buena	3	4	4	11	buena	3	4	4	11	buena	47	buena	
123	5	5	5	5	20	muy buena	5	5	5	15	muy buena	5	5	5	15	muy buena	5	5	5	15	muy buena	65	muy buena	
124	4	4	3	3	14	buena	3	4	4	11	buena	4	4	3	11	buena	4	4	4	12	buena	48	buena	
125	4	4	3	3	14	buena	4	4	4	12	buena	3	3	3	9	regular	4	4	4	12	buena	47	buena	
126	5	5	4	4	18	muy buena	5	4	4	13	muy buena	4	4	5	13	muy buena	5	5	5	15	muy buena	59	muy buena	
127	3	3	3	3	12	regular	3	3	3	9	regular	3	3	3	9	regular	3	3	3	9	regular	33	regular	
128	4	4	4	4	16	buena	3	5	5	13	muy buena	4	5	5	14	muy buena	5	5	5	15	muy buena	58	muy buena	
129	5	4	5	5	19	muy buena	5	4	5	14	muy buena	5	5	5	15	muy buena	4	4	4	12	buena	60	muy buena	
130	4	4	4	3	15	buena	4	4	4	12	buena	4	3	4	11	buena	4	4	4	12	buena	50	muy buena	
131	4	3	3	4	14	buena	3	4	3	10	buena	3	3	4	10	buena	4	3	3	10	buena	44	buena	
132	5	4	4	4	17	muy buena	5	5	4	14	muy buena	5	5	5	15	muy buena	4	4	4	12	buena	58	muy buena	
133	3	3	3	3	12	regular	3	3	3	9	regular	3	3	3	9	regular	3	3	3	9	regular	33	regular	
134	4	5	4	4	17	muy buena	4	5	5	14	muy buena	5	4	4	13	muy buena	5	5	5	15	muy buena	59	muy buena	
135	4	4	3	3	14	buena	3	4	4	11	buena	3	4	4	11	buena	3	4	4	11	buena	47	buena	
136	3	4	4	4	15	buena	3	4	4	11	buena	3	3	4	10	buena	4	3	4	11	buena	47	buena	
137	5	5	5	5	20	muy buena	5	5	5	15	muy buena	5	5	5	15	muy buena	5	5	5	15	muy buena	65	muy buena	
138	4	4	3	4	15	buena	4	3	3	10	buena	3	4	4	11	muy buena	4	4	4	12	buena	48	buena	
139	3	3	3	4	13	buena	3	3	3	9	regular	4	4	4	12	buena	3	4	4	11	buena	45	buena	
140	3	3	3	3	12	regular	3	3	3	9	regular	3	3	3	9	regular	3	3	3	9	regular	33	regular	
141	5	5	5	4	19	muy buena	5	4	4	13	muy buena	5	5	5	15	muy buena	5	5	5	15	muy buena	62	muy buena	
142	4	4	4	4	16	buena	4	4	4	12	buena	4	4	4	12	buena	4	4	4	12	buena	52	buena	
143	4	4	5	4	17	muy buena	4	4	5	13	muy buena	5	5	4	14	muy buena	4	4	5	13	muy buena	57	muy buena	
144	4	5	5	4	18	muy buena	5	4	4	13	muy buena	4	5	5	14	muy buena	4	5	5	14	muy buena	59	muy buena	

Hoja3 Hoja1 Hoja2

Listo Accesibilidad: es necesario investigar

20° Buscar ESP LAA 17:24 31/10/2024 66%

BASE DE DATOS - Excel (Error de activación de productos) jeanmarco trujillo

Archivo Inicio Insertar Disposición de página Fórmulas Datos Revisar Vista Ayuda ¿Qué desea hacer?

Portapapeles Fuente Alineación Número Estilos Celdas Edición Complementos

Calibri 11 General Formato condicional Dar formato como tabla Estilos de celda Insertar Eliminar Formato Ordenar y filtrar Buscar y seleccionar Complementos

D7 2.el personal de farmacia comprende el estado emocional del paciente

	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z
144	4	5	5	4	18	muy buena	5	4	4	13	muy buena	4	5	5	14	muy buena	4	5	5	14	muy buena	53	muy buena	
145	4	3	3	3	13	buena	4	4	4	12	buena	3	3	4	10	buena	4	3	4	11	buena	46	buena	
146	4	4	3	3	14	buena	3	4	4	11	buena	4	5	5	14	muy buena	4	4	5	13	muy buena	52	buena	
147	3	3	4	3	13	buena	3	4	4	11	buena	4	3	3	10	buena	3	4	4	11	buena	45	buena	
148	3	3	3	2	11	regular	3	3	3	9	regular	2	2	2	6	mala	3	3	3	9	regular	35	regular	
149	4	4	3	4	15	buena	4	4	4	11	buena	4	4	4	12	buena	4	3	4	11	buena	49	buena	
150	3	3	2	3	11	regular	2	3	3	8	regular	3	2	3	8	regular	3	3	3	9	regular	36	regular	
151	4	4	4	4	16	buena	4	4	4	12	buena	4	4	4	12	buena	4	4	4	12	buena	52	buena	
152	4	4	3	4	15	buena	4	5	4	13	muy buena	4	5	5	14	muy buena	5	4	5	14	muy buena	56	muy buena	
153	5	5	5	5	20	muy buena	5	5	5	15	muy buena	5	5	5	15	muy buena	5	5	5	15	muy buena	65	muy buena	
154	4	4	5	4	17	muy buena	4	4	5	13	muy buena	4	5	5	14	muy buena	5	4	5	14	muy buena	58	muy buena	
155	4	4	3	4	15	buena	4	4	3	11	buena	3	3	4	10	buena	4	4	4	12	buena	48	buena	
156	3	4	4	3	14	buena	4	4	4	12	buena	3	4	4	11	buena	4	3	4	11	buena	48	buena	
157	4	4	3	4	15	buena	4	3	4	11	buena	4	4	3	11	buena	4	4	4	12	buena	49	buena	
158	4	4	3	4	15	buena	4	4	3	11	buena	3	3	4	10	buena	4	3	4	11	buena	47	buena	
159	4	3	4	4	15	buena	3	4	4	11	buena	4	4	3	11	buena	3	3	3	9	regular	46	buena	
160	5	4	5	5	19	muy buena	5	4	5	14	muy buena	5	5	4	14	muy buena	5	4	5	14	muy buena	61	muy buena	
161	4	3	3	3	13	buena	4	3	4	11	buena	4	3	4	11	buena	4	3	4	11	buena	46	buena	
162	3	3	4	4	14	buena	3	3	3	9	regular	4	4	3	11	buena	3	4	4	11	buena	45	buena	
163	3	2	2	3	10	regular	3	2	3	8	regular	3	2	3	8	regular	3	3	2	8	regular	34	regular	
164	3	3	3	3	12	regular	3	3	3	9	regular	3	3	3	9	regular	3	3	3	9	regular	39	regular	
165	5	4	5	4	18	muy buena	4	5	5	14	muy buena	4	5	5	14	muy buena	4	5	4	13	muy buena	53	muy buena	
166	4	3	4	4	15	buena	4	3	4	11	buena	4	5	4	13	muy buena	4	5	4	13	muy buena	52	buena	
167	5	5	5	5	20	muy buena	5	5	5	15	muy buena	5	5	5	15	muy buena	5	5	5	15	muy buena	65	muy buena	
168	4	4	3	4	15	buena	3	4	3	10	buena	3	4	4	11	buena	4	3	3	10	buena	46	buena	
169	4	4	4	4	16	buena	4	4	4	12	buena	4	4	4	12	buena	4	4	4	12	buena	52	buena	
170	4	3	3	4	14	buena	3	3	4	10	buena	4	3	3	10	buena	3	3	4	10	buena	44	buena	
171	4	3	4	3	14	buena	3	3	4	10	buena	4	3	4	11	buena	4	3	4	11	buena	46	buena	
172	4	5	5	4	18	muy buena	5	5	4	14	muy buena	5	4	5	14	muy buena	5	4	5	14	muy buena	60	muy buena	
173	3	4	2	3	12	regular	3	2	4	9	regular	3	3	4	10	buena	3	4	4	11	buena	42	buena	
174	3	3	4	3	13	buena	3	4	4	11	buena	3	4	4	11	buena	4	3	3	10	buena	45	buena	
175	3	3	4	3	13	buena	4	3	4	11	buena	3	3	3	9	regular	4	4	4	12	buena	45	buena	
176	4	4	4	4	16	buena	4	4	4	12	buena	4	4	4	12	buena	4	4	4	12	buena	52	buena	
177	4	3	4	4	15	buena	3	4	3	10	buena	3	4	4	11	buena	3	4	3	10	buena	46	buena	
178	5	5	4	5	19	muy buena	5	3	5	13	muy buena	5	5	3	13	muy buena	5	4	4	13	muy buena	58	muy buena	

Hoja3 Hoja1 Hoja2

Listo Accesibilidad: es necesario investigar 66%

20° Buscar ESP LAA 17:24 31/10/2024

BASE DE DATOS - Excel (Error de activación de productos) jeanmarco trujillo

Archivo Inicio Insertar Disposición de página Fórmulas Datos Revisar Vista Ayuda ¿Qué desea hacer?

Portapapeles Fuente Alineación Número Estilos Celdas Edición Complementos

Calibri 11 General

Formato condicional Dar formato como tabla Estilos de celda

Insertar Eliminar Formato Ordenar y filtrar Buscar y seleccionar Complementos

D7 2.el personal de farmacia comprende el estado emocional del paciente

	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z
173	3	4	2	3	12	regular	3	2	4	9	regular	3	3	4	10	buena	3	4	4	11	buena	42	buena	
174	3	3	4	3	13	buena	3	4	4	11	buena	3	4	4	11	buena	4	3	3	10	buena	45	buena	
175	3	3	4	3	13	buena	4	3	4	11	buena	3	3	3	9	regular	4	4	4	12	buena	45	buena	
176	4	4	4	4	16	buena	4	4	4	12	buena	4	4	4	12	buena	4	4	4	12	buena	52	buena	
177	4	3	4	4	15	buena	3	4	3	10	buena	3	4	4	11	buena	3	4	3	10	buena	48	buena	
178	5	5	4	5	19	muy buena	5	3	5	13	muy buena	5	5	3	13	muy buena	5	4	4	13	muy buena	58	muy buena	
179	4	3	3	3	13	buena	4	3	4	11	buena	3	4	3	10	buena	3	3	3	9	regular	43	buena	
180	4	5	5	4	18	muy buena	4	5	5	14	muy buena	4	5	5	14	muy buena	5	5	5	15	muy buena	61	muy buena	
181	3	2	3	2	10	regular	2	3	3	8	regular	3	3	3	9	mala	3	3	3	9	regular	36	regular	
182	5	4	5	5	19	muy buena	5	4	5	14	muy buena	5	4	5	14	muy buena	5	5	5	15	muy buena	62	muy buena	
183	4	3	3	3	13	buena	3	4	4	11	buena	3	3	3	9	buena	4	3	3	10	buena	43	buena	
184	3	4	3	3	13	buena	4	3	3	10	buena	3	4	4	11	buena	3	3	3	9	regular	43	buena	
185	4	4	3	4	15	buena	3	4	4	11	buena	4	3	4	11	buena	4	4	4	12	buena	49	buena	
186	4	3	3	4	14	buena	4	4	3	11	buena	3	4	4	11	buena	4	4	4	12	buena	48	buena	
187	3	3	4	4	14	buena	4	3	4	11	buena	4	3	4	11	buena	3	4	4	11	buena	47	buena	
188	2	2	3	2	9	regular	2	3	3	8	regular	2	3	3	8	regular	3	3	3	9	regular	34	regular	
189	3	3	4	4	14	buena	3	4	4	11	buena	4	3	4	11	buena	4	4	4	12	buena	48	buena	
190	5	5	5	5	20	muy buena	5	5	5	15	muy buena	5	5	5	15	muy buena	5	5	5	15	muy buena	65	muy buena	
191	4	4	3	3	14	buena	3	4	3	10	buena	5	4	5	14	muy buena	5	4	5	14	muy buena	52	buena	
192	5	4	4	5	18	muy buena	4	4	5	13	muy buena	5	5	5	15	muy buena	4	5	5	14	muy buena	60	muy buena	
193	3	3	3	3	12	regular	3	3	3	9	regular	3	3	3	9	regular	3	3	3	9	regular	39	regular	
194	4	3	4	3	14	buena	4	4	4	12	buena	4	3	4	11	buena	4	4	4	12	buena	49	buena	
195	5	4	3	4	16	buena	3	4	5	12	buena	5	5	4	14	muy buena	3	5	5	13	muy buena	55	muy buena	
196	2	3	2	2	9	regular	2	3	2	7	regular	2	2	3	7	regular	3	2	3	8	regular	31	regular	
197	4	4	3	3	14	buena	3	3	4	10	buena	4	4	3	11	buena	4	4	4	12	buena	47	buena	
198	3	3	3	4	13	buena	4	3	4	11	buena	4	3	5	12	buena	4	4	5	13	muy buena	49	buena	
199	5	5	5	3	18	muy buena	4	5	4	13	muy buena	3	4	5	12	buena	5	5	5	15	muy buena	58	muy buena	
200	4	5	4	3	16	buena	5	4	4	13	muy buena	4	5	5	14	muy buena	3	4	5	12	buena	55	muy buena	
201	5	4	4	5	16	muy buena	4	5	5	14	muy buena	5	4	5	14	muy buena	5	5	5	15	muy buena	61	muy buena	
202	4	5	4	5	18	muy buena	3	5	5	13	muy buena	5	3	3	11	buena	4	5	3	12	buena	54	muy buena	
203	4	4	4	3	15	buena	4	3	4	11	buena	4	3	4	11	buena	4	3	4	11	buena	48	buena	
204	3	4	5	3	15	buena	4	4	4	12	buena	5	3	4	12	buena	4	4	4	12	buena	51	buena	
205	2	2	3	2	9	regular	3	3	3	9	regular	2	3	3	8	regular	3	2	3	8	regular	34	regular	
206	5	5	5	5	20	muy buena	5	5	5	15	muy buena	5	5	5	15	muy buena	5	5	5	15	muy buena	65	muy buena	
207	5	5	3	4	17	muy buena	3	5	4	12	buena	4	5	4	13	muy buena	3	5	5	13	muy buena	55	muy buena	

Hoja3 Hoja1 Hoja2

Listo Accesibilidad: es necesario investigar

20° Buscar ESP LAA 17:25 31/10/2024