



Universidad Nacional

**SAN LUIS GONZAGA**



### **Reconocimiento-NoComercial 4.0 Internacional**

Esta licencia permite a otras distribuir, combinar, retocar, y crear a partir de su obra de forma no comercial y, a pesar que son nuevas obras deben siempre rendir crédito y ser no comerciales, no están obligadas a licenciar sus obras derivadas bajo los mismos términos.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0>



UNIVERSIDAD NACIONAL SAN LUIS GONZAGA  
FACULTAD DE FARMACIA Y BIOQUÍMICA  
EVALUACIÓN DE ORIGINALIDAD



AT 2026-FFBB-032

CONSTANCIA

El que suscribe, deja constancia que se ha realizado el análisis con el software de verificación de similitud al documento cuyo título de **Informe final de tesis** es:

**Calidad de atención y nivel de satisfacción de los  
usuarios que asisten al servicio de farmacia del  
Centro de Salud Fonavi IV - 2023**

Presentado por:

**MEZA HUAYAPOMA RONALD RICARDO**

Bachiller del nivel **PREGRADO** de la Facultad de **FARMACIA Y BIOQUÍMICA**. El resultado obtenido es 11% por el cual se otorga el calificativo de:

**APROBADO**, según Reglamento de Evaluación de la Originalidad.

Con Código de Matricula: 20124243

Se adjunta al presente el reporte de evaluación con el software de verificación de originalidad.

Ica, 06 de abril de 2026

  
.....  
Dr. PEÑA GALINDO JULIO JOSE  
DIRECTOR DE LA UNIDAD DE INVESTIGACION  
FACULTAD DE FARMACIA Y BIOQUÍMICA



DUNIVERSIDAD NACIONAL “SAN LUIS GONZAGA”

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

Facultad de Farmacia y Bioquímica



Calidad de atención y nivel de satisfacción de los usuarios que  
asisten al servicio de farmacia del Centro de Salud Fonavi IV -  
2023

Línea de investigación

Salud Pública y Conservación del Medio Ambiente

AUTOR:

Bach. MEZA HUAYAPOMA RONALD RICARDO

Ica – Perú

2026

## **DEDICATORIA**

" A mis padres, por haber estado a mi lado en cada paso en mi carrera. Gracias por acompañarme en los momentos difíciles y por alentarme a seguir adelante."

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar, quiero agradecer a la Universidad San Luis Gonzaga que me haya posibilitado el material necesario para conseguir mis objetivos y completar mi indagación.

En segundo lugar, agradecer el establecimiento de salud Fonavi IV por haberme permitido culminar con la realización de mi tesis

Del mismo modo agradecer a mi asesora Dra. GARCIA WONG FRANCISCA MARTHA, que con sus enseñanzas y conocimiento me ha guiado en todas mis fases de este proyecto para conseguir los hallazgos que voy a investigar.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

|                                       |      |
|---------------------------------------|------|
| DEDICATORIA.....                      | ii   |
| AGRADECIMIENTO .....                  | iii  |
| ÍNDICE DE CONTENIDO .....             | iv   |
| INDICE DE TABLAS .....                | v    |
| INDICE DE FIGURAS .....               | vi   |
| RESUMEN .....                         | vii  |
| ABSTRACT.....                         | viii |
| I. INTRODUCCION .....                 | 9    |
| II. ESTRATEGIA METODOLÓGICA. ....     | 16   |
| III. RESULTADOS.....                  | 22   |
| IV. DISCUSIÓN .....                   | 37   |
| V. CONCLUSIONES .....                 | 40   |
| VI. RECOMENDACIONES .....             | 41   |
| VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS ..... | 42   |
| VIII. ANEXOS .....                    | 46   |

## INDICE DE TABLAS

|                                                                                                                                                                               |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| <b>Tabla N°1</b> Relación entre calidad de atención y nivel de satisfacción de los usuarios que asisten al servicio de farmacia del Centro de Salud Fonavi IV – 2023.....     | 22 |
| <b>Tabla N° 2</b> Relación entre fiabilidad y nivel de satisfacción de los usuarios que asisten al servicio de farmacia del Centro de Salud Fonavi IV – 2023.....             | 23 |
| <b>Tabla N° 3</b> Relación entre capacidad de respuesta y nivel de satisfacción de los usuarios que asisten al servicio de farmacia del Centro de Salud Fonavi IV – 2023..... | 24 |
| <b>Tabla N°4</b> Relación entre seguridad y nivel de satisfacción de los usuarios que asisten al servicio de farmacia del Centro de Salud Fonavi IV – 2023.....               | 25 |
| <b>Tabla N°5</b> Relación entre empatía y nivel de satisfacción de los usuarios que asisten al servicio de farmacia del Centro de Salud Fonavi IV – 2023.....                 | 26 |
| <b>Tabla N°6</b> Relación entre aspectos tangibles y nivel de satisfacción de los usuarios que asisten al servicio de farmacia del Centro de Salud Fonavi IV – 2023. ....     | 27 |
| <b>Tabla N° 7</b> Pruebas de normalidad .....                                                                                                                                 | 29 |
| <b>Tabla N°8</b> Correlación en el nivel de satisfacción y la calidad de atención .....                                                                                       | 30 |
| <b>Tabla N°9</b> Correlación en el nivel de fiabilidad y la calidad de atención .....                                                                                         | 31 |
| <b>Tabla N°10</b> Correlación en el nivel de capacidad de respuesta y la calidad de atención .....                                                                            | 32 |
| <b>Tabla N° 11</b> Correlación en el nivel de seguridad y la calidad de atención .....                                                                                        | 33 |
| <b>Tabla N°12</b> Correlación en el nivel de empatía y la calidad de atención .....                                                                                           | 35 |
| <b>Tabla N°13</b> Correlación en el nivel aspectos tangibles y la calidad de atención .....                                                                                   | 36 |

## INDICE DE FIGURAS

|                                                                                                                                                                                                     |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| <b>Figura N° 1</b> Porcentaje de la relación entre la calidad de atención y nivel de satisfacción de los usuarios que asisten al servicio de farmacia del Centro de Salud Fonavi IV – 2023. ....    | 62 |
| <b>Figura N° 2</b> Porcentaje de la relación entre la fiabilidad y nivel de satisfacción de los usuarios que asisten al servicio de farmacia del Centro de Salud Fonavi IV – 2023. ....             | 62 |
| <b>Figura N°3</b> Porcentaje de la relación entre la capacidad de respuesta y nivel de satisfacción de los usuarios que asisten al servicio de farmacia del Centro de Salud Fonavi IV – 2023...     | 63 |
| <b>Figura N°4</b> Porcentaje de la relación entre la seguridad y el nivel de satisfacción de los usuarios que asisten al servicio de farmacia del Centro de Salud Fonavi IV – 2023.....             | 63 |
| <b>Figura N°5</b> Porcentaje de la relación entre la empatía y el nivel de satisfacción de los usuarios que asisten al servicio de farmacia del Centro de Salud Fonavi IV – 2023. ....              | 64 |
| <b>Figura N° 6</b> Porcentaje de la relación entre los aspectos tangibles y el nivel de satisfacción de los usuarios que asisten al servicio de farmacia del Centro de Salud Fonavi IV – 2023. .... | 64 |

## RESUMEN

**Objetivo:** Determinar la relación que existe entre la calidad de atención y nivel de satisfacción de los usuarios que asisten al servicio de farmacia del Centro de Salud Fonavi IV – 2023.

**Metodología:** Se empleó un enfoque cuantitativo, de tipo prospectivo, transversal, con un nivel relacional y un diseño no experimental. La muestra constó de 235 usuarios, utilizando un muestreo no probabilístico por conveniencia. Se utilizaron dos cuestionarios validados para medir las variables: uno basado en el modelo SERVQUAL para la calidad de atención y otro para la satisfacción del usuario. Los datos fueron procesados y analizados con el software SPSS versión 26, aplicando estadística descriptiva e inferencial mediante la prueba Rho de Spearman.

**Resultados:** El 94,5% de los usuarios manifestó estar satisfecho con la atención recibida, mientras que el 0,9% reportó poca satisfacción. En cuanto a la calidad de atención, el 94,5% la calificó como buena y solo el 0,4% como mala, evidenciando una percepción favorable del servicio. El análisis inferencial reveló una correlación positiva y significativa entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción ( $Rho = 0.299$ ;  $p < 0.05$ ). Asimismo, se observaron relaciones significativas, aunque débiles, entre las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y aspectos tangibles con la satisfacción del usuario; mientras que la dimensión empatía no mostró relación significativa.

**Conclusiones:** Existe una correlación positiva y estadísticamente significativa entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción, respaldada por un coeficiente Rho de Spearman de 0.299.

**Palabras clave:** Satisfacción del paciente, Calidad de atención, farmacia.

## **ABSTRACT**

**Objective:** Determine the relationship that exists between the quality of care and level of satisfaction of users who attend the pharmacy service of the Fonavi IV Health Center - 2023.

**Methodology:** A quantitative, prospective, cross-sectional, relational approach with a non-experimental design was used. The sample consisted of 235 users, selected using non-probability convenience sampling. Two validated questionnaires were used to measure the variables: one based on the SERVQUAL model for quality of care and another for user satisfaction. The data were processed and analyzed using SPSS version 26, applying descriptive and inferential statistics using Spearman's rho test.

**Results:** 94.5% of users reported being satisfied with the care received, while 0.9% reported low satisfaction. Regarding the quality of care, 94.5% rated it as good and only 0.4% as poor, demonstrating a favorable perception of the service. The inferential analysis revealed a positive and significant correlation between the quality of care and the level of satisfaction ( $Rho = 0.299$ ;  $p < 0.05$ ). Likewise, significant, albeit weak, relationships were observed between the dimensions of reliability, responsiveness, security, and tangibles with user satisfaction; while the empathy dimension did not show a significant relationship.

**Conclusions:**

There is a positive and statistically significant correlation between the quality of care and the level of satisfaction, supported by a Spearman's Rho coefficient of 0.299.

**Keywords:** Patient satisfaction, Quality of care, pharmacy.

## I. INTRODUCCION

Desde un enfoque científico, la atención farmacéutica se fundamenta en principios de farmacología clínica, seguridad del paciente y farmacovigilancia, orientados a garantizar la eficacia, seguridad y calidad del tratamiento farmacológico (1). En este contexto, la calidad del servicio farmacéutico no solo se mide por la disponibilidad de medicamentos, sino también por la competencia profesional, la comunicación efectiva y la atención centrada en el usuario (2).

No obstante, a nivel mundial persisten múltiples deficiencias en la atención farmacéutica. Estudios internacionales han evidenciado que, en muchos sistemas de salud, la farmacia se limita al acto de dispensación, dejando de lado la orientación al paciente, la farmacovigilancia activa y la educación sanitaria (3). En países desarrollados como Francia, Canadá y Reino Unido, la atención farmacéutica se orienta hacia un modelo clínico centrado en el paciente, donde se evalúan las interacciones medicamentosas y se brinda consejería terapéutica personalizada. En contraste, en América Latina la realidad es diferente: la falta de recursos, la limitada capacitación del personal y la escasa implementación de sistemas de gestión de calidad han dificultado alcanzar estándares óptimos en los servicios farmacéuticos (4).

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), la calidad de la atención farmacéutica implica proporcionar medicamentos seguros, eficaces y de calidad comprobada, asegurando que su uso sea apropiado y que el paciente reciba la información necesaria para un tratamiento exitoso. Este proceso, sustentado en evidencia científica, requiere un abordaje integral que combine conocimientos técnicos con habilidades interpersonales, dado que la satisfacción del usuario constituye un indicador indirecto del desempeño del servicio y de la adherencia terapéutica posterior (5), puesto que una mala atención, inicia desde la falta de acceso a los servicios de salud, logrando no satisfacer las necesidades de la población (6).

En el **Perú**, el **Ministerio de Salud del Perú (MINSA)** reconoce la importancia estratégica del servicio de farmacia en el fortalecimiento de la atención primaria. Sin embargo, diversos informes y estudios han evidenciado deficiencias en la gestión de medicamentos, tiempos de espera y trato al usuario, factores que impactan negativamente en la calidad percibida del servicio. En la región Ica, dichas limitaciones aún persisten, lo que resalta la necesidad de realizar evaluaciones sistemáticas sobre la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios (7). Aunque muchas veces esta situación no es así, puesto que el desabastecimiento de los productos farmacéuticos, se ve con mucha frecuencia en todo el

mundo, esto debido a diversos motivos, el principal por el limitado número de medicamentos fabricados y por los altos costos que estos pueden tener (8).

La calidad de la atención se ha convertido en un tema de mucha relevancia en el sector salud, por lo que el MINSA adoptó un instrumento denominado SERVQUAL; que mide el grado de satisfacción del usuario (9). Gracias a este instrumento se ha podido medir el grado de satisfacción; en los países nórdicos europeos, encontrando un alto porcentaje de satisfacción en los usuarios, mientras que en países de África, Centroamérica y Sudamérica se halló bajos niveles de satisfacción con índices de 13%, 17% y 24% respectivamente (10).

En América Latina, la calidad de la atención percibida por los usuarios es baja debida a los problemas tecnológicos, logísticos y de demora encontrándose este problema en países como Haití y Venezuela (11). Al igual que en Ecuador en donde el principal problema fue la demora en la atención (12).

En el Perú, en un estudio realizado por el MINSA donde se atiende el 74% de la población, encontraron que la calidad de atención fue valorada como buena en los establecimientos de Amazonas (90%), Cajamarca (89%), Loreto (87%), y Huánuco (85%). Sin embargo, también se hallaron bajos niveles de satisfacción en Tacna (63%), Cuzco (57%), Ica (58%) y Madre de Dios (65%) (13).

En otro estudio realizado en San Martín en el 2020, presentaron bajos niveles de satisfacción, debido a la ausencia de productos farmacéuticos, demora en la atención, la falta de información por parte de los profesionales, lo que les genera incomodidad (14).

A diferencia de las farmacias privadas en donde se halló que el 76% de la población se encuentra satisfecha con la atención que reciben, debido a que la calidad de la atención recibida es excelente en todas sus dimensiones (15); al igual que en las cadenas de botica Mi Farma, donde mostró que el 81% de los pacientes están satisfechos con el servicio, evidenciándose mayor satisfacción en la atención que brindan (81%) (16). En Huancavelica, el 69% de la población se encuentra satisfecha con atención recibida en el servicio de farmacia (17). A diferencia del estudio realizado en el 2023, en Cajamarca donde se halló que el nivel de satisfacción del usuario es bajo en 48 % de la población (18).

En cuanto a los Antecedentes de la investigación a nivel Internacional tenemos el estudio de Rodríguez A. (2021), en su tesis de posgrado realizada en Ecuador, cuyo objetivo fue evaluar la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios de la farmacia institucional del Hospital Teófilo Dávila de la ciudad de Machala, cuya metodología empleó un estudio deductivo, descriptivo, el cuestionario utilizado fue la encuesta SERVQUAL, aplicado a 361 usuarios que

acuden a la farmacia del hospital; los resultados que encontró fueron que la dimensión de seguridad fue la que más valor obtuvo, las dimensiones medidas que estuvieron por encima de la media, fueron la empatía, seguida de seguridad, encontrándose por debajo de la misma capacidad de respuesta, confiabilidad y aspectos físicos (19)

Hasen & Negeso (2021), realizaron una investigación en Oromia, Etiopía, con el objetivo de lograr determinar el nivel de satisfacción de los pacientes y los factores asociados al servicio proporcionado por farmacéuticos. La metodología del estudio tuvo un enfoque cuantitativo de tipo transversal donde se evaluaron 219 usuarios mediante un cuestionario SERVQUAL. Los resultados evidenciaron un nivel de satisfacción del servicio del 56%, las cuales estuvieron satisfechos con el servicio de farmacia, el tener un farmacéutico particular a su servicio, la atención recibida (20).

Hailemeskal, Sereda, Latypov, Kiriazova & Avaliani (2020), en su investigación realizada en Kiev, Ucrania, cuyo objetivo fue evaluar la calidad de atención percibida y la satisfacción de los usuarios con VIH. El estudio fue de tipo transversal y nivel relacional en el que participaron 649 usuarios de 47 establecimientos de salud ubicados en 3 regiones de Ucrania que se atienden por VIH. Entre los resultados se encontró que la satisfacción fue mayor en los centros de atención primaria con un efecto  $\beta = 0,145$  ( $p < 0,001$ ), favoreció un efecto indirecto por accesibilidad  $\beta = 0,060$  ( $p < 0,001$ ), el dispensario de jeringas de tuberculina fue más accesible con un efecto directo de  $\beta = 0,105$  ( $p = 0,006$ ) (21).

Amiot, Diet, Dussart & García (2020), en Lyon, Francia, realizaron un estudio cuyo objetivo fue evaluar la satisfacción del usuario y la calidad de atención de los pacientes. La metodología del estudio empleó un enfoque cuantitativo, de tipo transversal, de nivel relacional en la que participaron como población 55 pacientes, encontrando en los resultados que el 74,5% de los usuarios estaban satisfechos, el mayor grado de satisfacción se evidencia en la información que recibieron por parte del profesional de farmacia con respecto al medicamento, considerándose que la información que logre brindar el farmacéutico tenga gran impacto en la medición de la calidad de la atención que se brinda ya que generar satisfacción en el usuario (22).

A nivel nacional tenemos el estudio de Chiroque J Pérez L. (2023) en su investigación realizada en Lima, cuyo objetivo fue “determinar la relación entre calidad de atención farmacéutica y grado de satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia ambulatoria en el Policlínico Barizal S.A.C. Villa el Salvador - Lima,” la metodología empleó un estudio con un enfoque “cuantitativo, de tipo descriptivo, nivel relacional,” donde participaron 291 usuarios, emplearon el instrumento de SERVQUAL, en sus resultados se mostró que el 46.7%

eran usuarios y un 53.3% acompañantes, de las cuales el 49.1% de sexo masculino y el 50.9% femenino, el 36.4% tenían nivel técnico de estudios. Para la calidad de atención farmacéutica el 47.8% respondió que era buena en su dimensión capacidad de respuesta, al igual que empatía y el 46.7% de entorno. Concluyendo que existe una “relación entre las variables de estudio con  $p= 0.000$  con un grado de relación de 0.827” (23).

Rodas K (2023) en su investigación, cuyo objetivo fue “determinar la relación entre el nivel de satisfacción del usuario y la calidad de atención brindada en el servicio de farmacia del centro de salud Miraflores Alto Chimbote”, fue un estudio de “tipo cuantitativo, de corte transversal con diseño descriptivo correlacional, con una muestra de 101 usuarios”, encontrándose en sus resultados que la calidad de atención fue alta con un 67,3 %, media con 29, 7% y el mayor porcentaje 55,4% mencionaron una alta satisfacción con el servicio recibido. Se evidenció además “significancia estadística entre la satisfacción de los usuarios y la calidad de atención en usuarios” ( $P=0,000 < 0,05$ ) (24).

Alcántara A, Ostos A. (2023) en su investigación realizada en Lima, cuyo objetivo fue “determinar la relación entre calidad de atención y grado de satisfacción en usuarios que asisten a las oficinas farmacéuticas del Distrito De Puente Piedra”, el estudio fue de “enfoque cualitativo, de tipo observacional, no experimental”, contó con la participación de 500 usuarios. Resultados: se halló una correlación moderada entre la calidad de atención y el grado de satisfacción en los usuarios, (sig. 0,000), de las cuales las dimensiones empatía y capacidad de respuesta fueron las que obtuvieron un mayor grado de relación a diferencia de las demás variables (25).

Quispe M. (2021) en su investigación cuyo objetivo fue “determinar la relación que existe entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario, del Servicio de Farmacia del Hospital las Mercedes de Paíta, 2021”, fue un estudio de enfoque “cuantitativo, de tipo descriptivo, trasversal y diseño no experimental”, contó con una muestra de 80 usuarios, determinándose la existencia de correlación significativa al nivel 0.01 entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario, con un valor de 0,743 Rh Spearman. También ocurrió lo mismo con las variables de “satisfacción del usuario y las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y Tangibilidad, los valores de correlación rho de Spearman fueron, 0,524; 0,558; 0,511; 0,542 y 0,617 respectivamente” (26).

**A nivel local tenemos el estudio de** Lagos K. (2022) en su investigación realizada en Ica, cuyo objetivo fue “determinar el grado de satisfacción del usuario según percepción de precios y accesibilidad de medicamentos en tiempos de COVID – 19 en boticas y farmacias ubicadas frente al hospital Regional”. El estudio fue de “tipo básica, de nivel descriptivo-correlacional,

con un diseño no experimental”, donde participaron 169 usuarios. “Resultados: para el nivel de satisfacción de los precios, el 76.9% tuvo un nivel bajo y el 23.1% fue alto, para la accesibilidad a los medicamentos, el 50.9% tuvieron acceso y un 49.1% no. En cuanto a la percepción de los precios a los medicamentos, el 76.3% refiere que existe un alto costo y solo un 23.7% están normales. Para los medicamentos con precios altos según los usuarios fue la Azitromicina 500 mg tableta y el de mayor costo con un 40.2%, seguido de la Cefuroxima 500 mg tableta un 17.8%” (27).

**Como Problema General se planteó:** ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención y nivel de satisfacción de los usuarios que asisten al servicio de farmacia del Centro de Salud Fonavi IV – 2023?

**Problemas Específicos:**

¿Cuál es la relación que existe entre la fiabilidad y el nivel de satisfacción de los usuarios que asisten al servicio de farmacia del Centro de Salud Fonavi IV – 2023?

¿Cuál es la relación que existe entre la capacidad de respuesta y el nivel de satisfacción de los usuarios que asisten al servicio de farmacia del Centro de Salud Fonavi IV – 2023?

¿Cuál es la relación que existe entre la seguridad y el nivel de satisfacción de los usuarios que asisten al servicio de farmacia del Centro de Salud Fonavi IV – 2023?

¿Cuál es la relación que existe entre la empatía y el nivel de satisfacción de los usuarios que asisten al servicio de farmacia del Centro de Salud Fonavi IV – 2023?

¿Cuál es la relación que existe entre los aspectos tangibles y el nivel de satisfacción de los usuarios que asisten al servicio de farmacia del Centro de Salud Fonavi IV – 2023?

**El estudio se justifica** de forma teórica, porque está basada en que actualmente la calidad de la atención que se brinda cada día es más deficiente según el criterio de los usuarios que son atendidos en los establecimientos de salud, por ello resulta relevante que se realicen estudios que puedan medir la calidad de la atención que se brinda a través del nivel de satisfacción que puedan tener los usuarios.

Respecto a la justificación práctica, se respalda el hecho de que a través del empleo de instrumentos se logrará conocer el nivel de satisfacción que tienen los usuarios que asisten al servicio de farmacia del centro de salud Centro de Salud Fonavi IV – 2023.

La justificación social de la investigación se basa en que se brindará un aporte, desde la perspectiva de los usuarios sobre la calidad de atención que brindan los establecimientos de salud y de esta manera se logren las mejoras en bien de la población.

La investigación también se justifica metodológicamente en que, el empleo de métodos y técnicas permitirán viabilizar un acceso a una realidad de un área específica de atención. Se resalta, además, el empleo de instrumentos de recojo de información debidamente validados por expertos, así como la respectiva confiabilidad de los mismos. Estos incluso pueden ser empleados en otras investigaciones que se desarrollan en entornos similares.

El presente estudio de investigación es importante ya que a través de este se podrá medir la calidad de la atención que se está brindando en el servicio de farmacia del Centro de Salud Fonavi IV, a través del nivel de satisfacción que tienen los usuarios luego de haber sido atendidos. Con lo cual podremos realizar las mejoras necesarias para que los usuarios se beneficien con la atención y la calidad de la atención se incremente en este servicio, aún más de la que ya se está brindando en la actualidad.

Así mismo este estudio es de suma importancia puesto que servirá como un estudio piloto para que pueda ser replicado en diversos servicios del mismo centro de salud o de otros establecimientos, con el único fin de siempre buscar el bienestar de la población.

Con respecto al objetivo general: Determinar la relación que existe entre la calidad de atención y nivel de satisfacción de los usuarios que asisten al servicio de farmacia del Centro de Salud Fonavi IV – 2023.

#### **Objetivos específicos:**

Determinar la relación que existe entre la fiabilidad y el nivel de satisfacción de los usuarios que asisten al servicio de farmacia del Centro de Salud Fonavi IV – 2023.

Determinar la relación que existe entre la capacidad de respuesta y el nivel de satisfacción de los usuarios que asisten al servicio de farmacia del Centro de Salud Fonavi IV – 2023.

Determinar la relación que existe entre la seguridad y el nivel de satisfacción de los usuarios que asisten al servicio de farmacia del Centro de Salud Fonavi IV – 2023.

Determinar la relación que existe entre la empatía y el nivel de satisfacción de los usuarios que asisten al servicio de farmacia del Centro de Salud Fonavi IV – 2023.

Determinar la relación que existe entre los aspectos tangibles y el nivel de satisfacción de los usuarios que asisten al servicio de farmacia del Centro de Salud Fonavi IV – 2023.

En cuanto a la Hipótesis General: Existe relación entre la calidad de atención y nivel de satisfacción de los usuarios que asisten al servicio de farmacia del Centro de Salud Fonavi IV – 2023.

**Hipótesis específicas:**

Existe relación entre la fiabilidad y el nivel de satisfacción de los usuarios que asisten al servicio de farmacia del Centro de Salud Fonavi IV – 2023.

Existe relación entre la capacidad de respuesta y el nivel de satisfacción de los usuarios que asisten al servicio de farmacia del Centro de Salud Fonavi IV – 2023.

Existe relación entre la seguridad y el nivel de satisfacción de los usuarios que asisten al servicio de farmacia del Centro de Salud Fonavi IV – 2023.

Existe relación entre la empatía y el nivel de satisfacción de los usuarios que asisten al servicio de farmacia del Centro de Salud Fonavi IV – 2023.

Existe relación entre los aspectos tangibles y el nivel de satisfacción de los usuarios que asisten al servicio de farmacia del Centro de Salud Fonavi IV – 2023.

## **II. ESTRATEGIA METODOLÓGICA.**

### **2.1. Tipo de investigación.**

#### **Según la orientación**

Aplicada

#### **Según la tendencia**

La investigación fue **cuantitativa** pues describió y analizo la variable de estudio, en el que se pretende dar un aporte científico sobre un hecho real: tangible, observable y medible (28).

#### **Según el tiempo de ocurrencia de los hechos investigados**

Prospectivo; ya que los datos fueron recolectados a partir de la investigación

#### **Según el periodo y secuencia de la investigación**

Estudio transversal, ya que fue medido en único momento.

### **2.2. Nivel de investigación.**

Nivel relacional, puesto que busco establecer el grado de relación que existe entre las variables (28).

### **2.3. Diseño de investigación.**

Diseño no experimental, ya que el investigador no manipulo la variable de estudio en ningún momento (28).

### **2.4. Variables de investigación:**

#### **Variable Independiente:**

Calidad de atención

#### **Dimensiones:**

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

#### **Variable Dependiente:**

Nivel de satisfacción

#### **Dimensiones:**

- Humanística
- Tecnológico científica
- Entorno

Matriz de operacionalización de variables

| VARIABLE            | DEFINICION<br>CONCEPTUA<br>L | DEFINICIÓN<br>OPERACIONA<br>L                                                                                                                                             | DIMENSIONE<br>S        | INDICADORES                                                                                                                           | ESCALA<br>DE<br>MEDICIÓN |
|---------------------|------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
| Calidad de atención |                              | La variable calidad de atención será medida a través de cada una de sus dimensiones como son elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía | fiabilidad             | Atención sin discriminación                                                                                                           | Nominal                  |
|                     |                              |                                                                                                                                                                           |                        | Atención con respeto al orden de llegada.                                                                                             |                          |
|                     |                              |                                                                                                                                                                           |                        | Atención sin cometer errores                                                                                                          |                          |
|                     |                              |                                                                                                                                                                           |                        | Mecanismo para presentar reclamos.                                                                                                    |                          |
|                     |                              |                                                                                                                                                                           |                        | Disponibilidad de medicamentos                                                                                                        |                          |
|                     |                              |                                                                                                                                                                           | Capacidad de respuesta | Atención rápida.                                                                                                                      | Nominal                  |
|                     |                              |                                                                                                                                                                           |                        | Tiempo corto de espera.                                                                                                               |                          |
|                     |                              |                                                                                                                                                                           |                        | Solución inmediata de problemas.                                                                                                      |                          |
|                     |                              |                                                                                                                                                                           |                        | Prioridad del paciente en la atención.                                                                                                |                          |
|                     |                              |                                                                                                                                                                           | Seguridad              | Respeto de la privacidad                                                                                                              | Nominal                  |
|                     |                              |                                                                                                                                                                           |                        | Revisión minuciosa de la receta para atenderlo.                                                                                       |                          |
|                     |                              |                                                                                                                                                                           |                        | Tiempo suficiente para responder sus dudas o preguntas                                                                                |                          |
|                     |                              |                                                                                                                                                                           |                        | Personal le inspira confianza                                                                                                         |                          |
|                     |                              |                                                                                                                                                                           | Empatía                | Trato amable y respetuoso durante la atención.                                                                                        | Nominal                  |
|                     |                              |                                                                                                                                                                           |                        | Preocupación del personal por absolver todas sus dudas e inquietudes relacionadas al tratamiento o uso de los medicamentos recetados. |                          |
|                     |                              |                                                                                                                                                                           |                        | Personal brinda información útil para su tratamiento.                                                                                 |                          |
|                     |                              |                                                                                                                                                                           |                        | Capacidad del personal para respetar sus ideas o puntos de vista.                                                                     |                          |
|                     |                              |                                                                                                                                                                           |                        | Personal comprende su estado emocional durante la atención                                                                            |                          |
|                     |                              |                                                                                                                                                                           | Elementos tangibles    | Señalización adecuada para ubicar el servicio                                                                                         |                          |
|                     |                              |                                                                                                                                                                           |                        | Personal presenta vestimenta adecuada                                                                                                 |                          |

|                          |                                                                                                                                 |                                                                                                                                      |                        |                                                                      |         |
|--------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|----------------------------------------------------------------------|---------|
|                          |                                                                                                                                 |                                                                                                                                      |                        | Ambientes adecuados para el expendio de medicamentos.                | Nominal |
|                          |                                                                                                                                 |                                                                                                                                      |                        | Ambiente adecuado para brindar consulta farmacológica especializada. |         |
| Satisfacción del Usuario | Respuestas emocionales de las pacientes derivadas de su apreciación de las atenciones con respecto a la expectativa que tenían. | La variable satisfacción será medida a través de cada una de las dimensiones del cuestionario como confiabilidad, validez y lealtad. | Humanística            | Atención con cuidado y precaución.                                   | Nominal |
|                          |                                                                                                                                 |                                                                                                                                      |                        | Trata amable y cortes.                                               |         |
|                          |                                                                                                                                 |                                                                                                                                      |                        | Respeto por la privacidad y confidencialidad.                        |         |
|                          |                                                                                                                                 |                                                                                                                                      |                        | Respeto por el orden de llegada de los pacientes.                    |         |
|                          |                                                                                                                                 |                                                                                                                                      |                        | Personal correctamente uniformado y aseado.                          |         |
|                          |                                                                                                                                 |                                                                                                                                      | Tecnológica científica | Eficacia en el servicio.                                             | Nominal |
|                          |                                                                                                                                 |                                                                                                                                      |                        | Orientación en el servicio.                                          |         |
|                          |                                                                                                                                 |                                                                                                                                      |                        | Ofrecimiento de charlas Educativas                                   |         |
|                          |                                                                                                                                 |                                                                                                                                      |                        | Seguridad y dominio de la Farmacoterapia.                            |         |
|                          |                                                                                                                                 |                                                                                                                                      |                        | Ofrecimiento de alternativas al tratamiento.                         |         |
|                          |                                                                                                                                 |                                                                                                                                      | Entorno                | Limpieza y orden en la Farmacia.                                     | Nominal |
|                          |                                                                                                                                 |                                                                                                                                      |                        | Iluminación y ventilación adecuada en la farmacia                    |         |
|                          |                                                                                                                                 |                                                                                                                                      |                        | Señalización adecuada de la farmacia                                 |         |
|                          |                                                                                                                                 |                                                                                                                                      |                        | Seguridad de la farmacia                                             |         |
|                          |                                                                                                                                 |                                                                                                                                      |                        | Abastecimiento y disponibilidad de los productos.                    |         |

## 2.5. Población y muestra

- **Población de estudio**

La población de estudio estuvo conformada por 600 personas que se atienden mensualmente en el centro de salud Fonavi IV y que acuden al servicio de farmacia para adquirir sus medicamentos.

- **Tamaño de la muestra**

La muestra estuvo conformada por 235 usuarios que acuden al servicio de farmacia para adquirir sus medicamentos, obtenidos a través de la siguiente formula estadística.

$$n = \frac{z^2 pqN}{E^2(N - 1) + Z^2 pq}$$

**Donde:**

n= muestra 235 pacientes

Z= nivel de confianza 95%

p= probabilidad de éxito 51%

q= probabilidad de fracaso 49%

E= nivel de error 5%

N= población 600 pacientes

**Reemplazando:**

$$n = \frac{(1.96^2)(0.51)(0.49)600}{(0.05^2)(600 - 1) + (1.96^2)(0.51)(0.49)}$$

$$n = 235$$

➤ **Criterios de inclusión y exclusión**

**Criterios de inclusión:**

- ✓ Usuarios que acudan al servicio de farmacia del Centro de Salud Fonavi IV.
- ✓ Usuarios mayores de 18 años.
- ✓ Usuarios que deseen participar del estudio.

➤ **Criterios de exclusión:**

- ✓ Usuarios que asistan a otros servicios
- ✓ Usuarios menores de edad

- ✓ Usuarios con problemas para comunicarse o expresarse.

## **2.6. Técnicas y procedimiento de recolección de datos**

La técnica que se empleará para la recolección de datos será la encuesta, puesto que se procederá a encuestar a cada uno de los usuarios de forma individual.

El procedimiento se realizará de la siguiente manera:

Se solicitará el permiso correspondiente al director del Centro de Salud Fonavi IV, para ingresar a encuestar a los usuarios luego que salgan del servicio de farmacia.

## **2.7. Instrumento de recolección de datos.**

El instrumento que se utilizó fue encuesta; para medir la calidad de atención se utilizará una encuesta SERVQUAL compuesta por 22 preguntas en el que se evalúa 5 dimensiones como Fiabilidades, capacidad de respuestas, seguridades, empatía, y aspecto tangible. Medido con una escala politómicas ordinal (escala de Likert) teniendo alternativas de: malo, regular, bueno y excelente (23).

El resultado de validez y confiabilidad del instrumento fue de 0,976, valor que reveló una buena fiabilidad del instrumento de la percepción de la calidad de atención al usuario. Con un valor final de

- a. Calidad de atención mala: Rango de 0 – 22 puntos
- b. Calidad de atención regular: Rango de 23 – 44 puntos
- c. Calidad de atención bueno: Rango de 45 – 66 puntos
- d. Calidad de atención excelente: Rango de 67 – 88 puntos

Para medir el nivel de satisfacción se tomó un instrumento compuesto por 15 ítems, dividido en 3 dimensiones: Humanística, tecnológica científica y entorno; Medido con una escala politómicas ordinal (escala de Likert) teniendo alternativas de: no satisfecho, poco satisfecho, satisfecho y muy satisfecho (23).

El resultado de validez y confiabilidad del instrumento fue de 0,960, valor que reveló una buena fiabilidad del instrumento de la percepción de la calidad de atención al usuario. Con un valor final de

- a. No satisfecho: Rango de 0 – 15 puntos
- b. Poco satisfecho: Rango de 16 – 30 puntos
- c. Satisfecho: Rango de 31 – 45 puntos
- d. Muy satisfecho: Rango de 45 – 60 puntos

## **2.8. Técnicas de procesamiento de la información.**

Una vez recolectados los datos a través del cuestionario se procederá al ordenamiento y tabulación de los resultados, consecutivamente toda la información se digitará electrónicamente y mediante la codificación de los ítems del cuestionario estructurado se

creó una base de datos de Microsoft Excel, posteriormente se pasó la información a la base de datos del programa SPSS versión 26, para establecer el grado de relación que existe entre las variables de estudio calidad de atención y nivel de satisfacción.

## **2.9. Aspectos éticos**

La información recogida por el investigador durante el estudio, se manejó en estricta confidencialidad, utilizando códigos para mantener en el anonimato a las personas y estas se sientan seguras que no habrá ninguna represaría contra ellas por sus respuestas; así mismo se les explico que los datos de manejarán única y exclusivamente con fines de investigación y con el objetivo de seguir mejorando la atención brindada.

### III. RESULTADOS

**Tabla N°1** Relación entre calidad de atención y nivel de satisfacción de los usuarios que asisten al servicio de farmacia del Centro de Salud Fonavi IV – 2023.

| CALIDAD DE ATENCION           |             | NIVEL DE SATISFACCION |               |                   | Total  |
|-------------------------------|-------------|-----------------------|---------------|-------------------|--------|
|                               |             | Poco<br>satisfecho    | Satisfeh<br>o | Muy<br>Satisfecho |        |
| Calidad de atención mala      | Recuento    | 1                     | 0             | 0                 | 1      |
|                               | % del total | 0,4%                  | 0,0%          | 0,0%              | 0,4%   |
| Calidad de atención regular   | Recuento    | 1                     | 3             | 0                 | 4      |
|                               | % del total | 0,4%                  | 1,3%          | 0,0%              | 1,7%   |
| Calidad de atención buena     | Recuento    | 0                     | 213           | 9                 | 222    |
|                               | % del total | 0,0%                  | 90,6%         | 3,8%              | 94,5%  |
| Calidad de atención excelente | Recuento    | 0                     | 6             | 2                 | 8      |
|                               | % del total | 0,0%                  | 2,6%          | 0,9%              | 3,4%   |
| Total                         | Recuento    | 2                     | 222           | 11                | 235    |
|                               | % del total | 0,9%                  | 94,5%         | 4,7%              | 100,0% |

Fuente: Elaboración propia (2023), procesamiento de datos con SPSS v.26.

Los resultados de la Tabla 1, que se centra entre la calidad de atención con el nivel de satisfacción de los usuarios, indican que el consultorio de farmacia del centro presenta una imagen relativamente positiva, donde se aborda que la calidad de servicio, destaca que prácticamente todos los usuarios (94.5%) la consideran "buena", lo que podría indicar que el servicio es confiable, cumple con sus expectativas. Lo cual se refleja con el nivel de satisfacción “satisfecha” (90.6%).

**Tabla N° 2** Relación entre fiabilidad y nivel de satisfacción de los usuarios que asisten al servicio de farmacia del Centro de Salud Fonavi IV – 2023.

| FIABILIDAD                    |             | SATISFACCION       |               |                   | Total  |
|-------------------------------|-------------|--------------------|---------------|-------------------|--------|
|                               |             | Poco<br>satisfecho | Satisfeh<br>o | Muy<br>Satisfecho |        |
| Calidad de atención regular   | Recuento    | 1                  | 32            | 0                 | 33     |
|                               | % del total | 0,4%               | 13,6%         | 0,0%              | 14,0%  |
| Calidad de atención buena     | Recuento    | 1                  | 156           | 8                 | 165    |
|                               | % del total | 0,4%               | 66,4%         | 3,4%              | 70,2%  |
| Calidad de atención excelente | Recuento    | 0                  | 34            | 3                 | 37     |
|                               | % del total | 0,0%               | 14,5%         | 1,3%              | 15,7%  |
| Total                         | Recuento    | 2                  | 222           | 11                | 235    |
|                               | % del total | 0,9%               | 94,5%         | 4,7%              | 100,0% |

Fuente: Elaboración propia (2023), procesamiento de datos con SPSS v.26.

Los resultados de la Tabla 2, se centra entre la dimensión fiabilidad con el nivel de satisfacción de los usuarios, indican que el consultorio de farmacia del centro presenta una imagen relativamente positiva, donde se aborda que la fiabilidad, destaca que prácticamente en más de la mitad de los usuarios (70.2%) la consideran "buena", lo que podría indicar que el servicio cuenta con una confianza en la honestidad del servicio proporcionado, lo cual se refleja con el nivel de satisfacción “satisfecho” (66.4%).

**Tabla N° 3** Relación entre capacidad de respuesta y nivel de satisfacción de los usuarios que asisten al servicio de farmacia del Centro de Salud Fonavi IV – 2023.

| CAPACIDAD DE RESPUESTA        |             | SATISFACCION       |            |                   | Total      |
|-------------------------------|-------------|--------------------|------------|-------------------|------------|
|                               |             | Poco<br>satisfecho | Satisfecho | Muy<br>Satisfecho |            |
| Calidad de atención mala      | Recuento    | 0                  | 1          | 0                 | 1          |
|                               | % del total | 0,0%               | 0,4%       | 0,0%              | 0,4%       |
| Calidad de atención regular   | Recuento    | 2                  | 20         | 0                 | 22         |
|                               | % del total | 0,9%               | 8,5%       | 0,0%              | 9,4%       |
| Calidad de atención buena     | Recuento    | 0                  | 177        | 8                 | 185        |
|                               | % del total | 0,0%               | 75,3%      | 3,4%              | 78,7%      |
| Calidad de atención excelente | Recuento    | 0                  | 24         | 3                 | 27         |
|                               | % del total | 0,0%               | 10,2%      | 1,3%              | 11,5%      |
| Total                         | Recuento    | 2                  | 222        | 11                | 235        |
|                               | % del total | 0,9%               | 94,5%      | 4,7%              | 100,0<br>% |

Fuente: Elaboración propia (2023), procesamiento de datos con SPSS v.26.

Los resultados de la Tabla 3, se centra entre la dimensión capacidad de respuesta con el nivel de satisfacción de los usuarios, indican que el consultorio de farmacia del centro presenta una imagen relativamente positiva, donde se aborda que la capacidad de respuesta, destacan que la gran mayoría de los usuarios (78.7%) la consideran "buena", lo que podría indicar que el proveedor del servicio brinda un atención de manera rápida y eficiente, lo cual se refleja con el nivel de satisfacción “satisfecho” (75.3%).

**Tabla N°4** Relación entre seguridad y nivel de satisfacción de los usuarios que asisten al servicio de farmacia del Centro de Salud Fonavi IV – 2023.

| SEGURIDAD                     |             | SATISFACCION       |               |                   | Total  |
|-------------------------------|-------------|--------------------|---------------|-------------------|--------|
|                               |             | Poco<br>satisfecho | Satisfeh<br>o | Muy<br>Satisfecho |        |
| Calidad de atención regular   | Recuento    | 1                  | 8             | 0                 | 9      |
|                               | % del total | 0,4%               | 3,4%          | 0,0%              | 3,8%   |
| Calidad de atención buena     | Recuento    | 1                  | 85            | 1                 | 87     |
|                               | % del total | 0,4%               | 36,2%         | 0,4%              | 37,0%  |
| Calidad de atención excelente | Recuento    | 0                  | 129           | 10                | 139    |
|                               | % del total | 0,0%               | 54,9%         | 4,3%              | 59,1%  |
| Total                         | Recuento    | 2                  | 222           | 11                | 235    |
|                               | % del total | 0,9%               | 94,5%         | 4,7%              | 100,0% |

Fuente: Elaboración propia (2023), procesamiento de datos con SPSS v.26.

Los resultados de la Tabla 4, se centra entre la dimensión seguridad con el nivel de satisfacción de los usuarios, indican que el consultorio de farmacia del centro presenta una imagen relativamente positiva, donde se aborda que la seguridad, destaca que la gran mayoría de los usuarios (59.1%) la consideran "excelente", lo que podría indicar la ausencia de peligros, daños o riesgos, garantizando un entorno seguro y confiable, lo cual se refleja con el nivel de satisfacción “satisfecho” (54.9%) por parte del usuario.

**Tabla N°5** Relación entre empatía y nivel de satisfacción de los usuarios que asisten al servicio de farmacia del Centro de Salud Fonavi IV – 2023.

| EMPATIA                       |             | SATISFACCION    |            |                | Total  |
|-------------------------------|-------------|-----------------|------------|----------------|--------|
|                               |             | Poco satisfecho | Satisfecho | Muy Satisfecho |        |
| Calidad de atención mala      | Recuento    | 0               | 1          | 0              | 1      |
|                               | % del total | 0,0%            | 0,4%       | 0,0%           | 0,4%   |
| Calidad de atención regular   | Recuento    | 1               | 9          | 0              | 10     |
|                               | % del total | 0,4%            | 3,8%       | 0,0%           | 4,3%   |
| Calidad de atención buena     | Recuento    | 1               | 167        | 8              | 176    |
|                               | % del total | 0,4%            | 71,1%      | 3,4%           | 74,9%  |
| Calidad de atención excelente | Recuento    | 0               | 45         | 3              | 48     |
|                               | % del total | 0,0%            | 19,1%      | 1,3%           | 20,4%  |
| Total                         | Recuento    | 2               | 222        | 11             | 235    |
|                               | % del total | 0,9%            | 94,5%      | 4,7%           | 100,0% |

Fuente: Elaboración propia (2023), procesamiento de datos con SPSS v.26.

Los resultados de la Tabla 5, se centra entre la dimensión empatía con el nivel de satisfacción de los usuarios, indican que el consultorio de farmacia del centro presenta una imagen relativamente positiva, donde se aborda que la empatía, destaca que la gran mayoría de los usuarios (74.9%) la consideran "buena", lo que podría indicar que a todos los clientes se les brinda una atención individualizada y cuidadosa, entendiendo y compartiendo sus sentimientos y experiencias, lo cual se refleja con el nivel de satisfacción “satisfecho” (71.1%) por parte del usuario.

**Tabla N°6** Relación entre aspectos tangibles y nivel de satisfacción de los usuarios que asisten al servicio de farmacia del Centro de Salud Fonavi IV – 2023.

| ASPECTOS TANGIBLES               |             | SATISFACCION       |                |                   | Total      |
|----------------------------------|-------------|--------------------|----------------|-------------------|------------|
|                                  |             | Poco<br>satisfecho | Satisfec<br>ho | Muy<br>Satisfecho |            |
| Calidad de atención mala         | Recuento    | 0                  | 1              | 0                 | 1          |
|                                  | % del total | 0,0%               | 0,4%           | 0,0%              | 0,4%       |
| Calidad de atención regular      | Recuento    | 2                  | 39             | 1                 | 42         |
|                                  | % del total | 0,9%               | 16,6%          | 0,4%              | 17,9%      |
| Calidad de atención buena        | Recuento    | 0                  | 173            | 8                 | 181        |
|                                  | % del total | 0,0%               | 73,6%          | 3,4%              | 77,0%      |
| Calidad de atención<br>excelente | Recuento    | 0                  | 9              | 2                 | 11         |
|                                  | % del total | 0,0%               | 3,8%           | 0,9%              | 4,7%       |
| Total                            | Recuento    | 2                  | 222            | 11                | 235        |
|                                  | % del total | 0,9%               | 94,5%          | 4,7%              | 100,0<br>% |

Fuente: Elaboración propia (2023), procesamiento de datos con SPSS v.26.

Los resultados de la Tabla 6, se centra entre la dimensión aspectos tangibles con el nivel de satisfacción de los usuarios, indican que el consultorio de farmacia del centro presenta una imagen relativamente positiva, donde se aborda que los aspectos tangibles, destacan que la gran mayoría de los usuarios (77%) la consideran "buena", lo que podría indicar que las instalaciones y equipamiento se mantienen en óptimas condiciones, lo cual se refleja con el nivel de satisfacción “satisfecho” (73.6%) por parte del usuario.

## **Análisis inferencial**

En este apartado, se llevó a cabo un análisis descriptivo detallado de los resultados obtenidos, comenzando con la evaluación de la normalidad de los datos, lo que es esencial para determinar la idoneidad de las pruebas estadísticas a utilizar. Posteriormente, se realizarán pruebas de hipótesis para contrastar las suposiciones teóricas con la evidencia empírica.

### **Prueba de normalidad**

#### **a Formulación de las hipótesis estadísticas**

- H0: Los datos tienen una distribución normal
- H1: Los datos NO tienen una distribución normal.

#### **b Elección del nivel de significación**

Confianza = 95% Nivel de significancia (Alfa) es  $\alpha = 0,05$  (5%)

#### **c. Prueba estadística a emplear**

Dado que el tamaño de nuestra muestra supera los 50 datos, optamos por utilizar el test de Kolmogorov-Smirnov para evaluar la normalidad de los datos. Este test es fundamental para determinar la naturaleza de la distribución de nuestra muestra. Basándonos en el valor p (también referido como Sig. Asintótica, ubicado al final de la tabla del test), podremos decidir si proceder con pruebas paramétricas o no paramétricas. En el caso de que los datos no sigan una distribución normal, el coeficiente de correlación de Spearman ( $\rho$ ) será particularmente útil, ya que está diseñado para evaluar relaciones monótonas entre variables en situaciones no paramétricas.

**Tabla N° 7** Pruebas de normalidad

| Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra |            |                        |                   |                              |                   |                   |                       |
|-----------------------------------------------|------------|------------------------|-------------------|------------------------------|-------------------|-------------------|-----------------------|
|                                               |            | Calidad de<br>atencion | Fiabilidad        | Capacidad<br>de<br>respuesta | Seguridad         | Empat<br>ia       | Aspectos<br>tangibles |
| N                                             |            | 235                    | 235               | 235                          | 235               | 235               | 235                   |
| Parámetros<br>normales <sup>a,b</sup>         | Media      | 3,01                   | 3,02              | 3,01                         | 3,55              | 3,15              | 2,86                  |
|                                               | Desv.      | ,261                   | ,547              | ,476                         | ,570              | ,491              | ,473                  |
|                                               | Desviación |                        |                   |                              |                   |                   |                       |
| Máximas<br>diferencias                        | Absoluto   | ,479                   | ,355              | ,396                         | ,375              | ,418              | ,434                  |
| extremas                                      | Positivo   | ,479                   | ,355              | ,396                         | ,243              | ,418              | ,336                  |
|                                               | Negativo   | -,466                  | -,347             | -,391                        | -,375             | -,331             | -,434                 |
| Estadístico de prueba                         |            | ,479                   | ,355              | ,396                         | ,375              | ,418              | ,434                  |
| Sig. asintótica(bilateral)                    |            | ,000 <sup>c</sup>      | ,000 <sup>c</sup> | ,000 <sup>c</sup>            | ,000 <sup>c</sup> | ,000 <sup>c</sup> | ,000 <sup>c</sup>     |

**d. Criterio de selección**

- Si p-valor < 0,05, se rechaza la H0 y se acepta la Ha.
- Si el p-valor ≥ 0,05, se acepta la H0 y se rechaza la Ha.

**e. Decisión y conclusión**

Se aplicó la prueba de Kolmogorov-Smirnov para evaluar la normalidad de los datos. A partir de la Sig. Asintótica (ubicada al final de la tabla), también conocida como "p-valor", se determinó si se usaría una prueba paramétrica o no paramétrica. Dado que el valor p resultó ser menor a 0,05, se concluyó que la distribución de los datos no era normal. Por consiguiente, y considerando que los datos eran de naturaleza ordinal, se empleó el coeficiente de correlación de Spearman (rho) para el análisis subsiguiente.

## Prueba de hipótesis

### Prueba de hipótesis general

#### Formulación de las Hipótesis general

**H0:** No Existe relación entre la calidad de atención y nivel de satisfacción de los usuarios que asisten al servicio de farmacia del Centro de Salud Fonavi IV – 2023.

**H1:** Existe relación entre la calidad de atención y nivel de satisfacción de los usuarios que asisten al servicio de farmacia del Centro de Salud Fonavi IV – 2023.

#### Elección del nivel de significación ( $\alpha$ )

Si el nivel de significación establecido es  $< 0,05$ , se aceptará la hipótesis alterna caso contrario se rechazará.

#### Selección de la prueba estadística

Para determinar la elección del test estadístico para este estudio, se utiliza la prueba no paramétrica Rho de Spearman que es idóneo para analizar relaciones entre variables cuando los datos son ordinales.

#### Lectura del p-valor (sig.)

Una vez procesados los datos utilizando el programa SPSS versión 25, se obtiene el valor p, que será fundamental para decidir si aceptamos o rechazamos la hipótesis planteada en este estudio.

**Tabla N°8** Correlación en el nivel de satisfacción y la calidad de atención

| Correlaciones   |                     |                            |                     |              |
|-----------------|---------------------|----------------------------|---------------------|--------------|
|                 |                     |                            | Calidad de atención | Satisfacción |
| Rho de Spearman | Calidad de atención | Coeficiente de correlación | 1,000               | ,299**       |
|                 |                     | Sig. (bilateral)           | .                   | ,000         |
|                 |                     | N                          | 235                 | 235          |
|                 | Satisfacción        | Coeficiente de correlación | ,299**              | 1,000        |
|                 |                     | Sig. (bilateral)           | ,000                | .            |
|                 |                     | N                          | 235                 | 235          |

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

Dado “que el valor de significancia (Sig. bilateral) es de 0.000, al ser menor al estándar convencional de 0.05, se confirma la existencia de una relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción. Al observar el coeficiente Rho de Spearman, que es de 0.299, se refleja una marcada correlación positiva entre dichas variables.

Esto significa que, en general, a medida que la calidad de atención percibida aumenta, el nivel de satisfacción de los pacientes también tiende a aumentar, y viceversa. Por lo que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula. Es decir que si hay relación significa entre las variables de estudio”

### **Formulación de las Hipótesis específica 1**

**H0:** No Existe relación entre la fiabilidad y el nivel de satisfacción de los usuarios que asisten al servicio de farmacia del Centro de Salud Fonavi IV – 2023.

**H1:** Existe relación entre la fiabilidad y el nivel de satisfacción de los usuarios que asisten al servicio de farmacia del Centro de Salud Fonavi IV – 2023.

### **Elección del nivel de significación ( $\alpha$ )**

Si el nivel de significación establecido es  $< 0,05$ , se aceptará la hipótesis alterna caso contrario se rechazará.

### **Selección de la prueba estadística**

Para determinar la elección del test estadístico para este estudio, se utiliza la prueba no paramétrica Rho de Spearman que es idóneo para analizar relaciones entre variables cuando los datos son ordinales.

### **Lectura del p-valor (sig.)**

Una vez procesados los datos utilizando el programa SPSS versión 25, se obtiene el valor p, que será fundamental para decidir si aceptamos o rechazamos la hipótesis planteada en este estudio.

**Tabla N°9** Correlación en el nivel de fiabilidad y la calidad de atención

| <b>Correlaciones</b> |              |                            |            |              |
|----------------------|--------------|----------------------------|------------|--------------|
|                      |              |                            | Fiabilidad | Satisfacción |
| Rho de Spearman      | Fiabilidad   | Coeficiente de correlación | 1,000      | ,128*        |
|                      |              | Sig. (bilateral)           | .          | ,049         |
|                      |              | N                          | 235        | 235          |
|                      | Satisfacción | Coeficiente de correlación | ,128*      | 1,000        |
|                      |              | Sig. (bilateral)           | ,049       | .            |
|                      |              | N                          | 235        | 235          |

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Dado que el valor de significancia (Sig. bilateral) es de 0.049, al ser menor al estándar convencional de 0.05, se confirma la existencia de una relación estadísticamente significativa

entre el nivel de satisfacción y la dimensión de fiabilidad. Al observar el coeficiente Rho de Spearman, que es de 0.128, se refleja una baja correlación positiva entre dichas variables.

### **Formulación de las Hipótesis específica 2**

**H0:** No Existe relación entre la capacidad de respuesta y el nivel de satisfacción de los usuarios que asisten al servicio de farmacia del Centro de Salud Fonavi IV – 2023.

**H1:** Existe relación entre la capacidad de respuesta y el nivel de satisfacción de los usuarios que asisten al servicio de farmacia del Centro de Salud Fonavi IV – 2023.

### **Elección del nivel de significación ( $\alpha$ )**

Si el nivel de significación establecido es  $< 0,05$ , se aceptará la hipótesis alterna caso contrario se rechazará.

### **Selección de la prueba estadística**

Para determinar la elección del test estadístico para este estudio, se utiliza la prueba no paramétrica Rho de Spearman que es idóneo para analizar relaciones entre variables cuando los datos son ordinales.

### **Lectura del p-valor (sig.)**

Una vez procesados los datos utilizando el programa SPSS versión 25, se obtiene el valor p, que será fundamental para decidir si aceptamos o rechazamos la hipótesis planteada en este estudio.

**Tabla N°10** Correlación en el nivel de capacidad de respuesta y la calidad de atención

| <b>Correlaciones</b> |                        |                            |                        |              |
|----------------------|------------------------|----------------------------|------------------------|--------------|
|                      |                        |                            | Capacidad de respuesta | Satisfacción |
| Rho de Spearman      | Capacidad de respuesta | Coeficiente de correlación | 1,000                  | ,150*        |
|                      |                        | Sig. (bilateral)           | .                      | ,022         |
|                      |                        | N                          | 235                    | 235          |
|                      | Satisfacción           | Coeficiente de correlación | ,150*                  | 1,000        |
|                      |                        | Sig. (bilateral)           | ,022                   | .            |
|                      |                        | N                          | 235                    | 235          |

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Dado que el valor de significancia (Sig. bilateral) es de 0.022, al ser menor al estándar convencional de 0.05, se confirma la existencia de una relación estadísticamente significativa entre el nivel de satisfacción y la dimensión de capacidad de respuesta. Al observar el

coeficiente Rho de Spearman, que es de 0.150, se refleja una débil correlación positiva entre dichas variables. Esta asociación sugiere que una mayor capacidad de respuesta del consultorio está estrechamente ligada a un incremento en el nivel de satisfacción entre los usuarios. La implicación práctica es que, al mejorar y asegurar la prontitud y efectividad en la respuesta del servicio, se podría potenciar la satisfacción de las pacientes”.

### Formulación de las Hipótesis específica 3

**H0:** No Existe relación entre la seguridad y el nivel de satisfacción de los usuarios que asisten al servicio de farmacia del Centro de Salud Fonavi IV – 2023.

**H1:** Existe relación entre la seguridad y el nivel de satisfacción de los usuarios que asisten al servicio de farmacia del Centro de Salud Fonavi IV – 2023.

### Elección del nivel de significación ( $\alpha$ )

Si el nivel de significación establecido es  $< 0,05$ , se aceptará la hipótesis alterna caso contrario se rechazará.

### Selección de la prueba estadística

Para determinar la elección del test estadístico para este estudio, se utiliza la prueba no paramétrica Rho de Spearman que es idóneo para analizar relaciones entre variables cuando los datos son ordinales.

### Lectura del p-valor (sig.)

Una vez procesados los datos utilizando el programa SPSS versión 25, se obtiene el valor p, que será fundamental para decidir si aceptamos o rechazamos la hipótesis planteada en este estudio.

**Tabla N° 11** Correlación en el nivel de seguridad y la calidad de atención

| Correlaciones   |              |                            |           |              |
|-----------------|--------------|----------------------------|-----------|--------------|
|                 |              |                            | Seguridad | Satisfacción |
| Rho de Spearman | Seguridad    | Coeficiente de correlación | 1,000     | ,149*        |
|                 |              | Sig. (bilateral)           | .         | ,022         |
|                 |              | N                          | 235       | 235          |
|                 | Satisfacción | Coeficiente de correlación | ,149*     | 1,000        |
|                 |              | Sig. (bilateral)           | ,022      | .            |
|                 |              | N                          | 235       | 235          |

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Dado que el valor de significancia (Sig. bilateral) es de 0.022, al ser menor al estándar convencional de 0.05, se confirma la existencia de una relación estadísticamente significativa entre el nivel de satisfacción y la dimensión de aspectos tangibles. Al observar el coeficiente Rho de Spearman, que es de 0.149, se refleja una débil correlación positiva entre dichas variables. Esta correlación nos indica que la percepción de seguridad en el consultorio está asociada positivamente con el nivel de satisfacción de los usuarios. Es decir, las pacientes que se sienten más seguras durante su experiencia en el consultorio tienden a reportar niveles más altos de satisfacción, subrayando la relevancia de garantizar un ambiente seguro y confiable para los usuarios.

#### **Formulación de las Hipótesis específica 4**

**H0:** No Existe relación entre la empatía y el nivel de satisfacción de los usuarios que asisten al servicio de farmacia del Centro de Salud Fonavi IV – 2023.

**H1:** Existe relación entre la empatía y el nivel de satisfacción de los usuarios que asisten al servicio de farmacia del Centro de Salud Fonavi IV – 2023.

#### **Elección del nivel de significación ( $\alpha$ )**

Si el nivel de significación establecido es  $< 0,05$ , se aceptará la hipótesis alterna caso contrario se rechazará.

#### **Selección de la prueba estadística**

Para determinar la elección del test estadístico para este estudio, se utiliza la prueba no paramétrica Rho de Spearman que es idóneo para analizar relaciones entre variables cuando los datos son ordinales.

#### **Lectura del p-valor (sig.)**

Una vez procesados los datos utilizando el programa SPSS versión 25, se obtiene el valor p, que será fundamental para decidir si aceptamos o rechazamos la hipótesis planteada en este estudio.

**Tabla N°12** Correlación en el nivel de empatía y la calidad de atención

|                 |              | <b>Correlaciones</b>       |         |              |
|-----------------|--------------|----------------------------|---------|--------------|
|                 |              |                            | Empatía | Satisfacción |
| Rho de Spearman | Empatía      | Coeficiente de correlación | 1,000   | ,093         |
|                 |              | Sig. (bilateral)           | .       | ,157         |
|                 |              | N                          | 235     | 235          |
|                 | Satisfacción | Coeficiente de correlación | ,093    | 1,000        |
|                 |              | Sig. (bilateral)           | ,157    | .            |
|                 |              | N                          | 235     | 235          |

De acuerdo con los datos presentados, se observa que la significancia (Sig. bilateral) es de 0.157, un valor superior al estándar de 0.05, lo que señala que no hay relación significativa entre el nivel de satisfacción con la dimensión empatía. El coeficiente de Rho de Spearman fue de 0.093. Por consiguiente, se acepta la hipótesis nula. Esta falta de relación nos sugiere que la empatía percibida por parte del personal del consultorio no tiene un impacto considerable en el nivel de satisfacción de los usuarios. En otras palabras, cuando las pacientes sienten que son comprendidas y tratadas con calidez y consideración, es más probable que reporten altos niveles de satisfacción, resaltando la importancia de una atención empática en el ámbito de la salud.

#### **Formulación de las Hipótesis específica 5**

**H0:** No Existe relación entre los aspectos tangibles y el nivel de satisfacción de los usuarios que asisten al servicio de farmacia del Centro de Salud Fonavi IV – 2023.

**H1:** Existe relación entre los aspectos tangibles y el nivel de satisfacción de los usuarios que asisten al servicio de farmacia del Centro de Salud Fonavi IV – 2023.

#### **Elección del nivel de significación ( $\alpha$ )**

Si el nivel de significación establecido es  $< 0,05$ , se aceptará la hipótesis alterna caso contrario se rechazará.

#### **Selección de la prueba estadística**

Para determinar la elección del test estadístico para este estudio, se utiliza la prueba no paramétrica Rho de Spearman que es idóneo para analizar relaciones entre variables cuando los datos son ordinales.

#### **Lectura del p-valor (sig.)**

Una vez procesados los datos utilizando el programa SPSS versión 25, se obtiene el valor p, que será fundamental para decidir si aceptamos o rechazamos la hipótesis planteada en este estudio.

**Tabla N°13** Correlación en el nivel aspectos tangibles y la calidad de atención

| <b>Correlaciones</b> |                    |                            |                    |              |
|----------------------|--------------------|----------------------------|--------------------|--------------|
|                      |                    |                            | Aspectos tangibles | Satisfacción |
| Rho de Spearman      | Aspectos tangibles | Coeficiente de correlación | 1,000              | ,163*        |
|                      |                    | Sig. (bilateral)           | .                  | ,012         |
|                      |                    | N                          | 235                | 235          |
|                      | Satisfacción       | Coeficiente de correlación | ,163*              | 1,000        |
|                      |                    | Sig. (bilateral)           | ,012               | .            |
|                      |                    | N                          | 235                | 235          |

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Dado que el valor de significancia (Sig. bilateral) es de 0.012, al ser menor al estándar convencional de 0.05, se confirma la existencia de una relación estadísticamente significativa entre el nivel de satisfacción y la dimensión de aspectos tangibles. Al observar el coeficiente Rho de Spearman, que es de 0.163, se refleja una débil correlación positiva entre dichas variables. Este dato pone de manifiesto que el estado y calidad de los aspectos tangibles, tales como el entorno, equipamiento y presentación del personal, están intrínsecamente vinculados con la percepción de satisfacción de los usuarios.

#### IV. DISCUSIÓN

En el curso de toda investigación científica, es fundamental cotejar los hallazgos obtenidos con aquellos antecedentes que sirvieron como pilar en la construcción del marco teórico. Esta comparación no sólo permite validar o contrastar los resultados actuales con investigaciones previas, sino que también otorga un panorama más amplio sobre el avance y evolución del conocimiento en el área de estudio. Al confrontar nuestros datos con las bases teóricas establecidas, podemos discernir en qué medida nuestra investigación corrobora, complementa o presenta divergencias respecto a estudios anteriores. A continuación, se llevará a cabo una revisión detallada de nuestros resultados en relación con los antecedentes teóricos previamente citados.

Con respecto a los resultados de la hipótesis de nuestra investigación, que indican una correlación positiva fuerte entre la calidad de atención percibida y el nivel de satisfacción de los pacientes. Estos resultados son consistentes con lo encontrado por Amiot, Diet, Dussart & García (2020), donde se reportó que usuarios estaban satisfechos con la atención (22). Por otro lado, los resultados de nuestro estudio guardan aún más similitud con la investigación realizada por Chiroque J Pérez L. (2023) en sus resultados se mostró que existe una “relación entre las variables de estudio con  $p=0.000$  con un grado de relación de 0.827” (23). De igual manera en el estudio de Rodas K (2023) en se evidenció “significancia estadística entre la satisfacción de los usuarios y la calidad de atención en usuarios” ( $P=0,000 < 0,05$ ) (24). En el estudio de Alcántara A, Ostos A. (2023) se halló una correlación moderada entre la calidad de atención y el grado de satisfacción en los usuarios, (sig. 0,000) (25). En el estudio de Quispe M. (2021) se determinó la existencia de correlación significativa al nivel 0.01 entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario, con un valor de 0,743 Rh Spearman. Es relevante señalar que, a pesar de las similitudes en los resultados, cada estudio tiene sus propias particularidades y contextos. Estas similitudes resaltan la importancia de seguir investigando y mejorando la calidad de los servicios de salud para garantizar una mayor satisfacción de los pacientes a nivel global.

Nuestros hallazgos, con base en la primera hipótesis específica, revelan que hay correlación positiva y débil entre el nivel de satisfacción y la dimensión fiabilidad. Específicamente, cuando las usuarias perciben una mayor fiabilidad en el servicio ofrecido por el consultorio, tienden a reportar un nivel de satisfacción más elevado. Al

igual que el estudio de Quispe M. (2021) determinándose la existencia de correlación significativa al nivel 0.01 entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario, con un valor de 0,511 Rh Spearman (26). Es decir, un buen trato y atención profesional y amena pueden ser considerados por los pacientes como signos de un servicio fiable. Una amplia mayoría de las pacientes expresaron satisfacción con estos servicios, y es probable que esta percepción positiva esté en parte relacionada con la confiabilidad de la atención recibida.

Los resultados derivados de la segunda hipótesis específica revelan una correlación positiva y debil entre el nivel de satisfacción de los usuarios y la dimensión de capacidad de respuesta del servicio. Es evidente que a medida que el consultorio muestra mayor prontitud y eficacia en la atención, se observa una tendencia al alza en la satisfacción de las pacientes. Al igual que el estudio de Alcántara A, Ostos A. (2023) se halló una correlación moderada entre la capacidad de respuesta y nivel de satisfacción (25). El estudio llevado a cabo por Quispe M. (2021) determinándose la existencia de correlación significativa al nivel 0.01 entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario, con un valor de 0,558 Rh Spearman (26). Si bien el foco principal de su investigación fue la relación entre la calidad de atención y la satisfacción, es notable que, dentro de las dimensiones evaluadas, la capacidad de respuesta fue valorada positivamente por un 78.7% de los encuestados, posicionándola entre las dimensiones con mayor aceptación. Esto refleja que la capacidad de respuesta es un factor crucial en la percepción de la calidad del servicio y, por ende, en la satisfacción del usuario.

En relación con los datos de la tercera hipótesis reflejan una correlación positiva y débil entre la dimensión de seguridad y el nivel de satisfacción de los usuarios. Este vínculo sugiere que las pacientes que experimentan una mayor sensación de seguridad durante su visita al consultorio tienden a mostrar niveles superiores de satisfacción. El estudio realizado por Quispe M. (2021) determinándose la existencia de correlación significativa al nivel 0.01 entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario, con un valor de 0,511 Rh Spearman (26). Es importante mencionar que, de todas las dimensiones evaluadas, la seguridad fue la más altamente calificada, con un 59.1% de las encuestadas señalando un alto grado de seguridad. Aunque la satisfacción global en ese estudio fue calificada como buena por el 90% de los encuestados, la alta percepción de seguridad resalta su relevancia en el proceso de atención farmacéutica.

Para la cuarta hipótesis los resultados no establecen una correlación entre la satisfacción de los usuarios y la dimensión de empatía. Este vínculo insinúa que las experiencias empáticas, en la que los pacientes poco se sienten comprendidos y tratados con humanidad y calidez, juegan un papel preponderante en su satisfacción global. Esta interacción resalta la trascendencia de no solo proveer una atención técnica de calidad, sino también de ofrecer una experiencia humana y cercana. A diferencia del estudio de Chiroque J Pérez L. (2023) la dimensión empatía guarda relación con el nivel de satisfacción en los usuarios del servicio de farmacia ambulatoria en el Policlínico Barizal S.A.C. Villa el Salvador - Lima”. En el estudio de Alcántara A, Ostos A. (2023) se halló una correlación moderada entre las dimensiones empatía y capacidad de respuesta fueron las que obtuvieron un mayor grado de relación a diferencia de las demás variables (25).

Los hallazgos derivados de nuestra quinta hipótesis ponen de manifiesto una correlación positiva y débil entre el nivel de satisfacción y la dimensión de aspectos tangibles en el ámbito de la atención sanitaria. Los aspectos tangibles, que incluyen elementos como las instalaciones, el equipamiento y la presentación del personal, tienen un impacto pronunciado en cómo los usuarios perciben y valoran la atención que reciben. El estudio de Quispe M. (2021) se determinó la existencia de correlación significativa al nivel 0.01 entre la dimensión Tangibilidad y la satisfacción del usuario, con un valor de 0,617 Rh Spearman (26). Este dato se alinea con nuestros resultados, ya que ambas investigaciones enfatizan la importancia de los aspectos tangibles en la percepción general de la calidad de servicio.

## V. CONCLUSIONES

1. Se determinó una correlación estadísticamente significativa entre el nivel de satisfacción y la calidad de atención (0.000). Con un coeficiente Rho de Spearman de 0.299, se confirma que, a mayor calidad de atención, se incrementa el nivel de satisfacción de los usuarios que asisten al servicio de farmacia del Centro de Salud Fonavi IV - 2023”
2. La relación entre el nivel de satisfacción y la dimensión fiabilidad es significativa (0.049), con un coeficiente Rho de 0.128. Esto sugiere que la percepción de fiabilidad en el servicio incide directamente en el grado de satisfacción reportado por los usuarios.
3. La capacidad de respuesta del servicio presentó una correlación positiva débil con el nivel de satisfacción (0.022), respaldada por un coeficiente Rho de 0.128. Este resultado destaca la importancia de una respuesta pronta y adecuada en la percepción de satisfacción de los pacientes.
4. La seguridad en el consultorio está positivamente correlacionada con el nivel de satisfacción (0.022), reflejada por un coeficiente Rho de 0.149. Estos datos subrayan la relevancia de brindar un ambiente seguro para garantizar la satisfacción de los usuarios.
5. No se evidencia una correlación entre la atención empática y el nivel de satisfacción (0.157), con un coeficiente Rho de 0.093. Esto sugiere que, para los usuarios de este servicio de farmacia, la satisfacción depende de otros factores no tanto del trato afectivo o empático del personal.
6. La dimensión de aspectos tangibles muestra una relación positiva débil en relación con el nivel de satisfacción (0.012), respaldado por un coeficiente Rho de 0.163. Se destaca que elementos tangibles como el entorno y equipamiento son fundamentales para la percepción de satisfacción de los usuarios.

## **VI. RECOMENDACIONES**

1. Es de suma importancia continuar invirtiendo en mejorar la calidad de atención en el consultorio de Farmacia del centro de salud de Fonavi IV, ya que dicha atención tiene un gran impacto directo en la satisfacción de los usuarios. La formación continua del personal y la revisión periódica de protocolos pueden ser estrategias efectivas.
2. Es importante que se implemente un sistema de seguimiento y retroalimentación para asegurar y mejorar la fiabilidad del servicio. Esto puede incluir encuestas post-visita y la implementación de protocolos estandarizados de atención.
3. Priorizar la formación del personal en la gestión efectiva del tiempo y la atención oportuna. Considerar la posibilidad de implementar sistemas de cita previa o programas de educación para pacientes que permitan una respuesta más ágil y eficiente a sus necesidades.
4. Continuar y fortalecer las medidas de seguridad en el servicio, garantizando un ambiente seguro tanto en infraestructura como en la interacción con el personal. Las revisiones y certificaciones de seguridad pueden contribuir a este fin.
5. Promover la capacitación en habilidades blandas para el personal de salud, enfatizando la importancia de la empatía en la atención al paciente. También se puede considerar la incorporación de feedback de pacientes sobre su experiencia para reforzar la formación en este aspecto.
6. Es importante garantizar la adecuada inversión y mantenimiento en infraestructura, equipamiento y presentación del personal, ya que estos aspectos tangibles juegan un papel crucial en la satisfacción del paciente. Considerar programas de mejora continua que involucren la opinión de los usuarios puede ser beneficioso.

## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Organización mundial de la salud. Calidad de atención. [Publicación en línea]. 2020. [Citado el 12 de noviembre del 2022]. Disponible en: [https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab\\_1](https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1)
2. Utami, P., Ghozali, M., Hadning, I., & Syafani, F. Patients' level of satisfaction from pharmaceutical services provided by private pharmacies using the servqual model analysis. *Int. J. Res. Pharm. Sci.*, 2020,11(3), 3773-3779. <https://doi.org/10.26452/ijrps.v11i3.2547>
3. Acevedo A. , Sablón N, Acevedo A., González Y., & Martín A. Analysis of the hospital supply chain in a Cuban territory. *Dyna*, 2020;87(215), 9-17. <https://doi.org/10.15446/dyna.v87n215.86337>
4. Valle B. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la dispensación de productos farmacéuticos del Centro de Salud Paján, [Tesis de licenciatura]. 2018. Lima Perú: Universidad Cesar Vallejo, 2019. Recuperado de: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33008/valle\\_vb.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33008/valle_vb.pdf?sequence=1)
5. Organización Mundial de la Salud. Servicios sanitarios de calidad. [Internet] 2020. [fecha de acceso 10 de agosto del 2023] Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
6. Tupac N, Quispe M, Alomia D, Geraldo L. Calidad de atención y su relación con la fidelización del paciente en la clínica Paredes-Cusco. *Revista Científica Pakamuros* 9(4):68-82. [Citado el 29 de julio del 2023]. Disponible en: <https://doi.org/10.37787/pakamuros-unj.v9i4.238>
7. DIGEMID. Con el fin de garantizar al acceso a la salud y a medicamentos de calidad, seguros y eficaces [Internet]. Digemid – Minsa. 2022 [Consultado el 25 de julio del 2023]. Disponible en: <http://www.digemid.minsa.gob.pe/Main.asp?Seccion=3&IdItem=2038>
8. Mazer M., Fox, E. Nelson, L. Smith, S. & Stolbach, A. Position Statement on Prescription Drug Shortages. *Journal of medical toxicology: official journal of the American College of Medical Toxicology*, 2020; 16(3), 349–351. <https://doi.org/10.1007/s13181-020-00775-7>
9. Hernández A, Rojas C, Prado J, Bendeزú G. Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus asociados. *Rev Perú med exp salud pública*.2019; 36(4): 620-8. <https://doi.org/10.17843/rpmpesp.2019.364.4515>.

10. Parasumaran A, Zeithaml A, Berry L. A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 2020, 49 (4) pp. 41-50. Disponible en: <https://doi.org/10.2307/1251430>
11. Jiménez P. Evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo. [Internet] 2020 [fecha de acceso 4 de agosto del 2023] Disponible en: [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/390841/Gu%C3%ADa\\_t%C3%A9cnica\\_para\\_la\\_evaluaci%C3%B3n\\_de\\_la\\_satisfacci%C3%B3n\\_del\\_usuario\\_externo\\_en\\_los\\_establecimientos\\_y\\_servicios\\_m%C3%A9dicos\\_de\\_apoyo R. M. N%C2%BA\\_527-2011Minsa20191017-26355-1mq8r4m.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/390841/Gu%C3%ADa_t%C3%A9cnica_para_la_evaluaci%C3%B3n_de_la_satisfacci%C3%B3n_del_usuario_externo_en_los_establecimientos_y_servicios_m%C3%A9dicos_de_apoyo_R._M._N%C2%BA_527-2011Minsa20191017-26355-1mq8r4m.pdf)
12. Fariño, J., Vera, F., Alicia, M., Velasco, A., Llimaico M. & Saldarriaga, D. Satisfaction of the users and the quality of care provided in the operational units of primary health care. *INSPIPILIP*, 2021;2(2). Disponible en: <https://www.inspilip.gob.ec/OJS/index.php/inspi/article/view/97>
13. Hernández A, Rojas C, Prado F, BendeZú G. Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. *Rev. Perú Med Exp Salud Pública*, 2019; 36(4), 620-8. doi: 10.17843/rpmesp.2019.364.4515.
14. Haro J, Macías M, López B, Ayala M, Gutiérrez A. Sistema de gestión de calidad en el servicio de atención de salud. *Polo del Conocimiento. Revista Ecuatoria Científico-Académica Multidisciplinaria* 2018; 3(11). <https://doi.org/10.23857/pc.v3i11.790>
15. Bustamante J, 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 de licenciatura] Lima: Universidad María Auxiliadora.2020 [Fecha de acceso 10 de agosto del 2023] Disponible en: <http://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/UMA/412/GRADO%20DE%20SATISFACCI%C3%93N%20DE%20LOS%20USUARIOS%20DEL%20%28%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
16. Córdova V. nivel de calidad de atención y satisfacción de los usuarios de la cadena de Boticas Mi farma Del Distrito De San Juan De Miraflores, Mayo - Junio 2021. [Tesis de licenciatura] Lima: Universidad María Auxiliadora.2021. [fecha de acceso 7 de agosto del 2023] Disponible en: <https://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12970/646/Tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

17. Cristobal J, Curichahua H. nivel de satisfacción y calidad de atención de los usuarios del servicio de farmacia de un hospital de Huancavelica- 2022 [tesis de licenciatura] Huancavelica: Universidad Roosevelt. 2022 [fecha de acceso 10 de agosto del 2023] Disponible en:  
<https://repositorio.uroosevelt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14140/1527/TESIS%20CRISTOC3%93BAL%20Y%20CURICHAHUA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
18. Corte J Calidad de atención y satisfacción del usuario del área de farmacia del Hospital Rural Nueva Cajamarca, 2021. [Tesis de maestría] Lima: Universidad Cesar Vallejo.2021 [Fecha de acceso 10 de agosto del 2023] Disponible en:  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/67733/Cortez\\_CJC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/67733/Cortez_CJC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
19. Rodríguez A. Evaluación de la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios de la farmacia institucional del Hospital Teófilo Dávila de la Ciudad de Machala. [Tesis posgrado]. Guayaquil, Ecuador: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; 2021. [Citado el 29 de noviembre del 2022]. Disponible en:  
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/15918/1/T-UCSG-POS-MGSS-293.pdf>
20. Hasen, G., & Negeso, B. Patients Satisfaction with Pharmaceutical Care and Associated Factors in the Southwestern Ethiopia. Patient preference and adherence, 2021; 15, 2155–2163. Disponible en: <https://doi.org/10.2147/PPA.S332489>
21. Hailemeskal, M. Sereda, Y., Latypov, A., Kiriazova, T., & Avaliani, N. Perceived quality of HIV care and client satisfaction across different service providers in Ukraine. European journal of public health, 2020;30(1), 23–30. Disponible en: <https://doi.org/10.1093/eurpub/ckz124>
22. Amiot, J., Diet, M., Dussart, C., & Garcia, S. Évaluation du service rendu d'un centre d'information pharmaceutique sur la prise en charge des patients [Service rendered's assessment of a pharmaceutical information center on patients care]. Annales pharmaceutiques francaises, 2020; 78(4), 319–323. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.pharma.2020.02.002>
23. Chiroque J, Pérez L. Calidad de atención farmacéutica y grado de satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia ambulatoria en el Policlínico Barizal S.A.C. Villa el Salvador - Lima, noviembre 2021 a enero 2022. [Tesis de licenciatura] Lima: Universidad María Auxiliadora.2023 [Fecha de acceso 12 de agosto del 2023] Disponible en:  
<https://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12970/1533/TESIS-CHIROQUE-PEREZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

24. 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 de licenciatura] Chimbote: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.2023. [Fecha de acceso 12 de agosto del 2023] Disponible en: <https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/6411282>
25. Alcántara A, Ostos A. Calidad de atención y grado de satisfacción en usuarias que asisten a las oficinas farmacéuticas del Distrito De Puente Piedra, mayo 2022. [Tesis de licenciatura] Lima: Universidad María Auxiliadora.2023 [Fecha de acceso 5 de agosto del 2023] Disponible en: <https://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12970/1441/TESIS%20-%20ALCANTARA-%20OSTOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
26. Quispe M. Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario del Servicio de Farmacia del Hospital las Mercedes de Paita, 2021. [Tesis de maestría] Trujillo: Universidad Cesar Vallejo.2021 [Fecha de acceso 10 de agosto del 2023] Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/77104/Quispe\\_QM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/77104/Quispe_QM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
27. Lagos K. Satisfacción del usuario según percepción de precios y accesibilidad de medicamentos en tiempos de covid-19 en boticas y farmacias ubicadas frente al Hospital Regional de Ica – 2020. [Tesis de licenciatura] Ica: Universidad Nacional San Luis Gonzaga.2022 [fecha de acceso 4 de agosto del 2023] Disponible en: <https://repositorio.unica.edu.pe/items/95b5e0c4-5742-41cc-a7e5-4db629f97b53>
28. Hernández R. Fernández C. Baptista L. Metodología de la investigación. Sexta edición 2014. [Internet] [Consultado el 05 de abril del 2023]. Disponible en: <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>

## VIII. ANEXOS

### ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Calidad de atención y nivel de satisfacción de los usuarios que asisten al servicio de farmacia del Centro de Salud Fonavi IV - 2023

| PROBLEMA PRINCIPAL                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | OBJETIVO GENERAL                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | HIPÓTESIS GENERAL                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | VARIABLES                                                                                                                                                                                                                                      | METODOLOGÍA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención y nivel de satisfacción de los usuarios que asisten al servicio de farmacia del Centro de Salud Fonavi IV – 2023?<br><b>PROBLEMAS ESPECIFICOS</b><br>¿Cuál es la relación que existe entre la fiabilidad y el nivel de satisfacción de los usuarios que asisten al servicio de farmacia del Centro de Salud Fonavi IV – 2023?<br><br>¿Cuál es la relación que existe entre la capacidad de respuesta y el nivel de satisfacción de los usuarios que asisten al servicio de farmacia del Centro de Salud Fonavi IV – 2023?<br><br>¿Cuál es la relación que existe entre la seguridad y el nivel de satisfacción de los usuarios que asisten al servicio de | Determinar la relación que existe entre la calidad de atención y nivel de satisfacción de los usuarios que asisten al servicio de farmacia del Centro de Salud Fonavi IV – 2023.<br><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b><br>Determinar la relación que existe entre la fiabilidad y el nivel de satisfacción de los usuarios que asisten al servicio de farmacia del Centro de Salud Fonavi IV – 2023.<br><br>Determinar la relación que existe entre la capacidad de respuesta y el nivel de satisfacción de los usuarios que asisten al servicio de farmacia del Centro de Salud Fonavi IV – 2023.<br><br>Determinar la relación que existe entre la seguridad y el nivel de satisfacción de los usuarios que | Existe relación entre la calidad de atención y nivel de satisfacción de los usuarios que asisten al servicio de farmacia del Centro de Salud Fonavi IV – 2023.<br><b>HIPOTESIS ESPECÍFICA</b><br>Existe relación entre la fiabilidad y el nivel de satisfacción de los usuarios que asisten al servicio de farmacia del Centro de Salud Fonavi IV – 2023.<br><br>Existe relación entre la capacidad de respuesta y el nivel de satisfacción de los usuarios que asisten al servicio de farmacia del Centro de Salud Fonavi IV – 2023.<br><br>Existe relación entre la seguridad y el nivel de satisfacción de los usuarios que asisten al servicio de | Calidad de atención<br><br><b><u>Dimensiones:</u></b><br>Elementos tangibles<br>Fiabilidad<br>Capacidad de respuesta<br>Seguridad<br>Empatía<br>Nivel de satisfacción<br><br><b><u>Dimensiones:</u></b><br>Confiabilidad<br>Validez<br>Lealtad | <b>ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN:</b><br>cuantitativo<br><b>TIPO DE LA INVESTIGACIÓN:</b><br>Aplicado<br><br><b>NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN:</b><br>Relacional<br><br><b>MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN:</b><br>Deductivo<br><br><b>POBLACIÓN:</b><br>La población estará conformada por 600 usuarios que acuden al servicio de farmacia del Centro De Salud Fonavi IV. |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>farmacia del Centro de Salud Fonavi IV – 2023?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la empatía y el nivel de satisfacción de los usuarios que asisten al servicio de farmacia del Centro de Salud Fonavi IV – 2023?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre los aspectos tangibles y el nivel de satisfacción de los usuarios que asisten al servicio de farmacia del Centro de Salud Fonavi IV – 2023?</p> | <p>asisten al servicio de farmacia del Centro de Salud Fonavi IV – 2023.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la empatía y el nivel de satisfacción de los usuarios que asisten al servicio de farmacia del Centro de Salud Fonavi IV – 2023.</p> <p>Determinar la relación que existe entre los aspectos tangibles y el nivel de satisfacción de los usuarios que asisten al servicio de farmacia del Centro de Salud Fonavi IV – 2023.</p> | <p>farmacia del Centro de Salud Fonavi IV – 2023.</p> <p>Existe relación entre la empatía y el nivel de satisfacción de los usuarios que asisten al servicio de farmacia del Centro de Salud Fonavi IV – 2023.</p> <p>Existe relación entre los aspectos tangibles y el nivel de satisfacción de los usuarios que asisten al servicio de farmacia del Centro de Salud Fonavi IV – 2023.</p> | <p><b>MUESTRA:</b><br/>La conformaran 235 usuarios que acuden al servicio de farmacia del Centro De Salud Fonavi IV.</p> <p><b>TECNICAS DE PROCESAMIENTO DE DATOS:</b><br/>Los datos serán obtenidos por medio de la ficha de recolección de datos y serán procesados a través del programa Excel.</p> |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

**ANEXO 2: Instrumento de recolección de información.**

**“UNIVERSIDAD NACIONAL SAN LUIS GONZAGA”**

**FACULTAD DE FARMACIA Y BIOQUIMICA**



**CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCION FARMACEUTICA**

**Instrucciones:**

A continuación se le presentará una serie de preguntas, por favor se le pide marcar con toda sinceridad según la percepción que usted tiene sobre su atención en el servicio de farmacia

Alternativas:

Si usted considera que es: Malo, marcar el número “1”

Si usted considera que es: Regular, marcar el número “2”

Si usted considera que es: Bueno, marcar el número “3”

Si usted considera que es: Excelente, marcar el número “4”

| Nº | PREGUNTAS                                                                                                                         | 1 | 2 | 3 | 4 |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|
| 1  | ¿El personal del servicio de farmacia lo atiende sin ningún tipo de discriminación?                                               |   |   |   |   |
| 2  | ¿El personal del servicio de farmacia lo atiende respetando su orden de llegada?                                                  |   |   |   |   |
| 3  | ¿El personal del servicio de farmacia lo atiende sin cometer errores?                                                             |   |   |   |   |
| 4  | ¿El servicio de farmacia cuenta con mecanismos para presentar alguna queja o reclamo de la atención recibida en caso los tuviera? |   |   |   |   |
| 5  | ¿El servicio de farmacia cuenta con los medicamentos que prescribe el médico?                                                     |   |   |   |   |
| 6  | ¿El personal del servicio de farmacia lo atiende rápido?                                                                          |   |   |   |   |
| 7  | ¿El tiempo de espera para su atención en el servicio de farmacia es corto?                                                        |   |   |   |   |

|    |                                                                                                                                           |  |  |  |  |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|
| 8  | ¿El personal del servicio de farmacia soluciona inmediatamente algún problema o dificultad que a usted se le pueda presentar?             |  |  |  |  |
| 9  | ¿El personal del servicio de farmacia prefiere atenderlo antes que a sus asuntos personales?                                              |  |  |  |  |
| 10 | ¿El personal del servicio de farmacia respeta su privacidad durante la atención?                                                          |  |  |  |  |
| 11 | ¿El personal del servicio de farmacia revisa minuciosamente su prescripción médica para atenderlo?                                        |  |  |  |  |
| 12 | ¿El personal del servicio de farmacia le brinda el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?                                |  |  |  |  |
| 13 | ¿El personal del servicio de farmacia que le atendió le inspiró confianza?                                                                |  |  |  |  |
| 14 | ¿El personal del servicio de farmacia le brinda un trato amable y respetuoso?                                                             |  |  |  |  |
| 15 | ¿El personal del servicio de farmacia se preocupa por resolver todas sus dudas e inquietudes relacionadas a su tratamiento farmacológico? |  |  |  |  |
| 16 | ¿La información brindada por el personal del servicio de farmacia siente que es útil para su tratamiento?                                 |  |  |  |  |
| 17 | ¿El personal del servicio de farmacia tiene la capacidad de respetar sus ideas o puntos de vista?                                         |  |  |  |  |
| 18 | ¿El personal del servicio de farmacia comprende su estado emocional durante la atención?                                                  |  |  |  |  |
| 19 | ¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento son adecuados para ubicar las áreas del servicio de farmacia?                       |  |  |  |  |
| 20 | ¿Los ambientes del servicio de farmacia donde fue atendido fueron las adecuadas?                                                          |  |  |  |  |
| 21 | ¿El personal del servicio de farmacia tiene una adecuada presentación y apariencia?                                                       |  |  |  |  |
| 22 | ¿El servicio de farmacia cuenta con los medicamentos que usted solicita o requiere?                                                       |  |  |  |  |

**“UNIVERSIDAD NACIONAL SAN LUIS GONZAGA”**  
**FACULTAD DE FARMACIA Y BIOQUIMICA**



**CUESTIONARIO DE GRADO DE SATISFACCION DEL USUARIO EN EL**  
**SERVICIO DE FARMACIA**

**Instrucciones:**

A continuación se le presentará una serie de preguntas, por favor se le pide marcar con toda sinceridad según la percepción que usted tiene sobre su atención en el servicio de farmacia

Alternativas:

Si usted considera: No satisfecho, marcar el número “1”

Si usted considera: Poco satisfecho, marcar el número “2”

Si usted considera: Satisfecho, marcar el número “3”

Si usted considera: Muy satisfecho, marcar el número “4”

| Nº | PREGUNTAS                                                                                                 | 1 | 2 | 3 | 4 |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|
| 1  | El personal de la farmacia, ¿le atiende con cuidado y precaución?                                         |   |   |   |   |
| 2  | El personal de la farmacia, ¿le brinda un trato amable y cortes?                                          |   |   |   |   |
| 3  | El personal de la farmacia, ¿respeta la confidencialidad de lo que usted. Compra, y actúa con discreción? |   |   |   |   |
| 4  | El personal de la farmacia, ¿respeta el orden de llegada de los clientes?                                 |   |   |   |   |
| 5  | El personal de la farmacia, ¿se encuentre correctamente uniformado y aseado?                              |   |   |   |   |
| 6  | El personal de la farmacia, ¿le otorgó correctamente todos los productos prescritos en su receta médica?  |   |   |   |   |
| 7  | El personal de la farmacia, ¿le orientó sobre los medicamentos que va a tomar?                            |   |   |   |   |

|           |                                                                                                                                              |  |  |  |  |
|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|
| <b>8</b>  | El personal de la farmacia, ¿le brinda alguna charla educativa mientras es atendido(a)?                                                      |  |  |  |  |
| <b>9</b>  | El personal de la farmacia, ¿demuestra seguridad y dominio, con respecto a la medicación que se le está brindando?                           |  |  |  |  |
| <b>10</b> | El personal de la farmacia, ¿le ofrece alternativas al tratamiento, información preventiva, nutricional y/o socioeconómica?                  |  |  |  |  |
| <b>11</b> | ¿Ud. Considera que la farmacia está limpia y ordenada?                                                                                       |  |  |  |  |
| <b>12</b> | ¿Ud. Considera que la farmacia esta adecuadamente iluminada y ventilada?                                                                     |  |  |  |  |
| <b>13</b> | ¿Ud. Considera que la farmacia presenta letreros, avisos u otros que facilitan su ubicación y/o información hacia los clientes del servicio? |  |  |  |  |
| <b>14</b> | ¿Ud. Considera que la farmacia, se encuentra ubicada en una zona que transmita seguridad para los clientes?                                  |  |  |  |  |
| <b>15</b> | ¿Ud. Considera que la farmacia presenta adecuado abastecimiento y distribución de los productos para los clientes?                           |  |  |  |  |

**ANEXO 3: Permiso de autorización solicitado al jefe del centro de salud.**



**DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD ICA  
RED DE SALUD DE ICA  
MICRORED SAN JUAN BAUTISTA  
CENTRO DE SALUD FONAVI IV**



**“AÑO DEL BICENTENARIO, DE LA CONSOLIDACIÓN DE NUESTRA  
INDEPENDENCIA Y DE LA CONMEMORACIÓN DE LAS HEROICAS  
BATALLAS DE JUNÍN Y AYACUCHO”**

Ica, 15 de enero del 2024.

**Carta N° 01- DRSI-RSI-MRSJB-CSF- J- 2024**

Señor: Bach. Ronald Ricardo Meza Huayapoma  
Facultad de Farmacia y Bioquímica Universidad Nacional San Luis Gonzaga.

Tengo el agrado de dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo e informarle que, en respuesta a su solicitud del 20 de diciembre del 2023, donde se solicita autorización para desarrollar el trabajo de investigación: Calidad de atención y nivel de satisfacción de los usuarios que asisten al servicio de farmacia del Centro de salud Fonavi IV, 2023; esta ha sido **ACEPTADA** por lo que podrán disponer de las instalaciones y facilidades para la realización del mencionado estudio.

Es propicia la oportunidad para expresarle las muestras de aprecio y estima personal.

Atentamente,

 DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD ICA  
RED DE SALUD DE ICA  
CENTRO DE SALUD FONAVI IV  
Obst. Miguel Ángel Hernández López  
COP 24923 RNOF 588-E.02

Arch.  
MAHL/JCS FONAVIIV

## ANEXO 4: BASE DE DATOS

### Calidad de servicio

|         | FIABILIDAD |   |   |   |   |       | CAPACIDAD DE RESPUESTA |   |   |   |       | SEGURIDAD |    |    |    |       | EMPATIA |    |    |    |    |       | ASPECTOS TANGIBLES |    |    |    |       | TOTAL  |
|---------|------------|---|---|---|---|-------|------------------------|---|---|---|-------|-----------|----|----|----|-------|---------|----|----|----|----|-------|--------------------|----|----|----|-------|--------|
| persona | 1          | 2 | 3 | 4 | 5 | TOTAL | 6                      | 7 | 8 | 9 | TOTAL | 10        | 11 | 12 | 13 | TOTAL | 14      | 15 | 16 | 17 | 18 | TOTAL | 19                 | 20 | 21 | 22 | TOTAL | GLOBAL |
| 1       | 1          | 1 | 1 | 2 | 1 | 6     | 1                      | 2 | 1 | 3 | 7     | 2         | 3  | 3  | 1  | 9     | 1       | 1  | 1  | 1  | 1  | 5     | 2                  | 1  | 1  | 2  | 6     | 33     |
| 2       | 4          | 4 | 2 | 2 | 3 | 15    | 2                      | 3 | 2 | 3 | 10    | 2         | 3  | 1  | 2  | 8     | 2       | 1  | 2  | 2  | 4  | 11    | 3                  | 2  | 2  | 1  | 8     | 52     |
| 3       | 3          | 3 | 2 | 3 | 4 | 15    | 2                      | 3 | 2 | 3 | 10    | 3         | 3  | 1  | 2  | 9     | 2       | 1  | 3  | 3  | 4  | 13    | 4                  | 3  | 3  | 3  | 13    | 60     |
| 4       | 2          | 4 | 2 | 3 | 4 | 15    | 1                      | 3 | 2 | 3 | 9     | 3         | 3  | 1  | 2  | 9     | 2       | 2  | 3  | 2  | 4  | 13    | 4                  | 3  | 4  | 4  | 15    | 61     |
| 5       | 2          | 4 | 2 | 2 | 4 | 14    | 2                      | 3 | 2 | 3 | 10    | 3         | 3  | 1  | 2  | 9     | 2       | 1  | 3  | 1  | 3  | 10    | 4                  | 2  | 4  | 2  | 12    | 55     |
| 6       | 2          | 4 | 1 | 2 | 4 | 13    | 2                      | 4 | 2 | 3 | 11    | 2         | 3  | 1  | 2  | 8     | 2       | 2  | 3  | 4  | 3  | 14    | 4                  | 3  | 4  | 2  | 13    | 59     |
| 7       | 2          | 4 | 3 | 1 | 4 | 14    | 2                      | 4 | 2 | 3 | 11    | 3         | 3  | 3  | 2  | 11    | 2       | 3  | 3  | 4  | 3  | 15    | 4                  | 3  | 4  | 2  | 13    | 64     |
| 8       | 1          | 4 | 2 | 1 | 4 | 12    | 2                      | 3 | 2 | 3 | 10    | 2         | 3  | 3  | 2  | 10    | 2       | 1  | 3  | 4  | 3  | 13    | 4                  | 3  | 4  | 2  | 13    | 58     |
| 9       | 1          | 4 | 2 | 3 | 4 | 14    | 2                      | 4 | 2 | 3 | 11    | 3         | 3  | 3  | 2  | 11    | 2       | 3  | 3  | 2  | 3  | 13    | 3                  | 3  | 4  | 2  | 12    | 61     |
| 10      | 1          | 4 | 2 | 3 | 4 | 14    | 2                      | 4 | 2 | 3 | 11    | 4         | 3  | 3  | 2  | 12    | 1       | 3  | 3  | 4  | 3  | 14    | 2                  | 3  | 4  | 2  | 11    | 62     |
| 11      | 1          | 4 | 2 | 3 | 4 | 14    | 2                      | 3 | 3 | 3 | 11    | 4         | 3  | 3  | 2  | 12    | 1       | 2  | 3  | 3  | 3  | 12    | 2                  | 3  | 4  | 4  | 13    | 62     |
| 12      | 1          | 4 | 2 | 3 | 2 | 12    | 1                      | 4 | 3 | 3 | 11    | 4         | 3  | 3  | 2  | 12    | 3       | 1  | 4  | 4  | 3  | 15    | 2                  | 3  | 4  | 2  | 11    | 61     |
| 13      | 3          | 4 | 2 | 2 | 3 | 14    | 2                      | 4 | 3 | 3 | 12    | 4         | 4  | 3  | 4  | 15    | 2       | 1  | 1  | 2  | 4  | 10    | 2                  | 3  | 4  | 2  | 11    | 62     |
| 14      | 1          | 4 | 2 | 3 | 3 | 13    | 2                      | 4 | 3 | 3 | 12    | 4         | 4  | 3  | 4  | 15    | 3       | 1  | 2  | 3  | 2  | 11    | 2                  | 3  | 4  | 2  | 11    | 62     |
| 15      | 1          | 4 | 3 | 2 | 3 | 13    | 2                      | 2 | 3 | 3 | 10    | 3         | 4  | 1  | 4  | 12    | 2       | 1  | 1  | 2  | 4  | 10    | 2                  | 4  | 4  | 2  | 12    | 57     |
| 16      | 1          | 4 | 3 | 1 | 3 | 12    | 2                      | 4 | 2 | 4 | 12    | 4         | 2  | 1  | 4  | 11    | 4       | 1  | 3  | 3  | 4  | 15    | 1                  | 3  | 4  | 2  | 10    | 60     |
| 17      | 1          | 4 | 2 | 3 | 3 | 13    | 2                      | 3 | 2 | 4 | 11    | 4         | 2  | 1  | 4  | 11    | 4       | 1  | 4  | 2  | 4  | 15    | 1                  | 3  | 4  | 2  | 10    | 60     |
| 18      | 1          | 4 | 3 | 1 | 4 | 13    | 2                      | 3 | 2 | 4 | 11    | 3         | 2  | 1  | 4  | 10    | 3       | 1  | 2  | 2  | 2  | 10    | 1                  | 3  | 3  | 2  | 9     | 53     |
| 19      | 1          | 4 | 2 | 2 | 4 | 13    | 1                      | 2 | 2 | 2 | 7     | 3         | 2  | 2  | 4  | 11    | 2       | 1  | 3  | 2  | 4  | 12    | 1                  | 3  | 2  | 2  | 8     | 51     |
| 20      | 1          | 4 | 3 | 2 | 4 | 14    | 2                      | 3 | 2 | 3 | 10    | 2         | 2  | 3  | 3  | 10    | 4       | 1  | 2  | 2  | 4  | 13    | 1                  | 3  | 3  | 2  | 9     | 56     |

|    |   |   |   |   |   |    |   |   |   |   |    |   |   |   |   |    |   |   |   |   |   |    |   |   |   |   |    |    |
|----|---|---|---|---|---|----|---|---|---|---|----|---|---|---|---|----|---|---|---|---|---|----|---|---|---|---|----|----|
| 21 | 1 | 3 | 2 | 2 | 4 | 12 | 2 | 3 | 2 | 3 | 10 | 2 | 2 | 4 | 3 | 11 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 13 | 1 | 3 | 4 | 1 | 9  | 55 |
| 22 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | 13 | 2 | 3 | 2 | 3 | 10 | 2 | 1 | 4 | 3 | 10 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 11 | 1 | 3 | 1 | 1 | 6  | 50 |
| 23 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | 13 | 2 | 1 | 2 | 3 | 8  | 2 | 1 | 3 | 3 | 9  | 2 | 1 | 4 | 3 | 4 | 14 | 1 | 3 | 1 | 1 | 6  | 50 |
| 24 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 10 | 2 | 1 | 2 | 3 | 8  | 2 | 1 | 1 | 1 | 5  | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 | 9  | 1 | 1 | 1 | 1 | 4  | 36 |
| 25 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 14 | 2 | 1 | 4 | 3 | 10 | 2 | 1 | 4 | 3 | 10 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 15 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 61 |
| 26 | 1 | 3 | 3 | 3 | 4 | 14 | 3 | 1 | 4 | 3 | 11 | 2 | 1 | 4 | 3 | 10 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 16 | 2 | 3 | 2 | 3 | 10 | 61 |
| 27 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 15 | 2 | 3 | 4 | 3 | 12 | 2 | 1 | 2 | 3 | 8  | 2 | 2 | 4 | 2 | 3 | 13 | 2 | 2 | 2 | 3 | 9  | 57 |
| 28 | 1 | 3 | 3 | 2 | 4 | 13 | 2 | 3 | 4 | 3 | 12 | 2 | 1 | 2 | 3 | 8  | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 15 | 2 | 2 | 3 | 3 | 10 | 58 |
| 29 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 16 | 2 | 3 | 4 | 3 | 12 | 3 | 2 | 4 | 3 | 12 | 2 | 4 |   | 4 | 3 | 13 | 2 | 3 | 3 | 3 | 11 | 64 |
| 30 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 16 | 1 | 3 | 4 | 3 | 11 | 3 | 2 | 3 | 2 | 10 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 14 | 2 | 3 | 3 | 3 | 11 | 62 |
| 31 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 14 | 3 | 2 | 4 | 4 | 13 | 3 | 2 | 3 | 1 | 9  | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 16 | 2 | 4 | 4 | 3 | 13 | 65 |
| 32 | 1 | 2 | 4 | 2 | 3 | 12 | 2 | 2 | 4 | 4 | 12 | 3 | 2 | 3 | 1 | 9  | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 16 | 2 | 4 | 1 | 3 | 10 | 59 |
| 33 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 11 | 3 | 2 | 2 | 4 | 11 | 4 | 2 | 3 | 1 | 10 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 16 | 2 | 4 | 1 | 4 | 11 | 59 |
| 34 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 | 13 | 4 | 2 | 2 | 4 | 12 | 4 | 2 | 3 | 1 | 10 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 16 | 2 | 4 | 1 | 4 | 11 | 62 |
| 35 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 14 | 3 | 3 | 2 | 4 | 12 | 4 | 2 | 3 | 2 | 11 | 4 | 3 | 2 | 4 | 1 | 14 | 2 | 4 | 1 | 4 | 11 | 62 |
| 36 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 14 | 2 | 4 | 2 | 4 | 12 | 4 | 3 | 3 | 3 | 13 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 14 | 2 | 4 | 1 | 4 | 11 | 64 |
| 37 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 15 | 3 | 4 | 2 | 4 | 13 | 4 | 3 | 3 | 3 | 13 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 14 | 4 | 4 | 1 | 4 | 13 | 68 |
| 38 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 17 | 4 | 3 | 2 | 3 | 12 | 4 | 3 | 2 | 3 | 12 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 13 | 2 | 3 | 2 | 1 | 8  | 62 |
| 39 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 17 | 4 | 3 | 2 | 3 | 12 | 4 | 3 | 2 | 3 | 12 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 14 | 3 | 3 | 2 | 2 | 10 | 65 |
| 40 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 16 | 4 | 2 | 2 | 3 | 11 | 2 | 3 | 2 | 3 | 10 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 16 | 2 | 4 | 2 | 2 | 10 | 63 |
| 41 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 14 | 4 | 3 | 2 | 3 | 12 | 2 | 3 | 1 | 3 | 9  | 1 | 3 | 1 | 4 | 1 | 10 | 2 | 4 | 4 | 2 | 12 | 57 |
| 42 | 2 | 4 | 3 | 2 | 4 | 15 | 4 | 2 | 3 | 3 | 12 | 2 | 1 | 1 | 3 | 7  | 2 | 3 | 4 | 4 | 2 | 15 | 2 | 3 | 2 | 2 | 9  | 58 |
| 43 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 17 | 4 | 2 | 3 | 3 | 12 | 2 | 1 | 1 | 3 | 7  | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 18 | 2 | 4 | 1 | 2 | 9  | 63 |
| 44 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 17 | 3 | 2 | 3 | 3 | 11 | 1 | 1 | 1 | 3 | 6  | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 16 | 2 | 4 | 1 | 2 | 9  | 59 |
| 45 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 17 | 2 | 2 | 3 | 3 | 10 | 1 | 2 | 3 | 3 | 9  | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 17 | 2 | 3 | 1 | 2 | 8  | 61 |
| 46 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 16 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 3 | 2 | 3 | 3 | 11 | 1 | 3 | 3 | 4 | 2 | 13 | 2 | 3 | 1 | 2 | 8  | 60 |
| 47 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 17 | 2 | 4 | 3 | 3 | 12 | 3 | 2 | 3 | 3 | 11 | 1 | 3 | 3 | 4 | 3 | 14 | 2 | 3 | 1 | 2 | 8  | 62 |

|    |   |   |   |   |   |    |   |   |   |   |    |   |   |   |   |    |   |   |   |   |   |    |   |   |   |   |    |    |
|----|---|---|---|---|---|----|---|---|---|---|----|---|---|---|---|----|---|---|---|---|---|----|---|---|---|---|----|----|
| 48 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 16 | 3 | 4 | 3 | 4 | 14 | 2 | 2 | 3 | 3 | 10 | 1 | 3 | 3 | 4 | 1 | 12 | 2 | 3 | 1 | 2 | 8  | 60 |
| 49 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 16 | 2 | 3 | 3 | 4 | 12 | 1 | 2 | 3 | 4 | 10 | 1 | 3 | 3 | 4 | 3 | 14 | 1 | 3 | 1 | 2 | 7  | 59 |
| 50 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 14 | 3 | 2 | 3 | 4 | 12 | 2 | 3 | 3 | 4 | 12 | 1 | 3 | 2 | 4 | 3 | 13 | 4 | 3 | 3 | 3 | 13 | 64 |
| 51 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 14 | 3 | 3 | 3 | 4 | 13 | 3 | 3 | 3 | 4 | 13 | 1 | 3 | 2 | 1 | 3 | 10 | 4 | 3 | 4 | 4 | 15 | 65 |
| 52 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 13 | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 | 4 | 4 | 3 | 4 | 15 | 1 | 3 | 2 | 3 | 3 | 12 | 2 | 3 | 4 | 2 | 11 | 64 |
| 53 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 14 | 2 | 4 | 4 | 3 | 13 | 4 | 4 | 3 | 4 | 15 | 1 | 3 | 2 | 3 | 3 | 12 | 2 | 3 | 2 | 2 | 9  | 63 |
| 54 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 14 | 1 | 4 | 4 | 3 | 12 | 3 | 4 | 3 | 4 | 14 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 15 | 3 | 3 | 3 | 4 | 13 | 68 |
| 55 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 13 | 1 | 4 | 4 | 3 | 12 | 1 | 2 | 3 | 3 | 9  | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 14 | 4 | 3 | 4 | 4 | 15 | 63 |
| 56 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 12 | 1 | 4 | 4 | 3 | 12 | 1 | 3 | 2 | 2 | 8  | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 15 | 4 | 3 | 4 | 4 | 15 | 62 |
| 57 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 13 | 1 | 4 | 4 | 2 | 11 | 1 | 3 | 2 | 2 | 8  | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 14 | 4 | 3 | 3 | 2 | 12 | 58 |
| 58 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 13 | 3 | 4 | 4 | 2 | 13 | 1 | 3 | 4 | 4 | 12 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 15 | 4 | 3 | 3 | 2 | 12 | 65 |
| 59 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 15 | 3 | 4 | 4 | 4 | 15 | 1 | 3 | 3 | 3 | 10 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 14 | 4 | 3 | 4 | 2 | 13 | 67 |
| 60 | 2 | 4 | 2 | 2 | 4 | 14 | 3 | 4 | 4 | 4 | 15 | 3 | 2 | 2 | 3 | 10 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | 9  | 4 | 3 | 4 | 2 | 13 | 61 |
| 61 | 1 | 2 | 3 | 3 | 4 | 13 | 3 | 3 | 4 | 4 | 14 | 3 | 2 | 2 | 3 | 10 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 8  | 4 | 3 | 4 | 2 | 13 | 58 |
| 62 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 14 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 3 | 2 | 2 | 3 | 10 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 13 | 4 | 3 | 4 | 2 | 13 | 62 |
| 63 | 1 | 2 | 3 | 3 | 4 | 13 | 4 | 3 | 3 | 3 | 13 | 3 | 2 | 3 | 3 | 11 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 13 | 2 | 3 | 4 | 2 | 11 | 61 |
| 64 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 14 | 4 | 3 | 3 | 3 | 13 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 12 | 3 | 3 | 4 | 3 | 13 | 64 |
| 65 | 1 | 3 | 2 | 3 | 4 | 13 | 2 | 3 | 3 | 3 | 11 | 3 | 2 | 3 | 3 | 11 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 13 | 3 | 3 | 4 | 3 | 13 | 61 |
| 66 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 15 | 1 | 2 | 3 | 3 | 9  | 3 | 2 | 3 | 3 | 11 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 11 | 3 | 4 | 4 | 4 | 15 | 61 |
| 67 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 16 | 1 | 3 | 3 | 3 | 10 | 2 | 2 | 3 | 3 | 10 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 10 | 1 | 1 | 4 | 1 | 7  | 53 |
| 68 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 16 | 3 | 2 | 3 | 4 | 12 | 2 | 2 | 3 | 3 | 10 | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 | 9  | 2 | 3 | 3 | 4 | 12 | 59 |
| 69 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 17 | 2 | 3 | 3 | 4 | 12 | 1 | 2 | 3 | 3 | 9  | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 | 9  | 3 | 2 | 3 | 2 | 10 | 57 |
| 70 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 16 | 2 | 2 | 3 | 4 | 11 | 1 | 2 | 3 | 3 | 9  | 4 | 2 | 1 | 3 | 1 | 11 | 3 | 3 | 3 | 2 | 11 | 58 |
| 71 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 18 | 2 | 2 | 3 | 4 | 11 | 1 | 2 | 3 | 3 | 9  | 4 | 3 | 1 | 3 | 1 | 12 | 3 | 3 | 3 | 2 | 11 | 61 |
| 72 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 16 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 1 | 3 | 3 | 3 | 10 | 4 | 2 | 1 | 3 | 1 | 11 | 3 | 3 | 2 | 2 | 10 | 59 |
| 73 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 18 | 2 | 3 | 2 | 3 | 10 | 1 | 2 | 1 | 1 | 5  | 4 | 3 | 1 | 3 | 2 | 13 | 3 | 3 | 2 | 2 | 10 | 56 |
| 74 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 16 | 4 | 3 | 2 | 3 | 12 | 3 | 1 | 2 | 4 | 10 | 4 | 2 | 1 | 3 | 3 | 13 | 3 | 3 | 3 | 2 | 11 | 62 |

|     |   |   |   |   |   |    |   |   |   |   |    |   |   |   |   |    |   |   |   |   |   |    |   |   |   |   |    |    |
|-----|---|---|---|---|---|----|---|---|---|---|----|---|---|---|---|----|---|---|---|---|---|----|---|---|---|---|----|----|
| 75  | 2 | 4 | 3 | 3 | 1 | 13 | 4 | 3 | 2 | 3 | 12 | 3 | 2 | 2 | 3 | 10 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 15 | 3 | 3 | 3 | 2 | 11 | 61 |
| 76  | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 16 | 4 | 3 | 2 | 3 | 12 | 3 | 2 | 2 | 2 | 9  | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 15 | 2 | 3 | 3 | 2 | 10 | 62 |
| 77  | 3 | 4 | 3 | 3 | 1 | 14 | 4 | 4 | 2 | 3 | 13 | 3 | 3 | 2 | 1 | 9  | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 16 | 2 | 3 | 3 | 2 | 10 | 62 |
| 78  | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 14 | 2 | 4 | 2 | 3 | 11 | 3 | 3 | 2 | 2 | 10 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 15 | 4 | 4 | 3 | 2 | 13 | 63 |
| 79  | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 16 | 2 | 4 | 2 | 3 | 11 | 3 | 4 | 4 | 4 | 15 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 14 | 2 | 4 | 3 | 4 | 13 | 69 |
| 80  | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 17 | 2 | 4 | 2 | 3 | 11 | 3 | 3 | 3 | 2 | 11 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 12 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 63 |
| 81  | 1 | 2 | 2 | 1 | 3 | 9  | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 | 4 | 4 | 3 | 3 | 14 | 3 | 2 | 3 | 3 | 1 | 12 | 3 | 3 | 3 | 4 | 13 | 59 |
| 82  | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 10 | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 | 4 | 1 | 1 | 3 | 9  | 2 | 2 | 3 | 4 | 1 | 12 | 3 | 3 | 4 | 4 | 14 | 56 |
| 83  | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 13 | 1 | 3 | 2 | 3 | 9  | 2 | 3 | 1 | 3 | 9  | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 12 | 3 | 3 | 4 | 3 | 13 | 56 |
| 84  | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 12 | 1 | 3 | 2 | 3 | 9  | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 3 | 4 | 3 | 2 | 1 | 13 | 3 | 4 | 2 | 4 | 13 | 59 |
| 85  | 2 | 3 | 2 | 3 | 1 | 11 | 1 | 3 | 2 | 3 | 9  | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 3 | 4 | 3 | 2 | 1 | 13 | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 | 56 |
| 86  | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 12 | 2 | 3 | 3 | 3 | 11 | 4 | 3 | 3 | 3 | 13 | 3 | 4 | 2 | 3 | 1 | 13 | 3 | 3 | 2 | 1 | 9  | 58 |
| 87  | 3 | 3 | 2 | 4 | 1 | 13 | 2 | 3 | 3 | 3 | 11 | 4 | 3 | 3 | 3 | 13 | 3 | 3 | 2 | 4 | 1 | 13 | 3 | 3 | 2 | 1 | 9  | 59 |
| 88  | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 | 13 | 4 | 4 | 3 | 3 | 14 | 3 | 4 | 4 | 3 | 14 | 3 | 4 | 2 | 3 | 1 | 13 | 2 | 3 | 2 | 1 | 8  | 62 |
| 89  | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 12 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 3 | 2 | 2 | 4 | 2 | 13 | 2 | 3 | 2 | 1 | 8  | 57 |
| 90  | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 14 | 3 | 2 | 3 | 3 | 11 | 4 | 3 | 3 | 2 | 12 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 14 | 2 | 2 | 2 | 1 | 7  | 58 |
| 91  | 2 | 4 | 4 | 4 | 1 | 15 | 2 | 4 | 3 | 3 | 12 | 4 | 3 | 3 | 2 | 12 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 14 | 2 | 2 | 2 | 1 | 7  | 60 |
| 92  | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 15 | 2 | 4 | 3 | 3 | 12 | 4 | 3 | 3 | 2 | 12 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 14 | 2 | 2 | 2 | 1 | 7  | 60 |
| 93  | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 | 2 | 4 | 3 | 3 | 12 | 3 | 3 | 3 | 2 | 11 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 14 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8  | 60 |
| 94  | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 13 | 2 | 4 | 3 | 3 | 12 | 3 | 3 | 3 | 1 | 10 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 15 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8  | 58 |
| 95  | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 13 | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 | 3 | 3 | 3 | 2 | 11 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 15 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8  | 60 |
| 96  | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 17 | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 14 | 2 | 2 | 2 | 3 | 9  | 65 |
| 97  | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 14 | 4 | 4 | 3 | 4 | 15 | 3 | 2 | 3 | 3 | 11 | 4 | 1 | 3 | 3 | 3 | 14 | 1 | 1 | 2 | 3 | 7  | 61 |
| 98  | 4 | 2 | 4 | 2 | 1 | 13 | 3 | 4 | 3 | 4 | 14 | 3 | 2 | 3 |   | 8  | 4 | 1 | 3 | 1 | 4 | 13 | 2 | 1 | 2 | 3 | 8  | 56 |
| 99  | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 15 | 3 | 4 | 3 | 4 | 14 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 4 | 3 | 3 | 1 | 2 | 13 | 3 | 1 | 2 | 3 | 9  | 63 |
| 100 | 1 | 4 | 3 | 3 | 1 | 12 | 3 | 4 | 3 | 4 | 14 | 3 | 1 | 1 | 3 | 8  | 4 | 2 | 1 | 2 | 2 | 11 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 57 |
| 101 | 1 | 4 | 1 | 2 | 1 | 9  | 3 | 4 | 3 | 4 | 14 | 2 | 2 | 1 | 3 | 8  | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 13 | 1 | 3 | 3 | 3 | 10 | 54 |

|     |   |   |   |   |   |    |   |   |   |   |    |   |   |   |   |    |   |   |   |   |   |    |   |   |   |   |    |    |
|-----|---|---|---|---|---|----|---|---|---|---|----|---|---|---|---|----|---|---|---|---|---|----|---|---|---|---|----|----|
| 102 | 1 | 3 | 1 | 1 | 2 | 8  | 4 | 3 | 3 | 4 | 14 | 3 | 2 | 2 | 3 | 10 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 16 | 1 | 3 | 3 | 3 | 10 | 58 |
| 103 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 14 | 2 | 2 | 2 | 4 | 10 | 3 | 2 | 2 | 3 | 10 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 15 | 1 | 4 | 2 | 3 | 10 | 59 |
| 104 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 15 | 2 | 2 | 2 | 4 | 10 | 2 | 3 | 3 | 3 | 11 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 15 | 1 | 4 | 2 | 3 | 10 | 61 |
| 105 | 4 | 3 | 2 | 2 | 4 | 15 | 2 | 2 | 4 | 4 | 12 | 1 | 1 | 3 | 3 | 8  | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 | 9  | 1 | 4 | 2 | 2 | 9  | 53 |
| 106 | 4 | 3 | 2 | 2 | 4 | 15 | 2 | 2 | 4 | 4 | 12 | 2 | 3 | 2 | 3 | 10 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 12 | 1 | 4 | 2 | 3 | 10 | 59 |
| 107 | 4 | 3 | 2 | 2 | 4 | 15 | 2 | 3 | 4 | 4 | 13 | 4 | 1 | 4 | 3 | 12 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 9  | 1 | 3 | 2 | 3 | 9  | 58 |
| 108 | 4 | 3 | 2 | 2 | 4 | 15 | 2 | 3 | 4 | 4 | 13 | 3 | 2 | 4 | 3 | 12 | 3 | 2 | 3 | 1 | 2 | 11 | 1 | 3 | 2 | 3 | 9  | 60 |
| 109 | 1 | 3 | 2 | 2 | 3 | 11 | 4 | 3 | 4 | 3 | 14 | 3 | 3 | 4 | 4 | 14 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | 8  | 1 | 3 | 2 | 3 | 9  | 56 |
| 110 | 1 | 3 | 2 | 2 | 3 | 11 | 4 | 2 | 3 | 3 | 12 | 3 | 3 | 4 | 4 | 14 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 11 | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 | 59 |
| 111 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 13 | 4 | 3 | 3 | 3 | 13 | 3 | 2 | 4 | 4 | 13 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 12 | 2 | 3 | 2 | 4 | 11 | 62 |
| 112 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 14 | 4 | 2 | 3 | 3 | 12 | 2 | 2 | 4 | 4 | 12 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 12 | 1 | 3 | 4 | 4 | 12 | 62 |
| 113 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 13 | 1 | 1 | 2 | 3 | 7  | 4 | 2 | 3 | 3 | 12 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 11 | 2 | 3 | 3 | 4 | 12 | 55 |
| 114 | 2 | 4 | 3 | 1 | 3 | 13 | 1 | 1 | 2 | 3 | 7  | 3 | 3 | 2 | 2 | 10 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 11 | 3 | 3 | 3 | 4 | 13 | 54 |
| 115 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 17 | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 | 3 | 1 | 1 | 1 | 6  | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 10 | 2 | 2 | 3 | 3 | 10 | 54 |
| 116 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 16 | 3 | 4 | 2 | 3 | 12 | 3 | 3 | 3 | 1 | 10 | 1 | 4 | 3 | 4 | 2 | 14 | 2 | 1 | 2 | 2 | 7  | 59 |
| 117 | 3 | 4 | 3 | 1 | 1 | 12 | 4 | 2 | 2 | 3 | 11 | 3 | 3 | 3 | 2 | 11 | 1 | 4 | 3 | 4 | 2 | 14 | 2 | 2 | 3 | 2 | 9  | 57 |
| 118 | 4 | 4 | 3 | 1 | 1 | 13 | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 | 3 | 4 | 3 | 2 | 12 | 1 | 2 | 3 | 4 | 2 | 12 | 2 | 3 | 2 | 2 | 9  | 57 |
| 119 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 15 | 2 | 3 | 2 | 2 | 9  | 3 | 3 | 4 | 4 | 14 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 13 | 2 | 2 | 3 | 2 | 9  | 60 |
| 120 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 16 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8  | 3 | 3 | 4 | 4 | 14 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 14 | 2 | 2 | 3 | 2 | 9  | 61 |
| 121 | 1 | 4 | 4 | 4 | 2 | 15 | 3 | 4 | 2 | 2 | 11 | 3 | 1 | 2 | 3 | 9  | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 13 | 2 | 3 | 3 | 2 | 10 | 58 |
| 122 | 1 | 4 | 2 | 4 | 4 | 15 | 4 | 4 | 2 | 4 | 14 | 3 | 3 | 4 | 3 | 13 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 13 | 2 | 3 | 3 | 2 | 10 | 65 |
| 123 | 1 | 4 | 1 | 4 | 3 | 13 | 3 | 3 | 3 | 4 | 13 | 3 | 2 | 3 | 2 | 10 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 14 | 2 | 2 | 3 | 2 | 9  | 59 |
| 124 | 1 | 4 | 1 | 2 | 2 | 10 | 3 | 3 | 3 | 4 | 13 | 3 | 2 | 3 | 2 | 10 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 13 | 2 | 2 | 3 | 2 | 9  | 55 |
| 125 | 2 | 1 | 4 | 1 | 4 | 12 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 4 | 4 | 3 | 4 | 15 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 13 | 3 | 2 | 3 | 3 | 11 | 63 |
| 126 | 2 | 2 | 3 | 1 | 3 | 11 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 2 | 2 | 3 | 3 | 10 | 2 | 4 | 1 | 3 | 2 | 12 | 3 | 2 | 3 | 2 | 10 | 55 |
| 127 | 2 | 3 | 3 | 1 | 3 | 12 | 3 | 2 | 3 | 3 | 11 | 1 | 4 | 3 | 4 | 12 | 2 | 4 | 1 | 3 | 4 | 14 | 2 | 2 | 3 | 3 | 10 | 59 |
| 128 | 2 | 4 | 3 | 1 | 3 | 13 | 2 | 4 | 3 | 3 | 12 | 1 | 4 | 3 | 3 | 11 | 2 | 4 | 1 | 3 | 4 | 14 | 3 | 2 | 3 | 2 | 10 | 60 |

|     |   |   |   |   |   |    |   |   |   |   |    |   |   |   |   |    |   |   |   |   |   |    |   |   |   |   |    |    |
|-----|---|---|---|---|---|----|---|---|---|---|----|---|---|---|---|----|---|---|---|---|---|----|---|---|---|---|----|----|
| 129 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 10 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 1 | 4 | 3 | 3 | 11 | 2 | 3 | 1 | 3 | 4 | 13 | 3 | 2 | 2 | 3 | 10 | 56 |
| 130 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 10 | 4 | 2 | 3 | 3 | 12 | 2 | 4 | 3 | 2 | 11 | 1 | 3 | 1 | 3 | 4 | 12 | 3 | 2 | 3 | 2 | 10 | 55 |
| 131 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 10 | 2 | 4 | 4 | 3 | 13 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 1 | 3 | 1 | 3 | 4 | 12 | 3 | 3 | 3 | 2 | 11 | 58 |
| 132 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 11 | 1 | 1 | 4 | 3 | 9  | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 | 1 | 3 | 1 | 3 | 4 | 12 | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 | 58 |
| 133 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 15 | 1 | 1 | 4 | 3 | 9  | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 13 | 3 | 4 | 4 | 3 | 14 | 63 |
| 134 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 13 | 1 | 1 | 4 | 3 | 9  | 2 | 2 | 3 | 3 | 10 | 3 | 4 | 1 | 3 | 3 | 14 | 3 | 1 | 3 | 3 | 10 | 56 |
| 135 | 3 | 2 | 4 | 3 | 1 | 13 | 2 | 3 | 4 | 3 | 12 | 3 | 1 | 3 | 3 | 10 | 3 | 4 | 1 | 3 | 3 | 14 | 3 | 1 | 3 | 3 | 10 | 59 |
| 136 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 14 | 2 | 3 | 4 | 3 | 12 | 4 | 1 | 2 | 3 | 10 | 3 | 4 | 1 | 3 | 3 | 14 | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 | 63 |
| 137 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 14 | 3 | 3 | 4 | 3 | 13 | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 | 3 | 4 | 1 | 3 | 3 | 14 | 3 | 1 | 3 | 3 | 10 | 62 |
| 138 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 13 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 4 | 3 | 2 | 3 | 12 | 3 | 4 | 1 | 3 | 3 | 14 | 4 | 4 | 3 | 3 | 14 | 65 |
| 139 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 13 | 3 | 3 | 3 | 4 | 13 | 4 | 4 | 2 | 3 | 13 | 3 | 4 | 1 | 1 | 3 | 12 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 63 |
| 140 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 13 | 2 | 2 | 3 | 4 | 11 | 4 | 4 | 2 | 3 | 13 | 3 | 4 | 1 | 1 | 3 | 12 | 4 | 3 | 3 | 3 | 13 | 62 |
| 141 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 14 | 4 | 4 | 3 | 4 | 15 | 3 | 4 | 2 | 3 | 12 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 10 | 3 | 3 | 3 | 2 | 11 | 62 |
| 142 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 16 | 4 | 3 | 3 | 4 | 14 | 3 | 3 | 2 | 2 | 10 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 15 | 3 | 2 | 3 | 1 | 9  | 64 |
| 143 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 16 | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 | 4 | 2 | 3 | 2 | 11 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 17 | 3 | 2 | 3 | 2 | 10 | 67 |
| 144 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 15 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 4 | 3 | 4 | 3 | 14 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 11 | 3 | 2 | 3 | 2 | 10 | 62 |
| 145 | 1 | 2 | 4 | 3 | 3 | 13 | 3 | 4 | 2 | 3 | 12 | 4 | 3 | 2 | 1 | 10 | 3 | 1 | 2 | 1 | 3 | 10 | 3 | 2 | 1 | 1 | 7  | 52 |
| 146 | 4 | 1 | 2 | 1 | 2 | 10 | 1 | 1 | 1 | 3 | 6  | 1 | 1 | 3 | 1 | 6  | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 6  | 1 | 2 | 1 | 1 | 5  | 33 |
| 147 | 4 | 1 | 2 | 1 | 2 | 10 | 2 | 2 | 2 | 3 | 9  | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 3 | 3 | 2 | 1 | 1 | 10 | 3 | 2 | 3 | 3 | 11 | 52 |
| 148 | 4 | 2 | 2 | 2 | 1 | 11 | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 | 2 | 3 | 3 | 3 | 11 | 3 | 3 | 2 | 1 | 1 | 10 | 3 | 2 | 2 | 3 | 10 | 53 |
| 149 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 11 | 3 | 4 | 2 | 3 | 12 | 2 | 3 | 2 | 3 | 10 | 3 | 3 | 2 | 1 | 1 | 10 | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 | 54 |
| 150 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 11 | 4 | 3 | 2 | 3 | 12 | 2 | 3 | 3 | 3 | 11 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 11 | 3 | 3 | 1 | 3 | 10 | 55 |
| 151 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 13 | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 | 3 | 3 | 4 | 3 | 13 | 3 | 3 | 4 | 4 | 1 | 15 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 64 |
| 152 | 3 | 4 | 4 | 4 | 1 | 16 | 4 | 3 | 1 | 3 | 11 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 3 | 2 | 3 | 3 | 1 | 12 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 63 |
| 153 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 17 | 3 | 4 | 1 | 3 | 11 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 3 | 2 | 3 | 1 | 1 | 10 | 3 | 3 | 1 | 3 | 10 | 60 |
| 154 | 4 | 2 | 4 | 4 | 1 | 15 | 4 | 3 | 1 | 3 | 11 | 3 | 4 | 4 | 3 | 14 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 6  | 2 | 3 | 2 | 3 | 10 | 56 |
| 155 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 11 | 3 | 4 | 1 | 3 | 11 | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 | 4 | 2 | 3 | 1 | 3 | 13 | 2 | 2 | 3 | 3 | 10 | 56 |

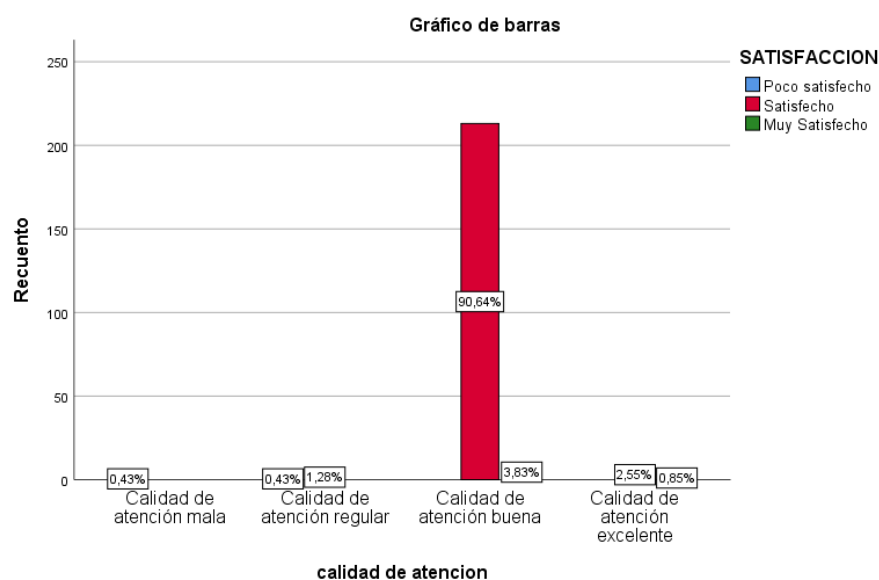
|     |   |   |   |   |   |    |   |   |   |   |    |   |   |   |   |    |   |   |   |   |   |    |   |   |   |   |    |    |
|-----|---|---|---|---|---|----|---|---|---|---|----|---|---|---|---|----|---|---|---|---|---|----|---|---|---|---|----|----|
| 156 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 15 | 3 | 4 | 1 | 3 | 11 | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 | 4 | 3 | 4 | 1 | 3 | 15 | 2 | 3 | 2 | 2 | 9  | 63 |
| 157 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 12 | 4 | 3 | 1 | 3 | 11 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 4 | 3 | 4 | 1 | 3 | 15 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8  | 58 |
| 158 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 13 | 2 | 2 | 1 | 3 | 8  | 3 | 3 | 4 | 4 | 14 | 4 | 3 | 4 | 1 | 3 | 15 | 2 | 3 | 2 | 3 | 10 | 60 |
| 159 | 4 | 1 | 3 | 3 | 3 | 14 | 2 | 2 | 3 | 4 | 11 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 2 | 2 | 4 | 1 | 3 | 12 | 2 | 3 | 2 | 2 | 9  | 58 |
| 160 | 3 | 1 | 3 | 2 | 3 | 12 | 2 | 2 | 3 | 4 | 11 | 3 | 3 | 4 | 4 | 14 | 2 | 2 | 4 | 1 | 2 | 11 | 2 | 3 | 2 | 3 | 10 | 58 |
| 161 | 4 | 1 | 3 | 2 | 4 | 14 | 2 | 1 | 3 | 4 | 10 | 3 | 2 | 3 | 4 | 12 | 2 | 3 | 4 | 1 | 3 | 13 | 2 | 3 | 2 | 2 | 9  | 58 |
| 162 | 3 | 1 | 3 | 3 | 4 | 14 | 1 | 1 | 3 | 4 | 9  | 3 | 3 | 4 | 4 | 14 | 3 | 1 | 4 | 3 | 3 | 14 | 2 | 3 | 2 | 2 | 9  | 60 |
| 163 | 3 | 1 | 3 | 3 | 4 | 14 | 1 | 2 | 3 | 4 | 10 | 3 | 4 | 4 | 3 | 14 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 16 | 2 | 3 | 2 | 2 | 9  | 63 |
| 164 | 4 | 1 | 3 | 3 | 4 | 15 | 1 | 3 | 3 | 3 | 10 | 4 | 3 | 4 | 4 | 15 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 14 | 2 | 3 | 2 | 2 | 9  | 63 |
| 165 | 3 | 1 | 3 | 4 | 4 | 15 | 1 | 3 | 3 | 3 | 10 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7  | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 14 | 2 | 3 | 2 | 2 | 9  | 55 |
| 166 | 4 | 1 | 2 | 3 | 2 | 12 | 2 | 3 | 3 | 3 | 11 | 3 | 3 | 3 | 2 | 11 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 14 | 1 | 3 | 1 | 2 | 7  | 55 |
| 167 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 14 | 2 | 4 | 3 | 3 | 12 | 1 | 2 | 2 | 1 | 6  | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 13 | 3 | 3 | 1 | 2 | 9  | 54 |
| 168 | 2 | 3 | 1 | 1 | 3 | 10 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 3 | 3 | 4 | 3 | 13 | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 | 11 | 3 | 3 | 1 | 2 | 9  | 55 |
| 169 | 1 | 1 | 2 | 1 | 4 | 9  | 2 | 3 | 3 | 3 | 11 | 1 | 3 | 3 | 3 | 10 | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 | 11 | 3 | 3 | 1 | 2 | 9  | 50 |
| 170 | 1 | 4 | 3 | 1 | 3 | 12 | 3 | 3 | 4 | 3 | 13 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 | 11 | 3 | 3 | 3 | 2 | 11 | 59 |
| 171 | 1 | 4 | 1 | 2 | 4 | 12 | 3 | 3 | 4 | 3 | 13 | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 10 | 3 | 3 | 3 | 2 | 11 | 57 |
| 172 | 1 | 4 | 1 | 2 | 4 | 12 | 1 | 1 | 3 | 3 | 8  | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 | 2 | 1 | 3 | 4 | 2 | 12 | 3 | 3 | 3 | 1 | 10 | 53 |
| 173 | 1 | 4 | 1 | 3 | 4 | 13 | 1 | 1 | 1 | 3 | 6  | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 | 2 | 1 | 3 | 4 | 2 | 12 | 3 | 2 | 3 | 2 | 10 | 52 |
| 174 | 2 | 4 | 1 | 3 | 4 | 14 | 1 | 1 | 2 | 4 | 8  | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 | 3 | 1 | 3 | 4 | 2 | 13 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 58 |
| 175 | 2 | 4 | 2 | 4 | 3 | 15 | 1 | 1 | 2 | 4 | 8  | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 | 3 | 1 | 3 | 4 | 2 | 13 | 3 | 3 | 3 | 2 | 11 | 58 |
| 176 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 17 | 3 | 3 | 2 | 4 | 12 | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 | 3 | 1 | 2 | 3 | 3 | 12 | 2 | 3 | 3 | 3 | 11 | 63 |
| 177 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 | 4 | 1 | 2 | 4 | 11 | 3 | 1 | 1 | 1 | 6  | 3 | 1 | 2 | 3 | 3 | 12 | 3 | 3 | 3 | 2 | 11 | 55 |
| 178 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 15 | 2 | 3 | 2 | 3 | 10 | 3 | 1 | 2 | 3 | 9  | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 10 | 3 | 2 | 3 | 2 | 10 | 54 |
| 179 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 11 | 3 | 2 | 2 | 3 | 10 | 2 | 4 | 2 | 2 | 10 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 14 | 1 | 3 | 3 | 2 | 9  | 54 |
| 180 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 14 | 2 | 3 | 2 | 3 | 10 | 2 | 4 | 2 | 3 | 11 | 1 | 2 | 3 | 4 | 3 | 13 | 1 | 3 | 3 | 2 | 9  | 57 |
| 181 | 4 | 2 | 2 | 1 | 4 | 13 | 2 | 2 | 2 | 3 | 9  | 2 | 4 | 3 | 1 | 10 | 1 | 2 | 3 | 4 | 3 | 13 | 1 | 2 | 3 | 2 | 8  | 53 |
| 182 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 15 | 4 | 4 | 3 | 3 | 14 | 2 | 4 | 3 | 1 | 10 | 1 | 2 | 3 | 4 | 3 | 13 | 1 | 2 | 3 | 2 | 8  | 60 |

|     |   |   |   |   |   |    |   |   |   |   |    |   |   |   |   |    |   |   |   |   |   |    |   |   |   |   |    |    |
|-----|---|---|---|---|---|----|---|---|---|---|----|---|---|---|---|----|---|---|---|---|---|----|---|---|---|---|----|----|
| 183 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 13 | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 | 2 | 4 | 3 | 2 | 11 | 1 | 2 | 3 | 4 | 3 | 13 | 1 | 3 | 4 | 2 | 10 | 60 |
| 184 | 3 | 1 | 2 | 3 | 1 | 10 | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 | 2 | 4 | 3 | 3 | 12 | 1 | 2 | 3 | 4 | 3 | 13 | 1 | 3 | 3 | 2 | 9  | 57 |
| 185 | 3 | 1 | 2 | 3 | 1 | 10 | 4 | 3 | 3 | 3 | 13 | 2 | 4 | 3 | 2 | 11 | 1 | 2 | 4 | 4 | 3 | 14 | 1 | 3 | 4 | 2 | 10 | 58 |
| 186 | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 | 11 | 4 | 4 | 3 | 3 | 14 | 3 | 4 | 3 | 1 | 11 | 1 | 3 | 4 | 4 | 3 | 15 | 1 | 3 | 3 | 2 | 9  | 60 |
| 187 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 10 | 4 | 4 | 3 | 3 | 14 | 3 | 4 | 3 | 1 | 11 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 13 | 1 | 3 | 3 | 3 | 10 | 58 |
| 188 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 14 | 4 | 4 | 3 | 3 | 14 | 3 | 3 | 4 | 1 | 11 | 1 | 3 | 1 | 3 | 2 | 10 | 4 | 3 | 3 | 3 | 13 | 62 |
| 189 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 14 | 3 | 4 | 4 | 3 | 14 | 3 | 3 | 4 | 1 | 11 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 14 | 4 | 3 | 3 | 4 | 14 | 67 |
| 190 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 14 | 3 | 4 | 4 | 2 | 13 | 3 | 4 | 4 | 3 | 14 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 | 4 | 3 | 3 | 2 | 12 | 68 |
| 191 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 10 | 3 | 1 | 4 | 2 | 10 | 3 | 4 | 2 | 3 | 12 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 17 | 4 | 3 | 3 | 2 | 12 | 61 |
| 192 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 10 | 3 | 4 | 4 | 2 | 13 | 3 | 2 | 3 | 3 | 11 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 17 | 4 | 3 | 3 | 2 | 12 | 63 |
| 193 | 1 | 2 | 1 | 4 | 3 | 11 | 3 | 3 | 4 | 2 | 12 | 3 | 2 | 3 | 3 | 11 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 17 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 63 |
| 194 | 1 | 2 | 1 | 3 | 3 | 10 | 4 | 4 | 4 | 3 | 15 | 4 | 4 | 3 | 3 | 14 | 1 | 3 | 4 | 3 | 3 | 14 | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 | 64 |
| 195 | 2 | 1 | 1 | 3 | 3 | 10 | 4 | 4 | 4 | 3 | 15 | 3 | 2 | 3 | 3 | 11 | 1 | 3 | 4 | 3 | 3 | 14 | 2 | 3 | 2 | 3 | 10 | 60 |
| 196 | 2 | 3 | 1 | 3 | 2 | 11 | 4 | 4 | 1 | 3 | 12 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 1 | 3 | 4 | 3 | 3 | 14 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8  | 57 |
| 197 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 12 | 3 | 3 | 1 | 3 | 10 | 3 | 3 | 2 | 2 | 10 | 1 | 3 | 4 | 2 | 3 | 13 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8  | 53 |
| 198 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 14 | 2 | 2 | 1 | 3 | 8  | 3 | 4 | 4 | 4 | 15 | 1 | 4 | 3 | 2 | 1 | 11 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8  | 56 |
| 199 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 14 | 2 | 2 | 1 | 3 | 8  | 3 | 1 | 1 | 1 | 6  | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 7  | 2 | 2 | 2 | 2 | 8  | 43 |
| 200 | 4 | 3 | 3 | 1 | 1 | 12 | 4 | 3 | 2 | 3 | 12 | 3 | 2 | 2 | 2 | 9  | 1 | 3 | 2 | 3 | 2 | 11 | 2 | 1 | 2 | 2 | 7  | 51 |
| 201 | 4 | 3 | 3 | 2 | 1 | 13 | 4 | 4 | 2 | 3 | 13 | 3 | 1 | 2 | 2 | 8  | 1 | 4 | 2 | 3 | 3 | 13 | 4 | 1 | 2 | 2 | 9  | 56 |
| 202 | 4 | 3 | 3 | 3 | 1 | 14 | 3 | 4 | 2 | 3 | 12 | 3 | 1 | 3 | 2 | 9  | 1 | 3 | 2 | 3 | 4 | 13 | 4 | 1 | 2 | 2 | 9  | 57 |
| 203 | 4 | 4 | 4 | 3 | 1 | 16 | 2 | 2 | 2 | 3 | 9  | 3 | 1 | 3 | 2 | 9  | 1 | 4 | 2 | 4 | 4 | 15 | 4 | 2 | 2 | 3 | 11 | 60 |
| 204 | 4 | 4 | 4 | 2 | 1 | 15 | 1 | 1 | 2 | 3 | 7  | 3 | 1 | 3 | 3 | 10 | 1 | 3 | 2 | 4 | 3 | 13 | 2 | 2 | 2 | 3 | 9  | 54 |
| 205 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 18 | 1 | 3 | 3 | 3 | 10 | 3 | 1 | 3 | 3 | 10 | 1 | 4 | 2 | 4 | 3 | 14 | 2 | 2 | 2 | 3 | 9  | 61 |
| 206 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 14 | 1 | 3 | 3 | 3 | 10 | 3 | 1 | 3 | 3 | 10 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 15 | 2 | 2 | 2 | 1 | 7  | 56 |
| 207 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 | 1 | 3 | 3 | 3 | 10 | 3 | 2 | 3 | 3 | 11 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 15 | 2 | 3 | 2 | 1 | 8  | 59 |
| 208 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 14 | 4 | 4 | 3 | 3 | 14 | 3 | 2 | 3 | 3 | 11 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 16 | 2 | 3 | 2 | 1 | 8  | 63 |
| 209 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 16 | 4 | 3 | 4 | 3 | 14 | 3 | 2 | 3 | 3 | 11 | 4 | 3 | 2 | 1 | 3 | 13 | 2 | 3 | 2 | 1 | 8  | 62 |

|     |   |   |   |   |   |    |   |   |   |   |    |   |   |   |   |    |   |   |   |   |   |    |   |   |   |   |    |    |
|-----|---|---|---|---|---|----|---|---|---|---|----|---|---|---|---|----|---|---|---|---|---|----|---|---|---|---|----|----|
| 210 | 4 | 1 | 3 | 1 | 4 | 13 | 4 | 3 | 4 | 3 | 14 | 3 | 2 | 3 | 3 | 11 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 16 | 2 | 3 | 1 | 1 | 7  | 61 |
| 211 | 1 | 1 | 3 | 1 | 4 | 10 | 4 | 3 | 4 | 4 | 15 | 3 | 2 | 4 | 3 | 12 | 4 | 3 | 2 | 1 | 3 | 13 | 2 | 3 | 1 | 3 | 9  | 59 |
| 212 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 9  | 3 | 3 | 4 | 4 | 14 | 3 | 2 | 4 | 3 | 12 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 15 | 2 | 3 | 1 | 3 | 9  | 59 |
| 213 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 11 | 3 | 3 | 4 | 2 | 12 | 3 | 2 | 4 | 3 | 12 | 4 | 3 | 2 | 1 | 1 | 11 | 4 | 3 | 1 | 3 | 11 | 57 |
| 214 | 1 | 3 | 3 | 2 | 3 | 12 | 2 | 2 | 4 | 2 | 10 | 3 | 4 | 4 | 3 | 14 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 14 | 4 | 2 | 1 | 2 | 9  | 59 |
| 215 | 1 | 4 | 3 | 2 | 3 | 13 | 2 | 2 | 4 | 2 | 10 | 3 | 4 | 4 | 4 | 15 | 1 | 2 | 2 | 1 | 4 | 10 | 4 | 2 | 1 | 1 | 8  | 56 |
| 216 | 1 | 4 | 3 | 2 | 3 | 13 | 2 | 3 | 4 | 4 | 13 | 3 | 2 | 4 | 4 | 13 | 1 | 1 | 3 | 3 | 4 | 12 | 4 | 2 | 4 | 3 | 13 | 64 |
| 217 | 1 | 4 | 3 | 3 | 2 | 13 | 2 | 3 | 3 | 4 | 12 | 3 | 2 | 3 | 3 | 11 | 1 | 1 | 3 | 1 | 4 | 10 | 4 | 2 | 3 | 3 | 12 | 58 |
| 218 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 13 | 2 | 3 | 3 | 4 | 12 | 3 | 1 | 3 | 3 | 10 | 1 | 2 | 2 | 1 | 4 | 10 | 4 | 3 | 4 | 3 | 14 | 59 |
| 219 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 14 | 1 | 1 | 3 | 4 | 9  | 3 | 1 | 3 | 4 | 11 | 1 | 3 | 2 | 4 | 3 | 13 | 4 | 3 | 4 | 3 | 14 | 61 |
| 220 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 17 | 2 | 1 | 3 | 4 | 10 | 3 | 1 | 3 | 3 | 10 | 1 | 3 | 2 | 2 | 1 | 9  | 2 | 3 | 4 | 3 | 12 | 58 |
| 221 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 16 | 1 | 1 | 3 | 4 | 9  | 3 | 1 | 3 | 4 | 11 | 1 | 4 | 2 | 4 | 1 | 12 | 2 | 3 | 4 | 3 | 12 | 60 |
| 222 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 16 | 1 | 1 | 3 | 4 | 9  | 3 | 1 | 3 | 4 | 11 | 1 | 4 | 2 | 3 | 1 | 11 | 2 | 3 | 4 | 3 | 12 | 59 |
| 223 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 12 | 2 | 3 | 3 | 4 | 12 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 1 | 3 | 2 | 3 | 1 | 10 | 3 | 3 | 4 | 3 | 13 | 59 |
| 224 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 14 | 3 | 3 | 2 | 4 | 12 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 8  | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 58 |
| 225 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 10 | 3 | 2 | 2 | 4 | 11 | 2 | 4 | 3 | 4 | 13 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 9  | 3 | 3 | 2 | 1 | 9  | 52 |
| 226 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 12 | 2 | 1 | 2 | 4 | 9  | 4 | 4 | 3 | 3 | 14 | 2 | 1 | 3 | 3 | 1 | 10 | 2 | 1 | 2 | 2 | 7  | 52 |
| 227 | 1 | 3 | 1 | 3 | 2 | 10 | 1 | 2 | 2 | 4 | 9  | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 2 | 1 | 3 | 3 | 1 | 10 | 2 | 1 | 4 | 4 | 11 | 52 |
| 228 | 1 | 2 | 1 | 3 | 3 | 10 | 3 | 4 | 2 | 2 | 11 | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 | 2 | 1 | 3 | 3 | 1 | 10 | 2 | 4 | 4 | 2 | 12 | 54 |
| 229 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 7  | 3 | 4 | 2 | 2 | 11 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 10 | 2 | 4 | 2 | 2 | 10 | 50 |
| 230 | 4 | 2 | 1 | 3 | 1 | 11 | 3 | 2 | 3 | 2 | 10 | 3 | 3 | 4 | 3 | 13 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 12 | 2 | 4 | 2 | 2 | 10 | 56 |
| 231 | 4 | 3 | 1 | 2 | 3 | 13 | 2 | 2 | 3 | 2 | 9  | 3 | 3 | 4 | 3 | 13 | 3 | 4 | 3 | 3 | 1 | 14 | 2 | 3 | 2 | 2 | 9  | 58 |
| 232 | 4 | 2 | 1 | 1 | 3 | 11 | 2 | 2 | 2 | 4 | 10 | 3 | 3 | 4 | 3 | 13 | 3 | 4 | 3 | 4 | 1 | 15 | 2 | 3 | 2 | 2 | 9  | 58 |
| 233 | 4 | 4 | 2 | 1 | 4 | 15 | 2 | 2 | 2 | 4 | 10 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 3 | 4 | 3 |   | 4 | 14 | 2 | 3 | 2 | 2 | 9  | 60 |
| 234 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 15 | 2 | 3 | 2 | 4 | 11 | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 18 | 3 | 3 | 2 | 2 | 10 | 65 |
| 235 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 15 | 4 | 4 | 2 | 4 | 14 | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 18 | 1 | 2 | 2 | 3 | 8  | 66 |

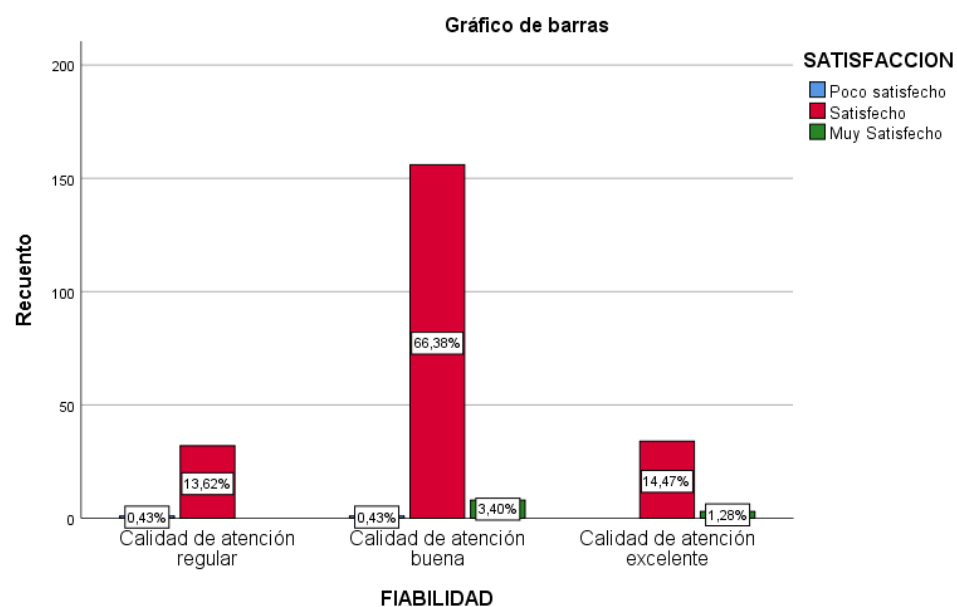
## Anexo 5. Gráficos

**Figura N° 1** Porcentaje de la relación entre la calidad de atención y nivel de satisfacción de los usuarios que asisten al servicio de farmacia del Centro de Salud Fonavi IV – 2023.



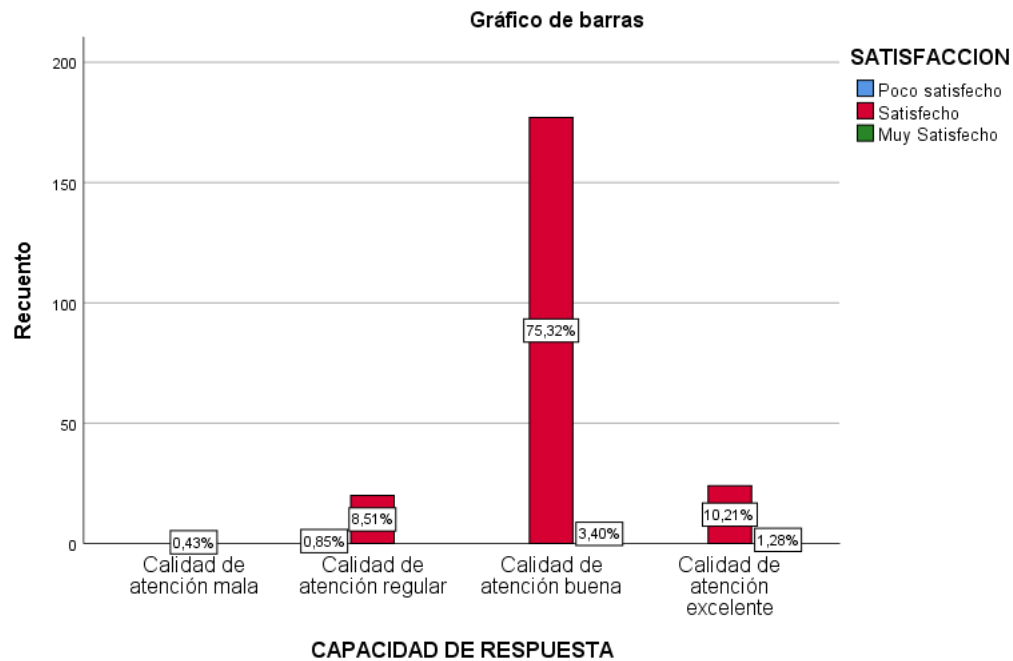
Fuente: Elaboración propia (2023), procesamiento de datos con SPSS v.26.

**Figura N°2** Porcentaje de la relación entre la fiabilidad y nivel de satisfacción de los usuarios que asisten al servicio de farmacia del Centro de Salud Fonavi IV – 2023.



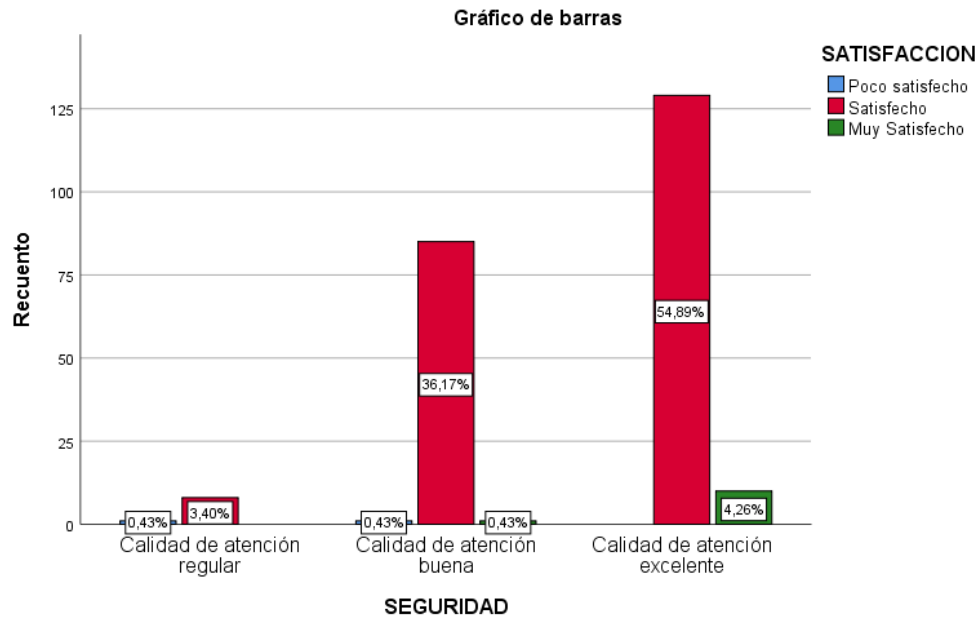
Fuente: Elaboración propia (2023), procesamiento de datos con SPSS v.26.

**Figura N°3** Porcentaje de la relación entre la capacidad de respuesta y nivel de satisfacción de los usuarios que asisten al servicio de farmacia del Centro de Salud Fonavi IV – 2023.



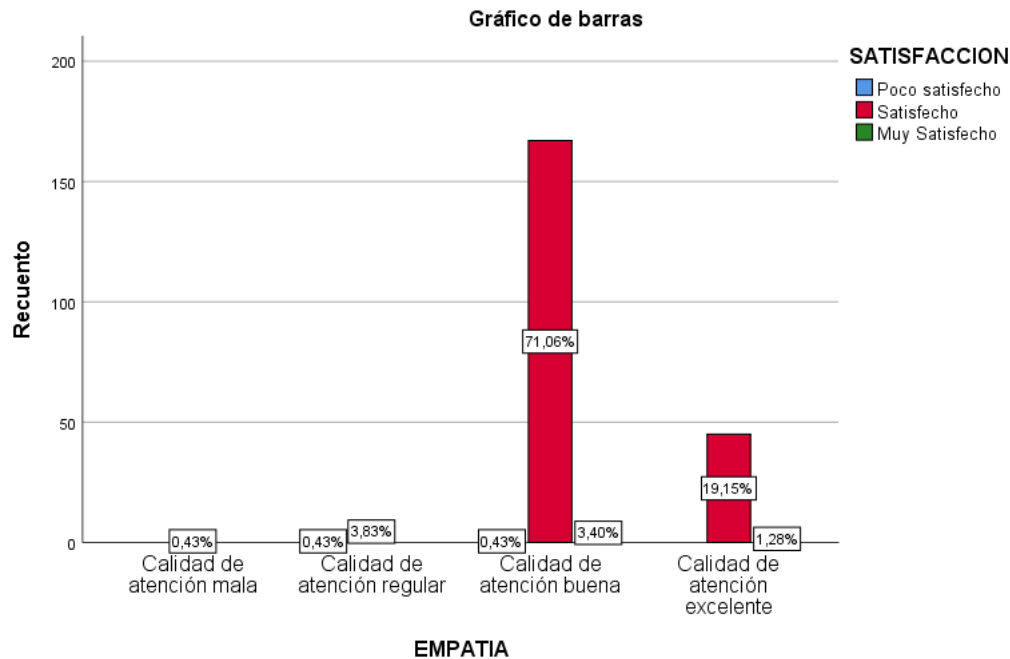
Fuente: Elaboración propia (2023), procesamiento de datos con SPSS v.26.

**Figura N°4** Porcentaje de la relación entre la seguridad y el nivel de satisfacción de los usuarios que asisten al servicio de farmacia del Centro de Salud Fonavi IV – 2023.



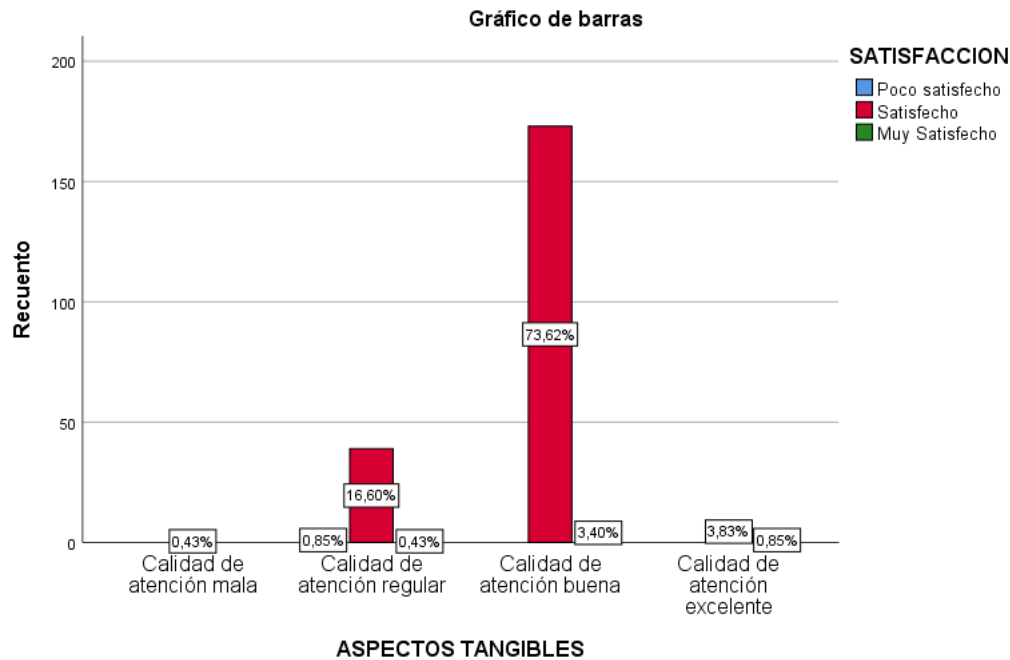
Fuente: Elaboración propia (2023), procesamiento de datos con SPSS v.26.

**Figura N°5** Porcentaje de la relación entre la empatía y el nivel de satisfacción de los usuarios que asisten al servicio de farmacia del Centro de Salud Fonavi IV – 2023.



Fuente: Elaboración propia (2023), procesamiento de datos con SPSS v.26.

**Figura N° 6** Porcentaje de la relación entre los aspectos tangibles y el nivel de satisfacción de los usuarios que asisten al servicio de farmacia del Centro de Salud Fonavi IV – 2023.



Fuente: Elaboración propia (2023), procesamiento de datos con SPSS v.26.

## ANEXO 6: EVIDENCIAS FOTOGRAFICAS

