



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE FARMACIA Y BIOQUÍMICA**

**CALIDAD DEL SERVICIO DE FARMACIA Y
SATISFACCIÓN DEL USUARIO CENTRO DE SALUD
MENTAL COMUNITARIO CARHUAZ-OCTUBRE, 2022**

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

AUTORES

FERNÁNDEZ OROPEZA, MAGALI TEODOSIA

<https://orcid.org/0000-0003-1876-6496>

QUIÑONES CHÁVEZ, SANDRA MYREYA

<https://orcid.org/0000-0003-1876-6496>

ASESOR

Dr. RODRIGUEZ LICHTENHELDT, JOSE EDWIN

<https://orcid.org/0000-0003-1876-6496>

Lima – Perú

2023

AUTORIZACION DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y ORIGINALIDAD

Yo, **MAGALI TEODOSIA FERNANDEZ OROPEZA**, con DNI **40516044** en mi condición de autora de la tesis/ trabajo de investigación/ trabajo académico presentada para optar el Título Profesional de "Químico Farmacéutico" **AUTORIZO** a la Universidad María Auxiliadora (UMA) para publicar de manera indefinida en el repositorio institucional, el archivo digital que estoy entregando, en cumplimiento a la Ley N°30035 que regula el Repositorio Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación de acceso abierto y su respectivo Reglamento.

Asimismo, **DECLARO BAJO JURAMENTO** que dicho documento es **ORIGINAL** con un porcentaje de similitud **21%** y, que se han respetado los derechos de autor en la elaboración del mismo. Además, recalcar que se está entregando la versión final del documento sustentado y aprobado por el jurado evaluador.

En señal de conformidad con lo autorizado y declarado, firmo el presente documento a los 13 días del mes de junio del año 2023.

Lima, 13 de junio 2023.



Magali Teodosia Fernandez Oropeza
DNI: 40516044



DR. JOSE EDWIN RODRIGUEZ LICHTENHELD
DNI 10734121

1. Apellidos y Nombres:
2. DNI
3. Grado o título profesional
4. Título del trabajo de Investigación
5. Porcentaje de similitud

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y ORIGINALIDAD

Yo, **SANDRA MYREYA QUIÑONES CHAVEZ**, con DNI **73125605** en mi condición de autora de la tesis/ trabajo de investigación/ trabajo académico presentada para optar el Título Profesional de “Químico Farmacéutico” **AUTORIZO** a la Universidad María Auxiliadora (UMA) para publicar de manera indefinida en el repositorio institucional, el archivo digital que estoy entregando, en cumplimiento a la Ley N°30035 que regula el Repositorio Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación de acceso abierto y su respectivo Reglamento.

Asimismo, **DECLARO BAJO JURAMENTO** que dicho documento es **ORIGINAL** con un porcentaje de similitud **21%** y, que se han respetado los derechos de autor en la elaboración del mismo. Además, recalcar que se está entregando la versión final del documento sustentado y aprobado por el jurado evaluador.

En señal de conformidad con lo autorizado y declarado, firmo el presente documento a los 13 días del mes de junio del año 2023.

Lima, 02 de junio 2023.



QUIÑONES CHAVEZ SANDRA MYREYA

DNI: 73125605



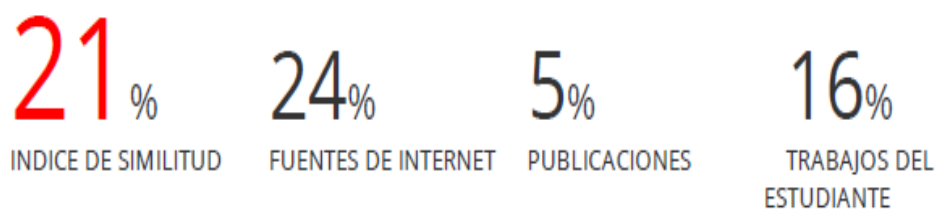
DR. JOSE EDWIN RODRIGUEZ LICHTENHELD

DNI: 10734121

1. Apellidos y Nombres
2. DNI
3. Grado o título profesional
4. Título del trabajo de Investigación
5. Porcentaje de similitud

INFORME DE ORIGINALIDAD-TURNITIN

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	8%
2	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	7%
3	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	repositorio.uma.edu.pe Fuente de Internet	2%
5	www.scielo.br Fuente de Internet	1%

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias

Apagado

Excluir bibliografía

Apagado

Dedicatoria

Gracias a mi madre Feliciano,
quien me apoyo espiritualmente
hasta lograr mi objetivo; ser
Químico Farmacéutica

MAGALI

Gracias a mi madre Manuela, quien me
apoyo material y espiritualmente hasta
lograr mi objetivo; ser Químico
Farmacéutica

SANDRA

Agradecimiento

- Primero damos gracias a Dios por haber guiado nuestro camino.
- A la universidad gracias por abrirnos sus puertas para haber logrado nuestra titulación.
- A los docentes quienes fomentaron secuelas de conocimiento y experiencias que quedaron grabadas en nuestra memoria.
- A nuestro asesor el Dr. Jose Edwin Rodríguez Lichtenheltd, por su guía en este camino.

ÍNDICE GENERAL

	Páginas
PÁGINAS INICIALES	
Portada (Carátula)	1
Dedicatoria	2
Agradecimiento	3
Índice general	4
Índice de Tablas	6
Índice de Figuras	7
Resumen	8
Abstract	9
I. INTRODUCCIÓN	10
II. MATERIALES Y MÉTODOS	19
2.1 Enfoque y diseño de la investigación	19
2.2 Población, muestra y muestreo	19
2.3 Variables de investigación	21
2.4 Técnica e instrumento de recolección de datos	21
2.5 Proceso de recolección de datos	22
2.6 Métodos de análisis estadístico	22
2.7 Aspectos éticos	23
III. RESULTADOS	24
IV. DISCUSIÓN	37
V. CONCLUSIONES	40
VI. RECOMENDACIONES	41
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	42
ANEXOS	44
ANEXO A: Operacionalización de las Variables	44
ANEXO B: Instrumentos de recolección de datos	46
ANEXO C: Consentimiento informado y/o Asentimiento informado	53
ANEXO D: Fichas de validación de los cuestionarios	54

ANEXO E: Evidencias de trabajo de campo	60
ANEXO F: Base de Datos	61

Índice de Tablas

Tabla 1	Variable 1: Calidad de servicio de Farmacia	24
Tabla 2	Dimensiones de la variable calidad de servicio de farmacia	25
Tabla 3	Variable 2: Satisfacción del usuario	26
Tabla 4	Dimensiones de la variable satisfacción del usuario	27
Tabla 5	Tabla de contingencia de la relación existente entre Calidad de servicio de Farmacia y Satisfacción del usuario	28
Tabla 6	Tabla de contingencia de la relación existente entre D1: Horario de atención y Satisfacción del usuario	29
Tabla 7	Tabla de contingencia de la relación existente entre D2: Atención del usuario y Satisfacción del usuario	30
Tabla 8	Tabla de contingencia de la relación existente entre D3: Local tangible y Satisfacción del usuario	31
Tabla 9	Prueba de normalidad con Kolmogorov-Smirnov y Shapiro-Wilk	32
Tabla 10	Correlación entre la calidad de servicio de farmacia y la satisfacción del usuario	33
Tabla 11	Correlación entre la dimensión horario de atención y la satisfacción del usuario	34
Tabla 12	Correlación entre la dimensión atención del usuario y la satisfacción del usuario	35
Tabla 13	Correlación entre la dimensión local tangible y la satisfacción del usuario	36

Índice de Figuras

Figura 1	Gráfico de barras de Calidad de servicio de Farmacia	24
Figura 2	Gráfico de barras de satisfacción del usuario	26
Figura 3	Gráfico de barras de la tabla de contingencia de calidad de servicio de farmacia y satisfacción del usuario	28
Figura 4	Gráfico de barras de la tabla de contingencia de D1: Horario de atención y satisfacción del usuario	29
Figura 5	Gráfico de barras de la tabla de contingencia de D2: Atención al usuario y satisfacción del usuario	30
Figura 6	Gráfico de barras de la tabla de contingencia de D3: Local tangible y satisfacción del usuario	31

Resumen

El estudio tuvo como objetivo: Establecer una relación entre la calidad del servicio de farmacia y la satisfacción del usuario en el Centro de Salud Mental Comunitario Carhuaz _ octubre, 2022. Materiales y Métodos: Enfoque y diseño de investigación cualitativo y correlacional, población igual 418 usuarios y la muestra 200 usuarios varones y mujeres. Las Variables estudiadas fueron: Calidad de Servicio de Farmacia y Satisfacción del Usuario, se empleó la metodología de encuesta e instrumento, cuestionario estructurado, se ejecutó el plan metodológico para la recolección de datos, se procesó y analizó estadísticamente con Excel y SPSS V 25, consignando los aspectos éticos. Conclusión: Se ha establecido la relación que existe entre la calidad del servicio de farmacia y la satisfacción del usuario en el Centro de Salud Mental Comunitario Carhuaz - Octubre, 2022, porque la prueba de correlación de Spearman = 0,672 (**p=0,000), se concluyó que existe correlación positiva, moderada y significativa entre las variables.

Palabras clave: Calidad, Comunitario, Farmacia, Satisfacción, Servicio

Abstract

The objective of the study was to: Establish a relationship between the quality of the pharmacy service and user satisfaction at the Carhuaz Community Mental Health Center-October 2022. Materials and Methods: Approach and qualitative and correlational research design, equal population 418 users and the sample 200 male and female users. The Variables studied were: Quality of Pharmacy Service and User Satisfaction, the survey and instrument methodology was used, structured questionnaire, the methodological plan for data collection was executed, it was processed and statistically analyzed with Excel and SPSS V 25, noting ethical aspects. Conclusion: The relationship between the quality of the pharmacy service and user satisfaction at the Carhuaz-October Community Mental Health Center, 2022, has been established, because the Spearman correlation test = 0.672 (**p= 0.000), it was concluded that there is a positive, moderate and significant correlation between the variables.

Keywords: Quality, Community, Pharmacy, Satisfaction, Service

I. INTRODUCCIÓN

La satisfacción del usuario tiene una relación muy significativa con la atención de servicios en las farmacias hospitalarias. Sin embargo, existen una serie de barreras que obstaculizan la adecuada atención al usuario ya que el problema, no es solamente en los hospitales del Ministerio de Salud del Perú². Si no también se percibe la baja calidad de atención en diferentes países del mundo que tienen bajos recursos; teniendo en cuenta que su optimización en atención farmacéutica puede salvar muchas vidas³. El consejo de Europa con relación a la función del farmacéutico sostiene que es importante en el contexto de la seguridad sanitaria; según la resolución 746 del 21 de marzo del 2001, en la reunión de delegados de los ministros de salud⁴.

La reunión de ministros recomendó a los Estados miembros para que promuevan el rol que debe cumplir el farmacéutico en todos los hospitales de los países miembros; entre los que se determinan: 1) el contacto directo del paciente con el farmacéutico es un derecho, en que debe existir una mutua colaboración a través de la comunicación entre autoridades sanitarias, los farmacéuticos y otros profesionales de salud. 2) llevar un control de costos sanitarios de acuerdo a la calidad y los cuidados. 3) el farmacéutico debe ayudar previniendo los riesgos iatrogénicos que pueden evitarse. 4) otras acciones como la evaluación de la medicación consumida por el paciente, intercambiar la información, uso de tecnologías; controlar los riesgos de la automedicación, etc⁵.

En un estudio realizado en México sobre la calidad de atención y satisfacción de los usuarios adultos, no encontraron una correlación directa entre el cuidado de farmacia y las características socio demográficas de estado civil, edad, hospitalización, sexo, tipos de diagnóstico; en cambio el 65% de los pacientes con un buen nivel socio económico y el estado laboral encontraron una aclaración del paciente relacionado con la consideración de farmacia⁶. La buena atención en la farmacia hospitalaria crea una satisfacción en el usuario demostrando altos servicios de salud; creando conductas positivas en el paciente, tales

como la continuidad y conformidad con los proveedores de artículos farmacéuticos, así como de los beneficiarios emplean los servicios de farmacia del hospital comunitario. Aunque en muchos casos el tiempo de espera para la adquisición de medicamentos es muy prolongado, construyendo una barrera en la atención de salud.

Los inconvenientes anotados, se presentan en la farmacia del Centro de Salud Mental Comunitario Carhuaz en que un menor tiempo de espera puede crear una positiva percepción de satisfacción en los pacientes; así como en los usuarios que van a la farmacia. Al contrario, cuando el intervalo de espera es muy excesivo o no hay medicamentos recetados por el médico en el stock, para los pacientes que fueron atendidos en hospitalización y consultorio externo; en lo que generan descontento de los usuarios por el excesivo tiempo de espera; que influye en la disconformidad del paciente¹¹⁻¹².

Los centros comunitarios de salud mental en el Perú, se viene organizando hace pocos años; teniendo en cuenta que el país cuenta con profesionales de diferentes especialidades, para tratar la salud mental, con capacidad profesional de atender la salud mental en los diferentes lugares del territorio nacional ^{1,2}, específicamente en la ciudad de Carhuaz, donde existe un centro comunitario de atención a la salud mental, con una labor interdisciplinaria articulando diferentes enfoques y saberes, con una serie de utilización de recursos comunitarios e institucionales, respetando los derechos humanos, relacionando a los proveedores y usuarios del sistema.

Es aquí donde surge la calidad del servicio farmacéutico, que tienen mucha importancia al proveer medicamentos con receta médica; brindando un servicio de calidad en la atención farmacéutica con una dispensación activa de los medicamentos y que en algunos casos no se cumplen con eficiencia, por la falta de suministros y equipamiento adecuados a las expectativas del usuario.

En este ambiente, de muchos casos no se realizan un tratamiento adecuado de los signos de trastornos psicológicos; en relación al tratamiento psiquiátrico comunitario, a la terapia psicológica, el seguimiento farmacológico; complementado con terapia ocupacional; sin cumplir con las recomendaciones de mayor autonomía a las personas que sufren de trastornos mentales³. En muchos casos no perciben una satisfacción los usuarios de los centros de atención de enfermedades mentales comunitarias, generado por la atención deficiente de los encargados de la farmacia, que, en unos casos, no constituyen personal especializado en la dispensación de medicamentos. Por las razones descritas, se formula el problema general.

¿Cuál es la relación de la calidad del servicio de farmacia y la satisfacción del usuario en el Centro de Salud Mental Comunitario Carhuaz-Octubre, 2022?

La calidad del servicio de farmacia, está estructurada de acuerdo con a la gestión de procesos; por lo tanto, la farmacia del centro comunitario de Salud Mental tuvo que definir los procesos de cadena de valor que aseguren el cumplimiento y control de los procesos que apoyen las actividades y los procesos de la jefatura, para alcanzar los objetivos institucionales. Se determinaron la cadena de valor a los procesos que se relacionan directamente con las exigencias del usuario y a otras personas con vocación misional y de apoyo, que aporten en la ejecución de actividades con la prestación de servicios.

De acuerdo a la planificación elaborada por la dirección y adecuarse al seguimiento para asegurar una permanente mejora de atención a los usuarios del centro comunitaria, de acuerdo a su competencia y recursos con que cuenta la farmacia, y para lograr una calidad de atención será necesario difundir los procedimientos, objetivos y metas de todo el equipo de farmacia, revisando y recolectando toda la información adecuada al proceso; decidiendo acerca de cualquier acción necesaria para cumplir con el proceso atención de calidad en la farmacia,

tomar decisiones de mejora sobre el desempeño de procesos, midiendo el logro de las metas fijadas (indicadores de gestión y revaluando los objetivos de desempeño para la mejora continua)⁴.

El concepto y dimensiones de la calidad asistencial según la International Organization for Standardization (ISO) (1989) estableció como un nivel de un grupo de características del servicio o producto, que tienen su base en los siguientes objetivos: a. proveer servicios de acuerdo con el conocimiento profesional actual, que debe estar sometida a la continua revisión. b. el paciente individual o la población deben contribuir en las decisiones acerca de su salud c. La dispensación de medicamentos debe tener una base asistencial, integral y multidisciplinaria: el objetivo debe consistir en el agrado del paciente. En consecuencia, el carácter de servicio es la acción de crear un grado de aproximación entre la aspiración del cliente en relación a sus necesidades y expectativas, por la atención recibida, de acuerdo al conocimiento, la tecnología y la disponibilidad de recursos.

En este contexto se pueden determinar que los elementos o dimensiones de la calidad en la farmacia consisten en:

- **Efectividad.** Se refiere a la capacidad, de una actividad, la ejecución de un procedimiento o la práctica de un servicio para que el paciente o la población mejore en su estado de salud, fundamentado en la eficiente evidencia científica que dispone.
- **Eficiencia.** Consiste en evitar los desperdicios de tiempo, recursos y dispositivos y que tiendan no aportar valor a la salud de los pacientes, lo que se debe maximizar el uso de recursos que se emplean, mejorando el servicio.
- **Oportunidad de atención.** Consiste en la facilidad que debe brindar la atención sanitaria en el tiempo adecuado, evitando retrasos perjudiciales e innecesarios.
- **Equidad.** Consiste en la dispensación de medicamentos por igual de acuerdo al problema de salud y la receta médica, sin discriminación, económica, cultural, geográfica o social.

- **Atención centrada en el paciente.** Se debe proporcionar una atención personalizada con mucho respeto y transparencia a la dignidad humana, con respeto a sus creencias, capacidad de elección, sus valores y su enfermedad. En concreto estas actitudes consisten en el sistema de atención de la salud del usuario, en vez de los facilitadores de los medicamentos.
- **Seguridad del paciente.** La dispensación de medicamentos en la farmacia debe reducir los riesgos de los daños no necesarios, que se asocian a la índole de cuidado sanitario⁵.

El regocijo del usuario del centro de salud mental comunitario, consiste en un entendimiento esencial de una cierta impresión de los pacientes sobre los resultados de su tratamiento como un predictor de satisfacción con los servicios que incluyen varios aspectos: las variables sociodemográficas, la cohesión al tratamiento clínico de los pacientes, las características de la atención, la competencia del equipo médico, la reducción de los síntomas, la accesibilidad del servicio, la continuidad del apoyo, la calidad de afinidad hacia el paciente, la perfección de las instalaciones, la información recibida ^{6,7}.

En estas condiciones existe la preocupación de extender y equipar el servicio de salud mental, mejorando su eficiencia porque es trascendente el estudio de la complacencia del cliente, de los trabajadores en estas funciones y los familiares del paciente, en un contexto por conocer las características socio demográfico y clínico de los usuarios. Serán necesario evaluar los servicios de salud mental desde la misma perspectiva del paciente, detectando la calidad prestación y su capacidad por conocer, valorando su protagonismo en la creación de conocimientos sobre el aspecto de salud mental; y que como actores evalúen su valor de satisfacción en la atención de farmacia en el centro comunitario de Carhuaz^{8,9}.

Los Antecedentes Internacionales tenemos: Quiñones, D., et al (2021) En el objetivo de la Tesis de Maestría: Determinar la relación entre

satisfacción laboral del trabajador de la salud y la percepción de la calidad de cuidado por los clientes de Salud mental de la Clínica Puerto, Colombia – 2019. *Metodología:* Fue de enfoque cuantitativo, de nivel correlacional, el diseño no experimental y transversal. Resultados: Del 120 de la muestra el 62% de mujeres (W: 1,2E6; p=0,000) que representaron mayor significancia; en la diferencia entre sexo por edad (W: 1,2E6; p=0,000) los valores tienen significancia directa; hubo mayor significancia por grupos etáreos en adultos mayores (p=0,000) y el 80% valoraron los ambientes y los servicios recibidos; no habiendo relación entre la clase de contrato y el grado de complacencia¹⁰.

Chiquito, N. (2018) El presente trabajo Propuesta: Plan para la Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad, para el Desarrollo de Tabletas como Producto Nuevo en una Planta Farmacéutica, según la Norma ISO 9001:2015. Tiene como objetivo proponer un plan para la gestión de Calidad de tabletas recubiertas en el área de desarrollo Farmacéutico e investigación. Resultado: A través de la información documentada se procedió a elaborar la propuesta del compendio de calidad tomando los procesos y registros actuales de la organización, los documentos faltantes fueron elaborados para cumplir con los requerimientos de la Norma Internacional. La obtención del sistema de gestión propuesto abarca el diseño de tabletas recubiertas dentro del área de investigación y desarrollo en planta; Se identificó que es necesario contar con 17 procedimientos y 24 registros como mínimo. En la tabla N° II se puede observar que, para poner en funcionamiento el plan del conjunto de la acción de índole propuesto, se debe contar con un mínimo de 36 semanas si no existen retrasos en alguna de las etapas¹¹.

Vera, J., et al (2018) *Se propuso el objetivo de : Explicar el efecto de los factores del cuidado de salud en el agrado del cliente en el sistema de salud en México.* Metodología: Tipo aplicado, nivel descriptivo y transversal. Resultados: Se integraron el Instituto del Seguro de Servidores Estatales, el Instituto de Seguridad y el Instituto Mexicano del Seguro Social. Resultados: Con el análisis factorial confirmatorio se

estudiaron las siete dimensiones de la calidad. Así como se aplicaron seis modelos de regresión para verificar las dimensiones de contenido del paciente. Conclusión: La condición de servicio que brindan los médicos y la entrega de medicamentos son factores de alto impacto que satisfacen a los derechohabientes de los médicos y los servicios de entrega de medicamentos tienden a ser los factores que tienen mayor impacto en la satisfacción del paciente¹².

Los Antecedentes Nacionales son los siguientes: Balcazar, B., et al (2021) en donde el objetivo fue: Establecer una correlación entre la índole de cuidado y el agrado del paciente depresivo de la atención farmacéutico del Centro de Salud mental de Villa Militar-Chorrillos. Resultados: Se halló una relación significativa entre cualidad y complacencia del usuario; porque $r=0,446$ y $p=0,01$, en el servicio de farmacia en el CSMC-CH de VM; la mayoría de la población opinó que la clase de atención es de nivel excelente (86,5%) y el 92,3% indicaron que fue de grado muy satisfactorio¹³.

Medina, D. (2021) En la presente investigación titulada Calidad de atención de enfermería y satisfacción del adulto mayor en el centro de Salud Mental Comunitario Chota, 2021. Perú. Su objetivo: Determinar la relación entre calidad de cuidado de salud y complacencia del adulto mayor en el Centro de atención mencionado. Conclusión: Existe correlación positiva y significativa, porque Chi Cuadrado = 721,630 y $p = 0,000$. Hay satisfacción muy alta en el adulto mayor con el 95,6% de resultado¹⁴.

Paredes, C. (2020) Su objetivo logrado fue: Especificar la correlación entre la condición de esmero y agrado del usuario externo la Farmacia del Establecimiento de Cañaris, 2019. Lambayeque. Resultados: Se estableció la relación existente entre la Calidad de esmero y el agrado. $Rho=0,325$ y $p = 0,000$. Concluyó: Si existe relación fuertemente significativa entre las Variables de estudio¹⁵.

El objetivo general consiste: Establecer la relación que existe entre la calidad del servicio de farmacia y la satisfacción del usuario en el Centro

de Salud Mental Comunitario de Carhuaz- octubre, 2022; considerando los siguientes objetivos secundarios:

Hipótesis general:

Hi: Existe relación significativa entre la calidad de servicio de farmacia y la satisfacción del usuario en el Centro de Salud Mental Comunitario Carhuaz-Octubre, 2022.

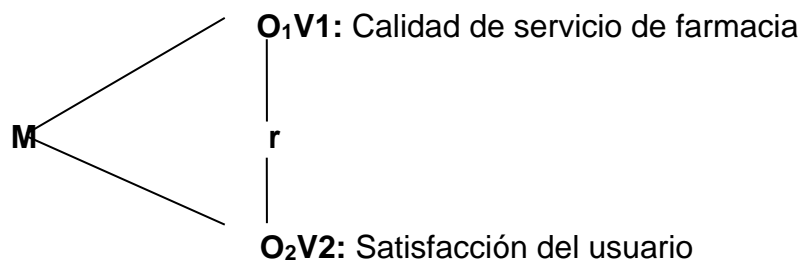
Ho: No existe relación significativa entre la calidad de servicio de farmacia y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Mental Comunitario Carhuaz - Octubre, 2022.

II. MATERIALES Y MÉTODOS

2.1. Enfoque, diseño de la investigación

Enfoque cualitativo. Cuyas características fueron: mide hechos o fenómenos utilizando la estadística y la matemática, en unos casos prueba hipótesis dentro de una relación de análisis causa-efecto ¹⁶.

Fue el diseño descriptivo correlacional que se limita a establecer relaciones entre las variables del estudio, sin indicar una razón de hecho, tampoco pretende realizar un análisis de las relaciones causales; tiene su fundamento en hipótesis correlacionales; cuyo diagrama fue:



2.2. Población, muestra y muestreo

Población conformada por 418 pacientes registrados mediante historias clínicas, también por prescripciones médicas, los cuales acudieron al servicio de salud mental del centro comunitario Carhuaz, varones y mujeres de 20 a 74 años.

N= 418 pacientes.

El tamaño del muestreo se obtuvo con la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{(e)^2 (N - 1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Donde:

n= Muestra

Z²= Nivel de confiabilidad (1.96)² = 95%

P= Proporción de éxito 0.5

q= Proporción de fracaso 0.5

e²= Margen de errores (0.05)²

N= Población = 418

Reemplazando:

$$n = \frac{(1.96)^2 * 0.50 * 0.50 * 418}{(0.05)^2 (418 - 1) + (1.96)^2 * 0.50 * 0.50} =$$
$$n = \frac{401.4472}{2.0029} = 200$$

n= 200 usuarios varones y mujeres.

Criterios de inclusión:

- ❖ Usuarios externos atendidos en el Servicio de Farmacia durante el mes de octubre del 2022, que desearon participar voluntariamente.
- ❖ Personas de ambos sexos, entre 20 a 74 años que acudieron al servicio de farmacia, del Centro de Salud Mental Comunitario Carhuaz durante el mes de octubre del 2022.
- ❖ Familiar u otra persona mayor de 20 años y menores de 74 años que acompañan al usuario de Farmacia del Centro de Salud Mental Comunitario Carhuaz; durante el mes de octubre del 2022.

Criterios de exclusión:

- ❖ Menores de 20 años y mayores de 74 años.
- ❖ Usuarios que trabajen dentro del Centro de Salud Mental Comunitario Carhuaz.
- ❖ Usuarios o familiares que no deseen participar en el estudio.
- ❖ Usuarios que no otorguen su consentimiento.
- ❖ Encuestas llenadas de forma equivocada o incompleta.

2.3. Variables de investigación

Variable independiente: Calidad del Servicio de Farmacia

Definición conceptual: Como decisión sistemática accede al servicio de Farmacia documentar las actividades con la finalidad de programar, ejecutar y controlar con eficacia todos los procesos; además de un mejoramiento permanente de la implementación especialmente en la calidad de servicio. Generalmente tiene su base en la Norma ISO 9001: 2008¹⁷.

Definición operacional: La variable se midió mediante sus indicadores, utilizando un cuestionario estructurado con alternativas politómicas.

Variable dependiente: Satisfacción del Usuario

Definición conceptual: Consiste en la instrumentalización de los servicios de Salud Mental mejorando su eficiencia para llenar las expectativas de los pacientes, familiares y trabajadores del Centro de Salud Mental, según el perfil de los usuarios atendidos y conociendo las propiedades poblacionales y clínicas de los usuarios, según las experiencias vividas en la atención psicosocial; siendo un recurso importante para conocer las perspectivas y capacidades, como actores en la concreción del conocimiento acerca del tema de la salud mental ¹⁸.

Definición operacional: La variable se midió mediante sus indicadores, utilizando un cuestionario estructurado con alternativas múltiples.

2.4. Técnicas e instrumentos de datos

La técnica utilizada fue una encuesta, que ayudó a crear las preguntas de la herramienta de medición.

Se empleó como instrumento el cuestionario estructurado, DIRESA RED Salud de Ancash, red de salud Huaylas Sur, Centro de Salud Mental Comunitario de Carhuaz, en donde la primera variable contiene 22 preguntas con 7 alternativas de respuesta de escala ordinal y para la segunda variable comprendió 8 ítems que es una encuesta con el fin de comprobar el bienestar del usuario.

2.5. Proceso de recolección de datos

Se cumplieron las siguientes fases:

- Se envió un oficio de atención al administrador de la farmacia Comunitario solicitando autorización para la recolección de datos de los usuarios, hasta integrar el volumen de la muestra.
- Se coordinaron los días, fechas y horas de manejo de los instrumentos de medición a los usuarios.

- El día de la aplicación de los instrumentos de medición a cada uno (a) de la unidad de análisis se dio a conocer el objetivo del estudio y que sus resultados servirán solo para efectos de la investigación.
- Se indicó que las respuestas serán anónimas
- Se respetó la participación del usuario de acuerdo a los principios éticos de la investigación.
- Después de finalizada la recolección de datos se enviará un oficio de atención al responsable de la farmacia.

2.6. Métodos de análisis estadístico

Se utilizaron los programas estadísticos Excel y SPSS Versión 25 con el fin de procesar los productos de los instrumentos de medición en donde se presenta la interpretación y análisis de tablas y figuras.

2.7. Aspectos éticos

Justicia. El trato a los elementos de la muestra se realizó con equidad, respetando sus derechos de persona humana.

No maleficencia. Se cuidó de no hacer daño al farmacéutico ni a las unidades de observación por el hecho de realizar el presente trabajo de investigación. No se dañó ni física ni psicológicamente a las unidades de observación que participaron en la investigación.

Autonomía. Se aceptó la libertad de decisión de participar voluntariamente en la investigación; informando sobre los objetivos del cuestionario y la encuesta, antes de su aplicación.

Beneficencia. La actuación durante la recolección de datos se realizó dentro del bien en provecho de cada usuario, promoviendo el bienestar y satisfacción del usuario, aplicando técnicas de motivación.

III. RESULTADOS

Análisis descriptivo de la variable Calidad de servicio de Farmacia

Tabla 1

Variable 1: Calidad de servicio de Farmacia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	51	25,5	25,5	25,5
	A veces	92	46,0	46,0	71,5
	Siempre	57	28,5	28,5	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

Fuente: Propia elaboración de las autoras

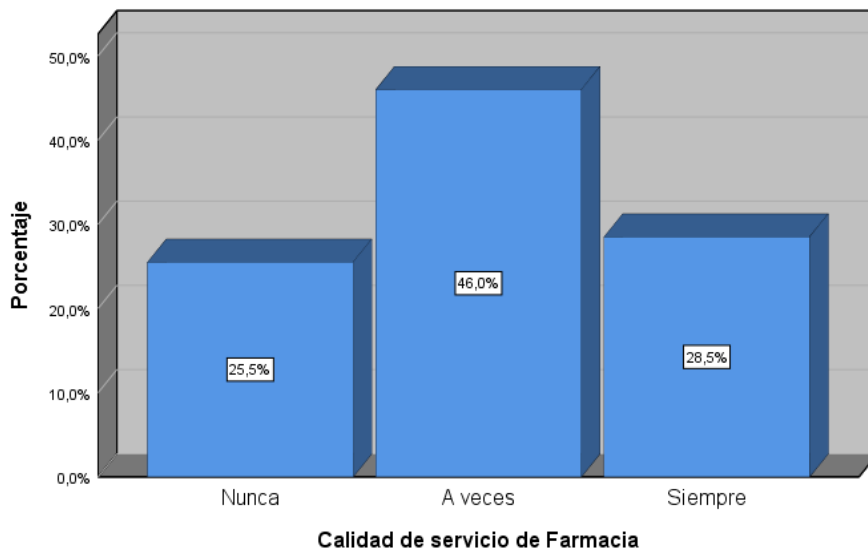


Figura 1

Gráfico de barras de Calidad de servicio de Farmacia

Se observó en la 1era tabla y 1 era figura, la impresión de los pacientes del C.S. Mental Comunitario Carhuaz - octubre, 2022 encuestados sobre calidad de servicio de Farmacia, para el 28,5% fue siempre, el 46% optaron por a veces y el 25,5% por grado Nunca.

Análisis descriptivo de dimensiones de Calidad de servicio de Farmacia

Tabla 2

Dimensiones de la variable calidad de servicio de farmacia

	Nunca		A veces		Siempre		Total	
	n	%	n	%	n	%	N	%
D1: Horario de atención	45	22,5	105	52,5	50	25,0	200	100,0
D2: Atención del usuario	35	17,5	100	50,0	65	32,5	200	100,0
D3: Local tangible	23	11,5	98	49,0	79	39,5	200	100,0

Fuente: Elaboración propia de las autoras

Se observó dentro de la tabla , el resumen del nivel y rango de las dimensiones del variable de calidad de servicio de farmacia, percepción de los usuarios del C.S. Mental Comunitario Carhuaz - octubre, 2022 encuestados sobre dimensiones horario de atención, el 25% de nivel siempre, donde el 52,5% en nivel a veces y el 22,5% en grado nunca; dimensión atención al usuario, para el 32,5% es de nivel siempre, el 50% en límite a veces y el 17,5% en nivel nunca; dimensión local tangible, para el 39,5% fue de nivel siempre, el 49% en nivel a veces y el 11,5% en límite nunca.

Análisis descriptivo de la variable Satisfacción del usuario

Tabla 3

Variable 2: Satisfacción del usuario

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	47	23,5	23,5	23,5
	A veces	94	47,0	47,0	70,5
	Siempre	59	29,5	29,5	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia del autor

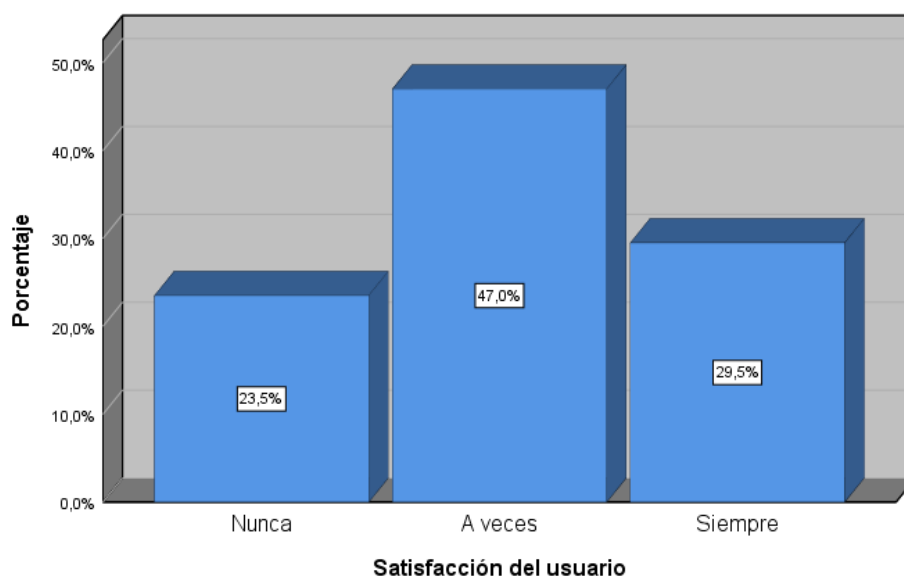


Figura 2

El gráfico de barras de satisfacción del usuario

Se examinó dentro de la tabla 3 o figura 2, la percepción de los usuarios del C.S. Mental Comunitario Carhuaz - octubre, 2022 encuestados sobre satisfacción del usuario, para el 29,5% es de categoría siempre, el 47% en valor a veces y el 23,5% en calidad Nunca.

Análisis descriptivo de dimensiones de satisfacción del usuario

Tabla 4

Dimensiones de la variable satisfacción del usuario

	Nunca		A veces		Siempre		Total	
	n	%	n	%	N	%	n	%
D1: Tiempo de atención.	55	27,5	116	58,0	29	14,5	200	100,0
D2: Dispensación.	72	36,0	57	28,5	71	35,5	200	100,0
D3: Atención empática.	62	31,0	59	29,5	79	39,5	200	100,0

Fuente: Elaboración propia del autor

Se observó la tabla 4, resumen de nivel y rango de las dimensiones de la variable satisfacción del usuario, la percepción de los usuarios del C.S. Mental Comunitario Carhuaz - octubre, 2022 encuestados sobre dimensión tiempo de atención, para el 14,5% es de altura siempre, el 58% en plano a veces y el 27,5% en línea nunca; dimensión dispensación, para el 32,5% es de valor siempre, el 28,5% en nivel a veces y el 36% en límite nunca; dimensión atención empática, para el 39,5% es de categoría siempre, el 29,5% en calidad a veces y el 31% en límite nunca.

Tabla 5

Tabla de contingencia de la relación existente entre Calidad de servicio de Farmacia y Satisfacción del usuario

		Satisfacción del usuario			Total	
		Nunca	A veces	Siempre		
Calidad de servicio de Farmacia	Nunca	n	33	17	1	51
		%	16,5%	8,5%	0,5%	25,5%
	A veces	n	14	60	18	92
		%	7,0%	30,0%	9,0%	46,0%
	Siempre	n	0	17	40	57
		%	0,0%	8,5%	20,0%	28,5%
Total	n	47	94	59	200	
	%	23,5%	47,0%	29,5%	100,0%	

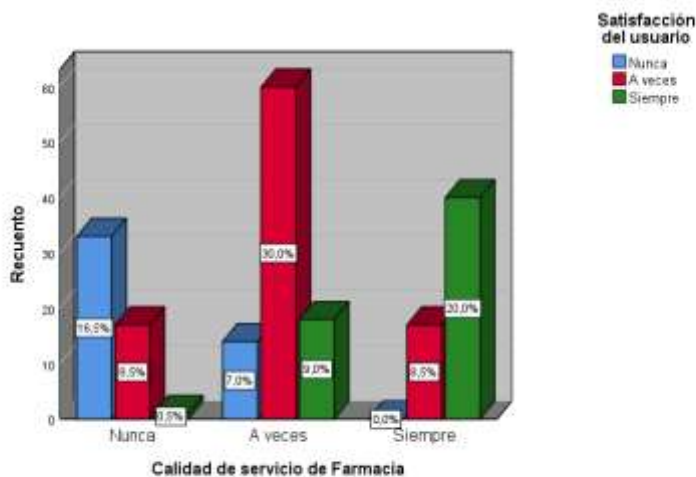


Figura 3

Gráfico de barras de la tabla de contingencia de calidad de servicio de farmacia y satisfacción del usuario

En la tabla 5 o figura 3 se apreció la relación que existe entre Calidad de Servicio de Farmacia y Satisfacción del Usuario en la percepción de los usuarios del C.S. Mental Comunitario Carhuaz – octubre, 2022.

Tabla 6

Tabla de contingencia de la relación existente entre D1: Horario de atención y Satisfacción del usuario

			Satisfacción del usuario			Total
			Nunca	A veces	Siempre	
D1: Horario de atención	Nunca	n	26	16	3	45
		%	13,0%	8,0%	1,5%	22,5%
	A veces	n	20	60	25	105
		%	10,0%	30,0%	12,5%	52,5%
	Siempre	n	1	18	31	50
		%	0,5%	9,0%	15,5%	25,0%
Total	n	47	94	59	200	
	%	23,5%	47,0%	29,5%	100,0%	

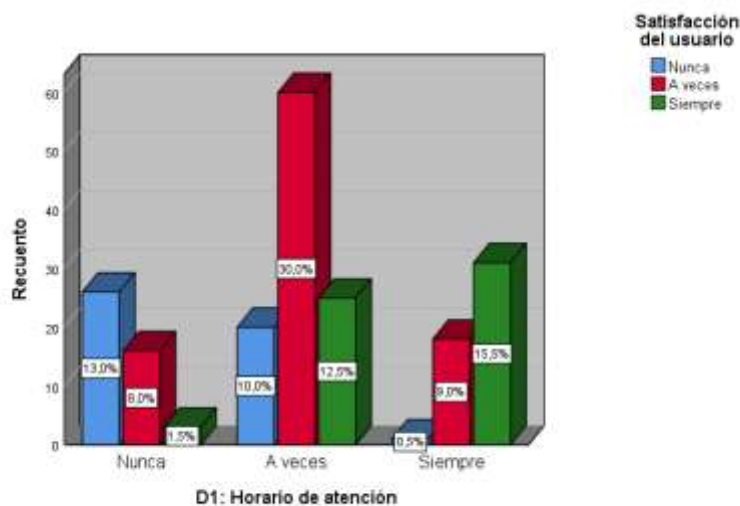


Figura 4

Gráfico de barras de la tabla de contingencia de D1: Horario de atención y satisfacción del usuario

La tabla 6 o la figura 4 se reconoció que existe relación entre D1: Horario de atención y agrado del cliente en la percepción de los pacientes del C.S. Mental Comunitario Carhuaz – octubre, 2022.

Tabla 7

Tabla de contingencia de la relación existente entre D2: Atención del usuario y Satisfacción del usuario

			Satisfacción del usuario			Total
			Nunca	A veces	Siempre	
D2: Atención del usuario	Nunca	n	22	13	0	35
		%	11,0%	6,5%	0,0%	17,5%
	A veces	n	21	59	20	100
		%	10,5%	29,5%	10,0%	50,0%
	Siempre	n	4	22	39	65
		%	2,0%	11,0%	19,5%	32,5%
Total	n	47	94	59	200	
	%	23,5%	47,0%	29,5%	100,0%	

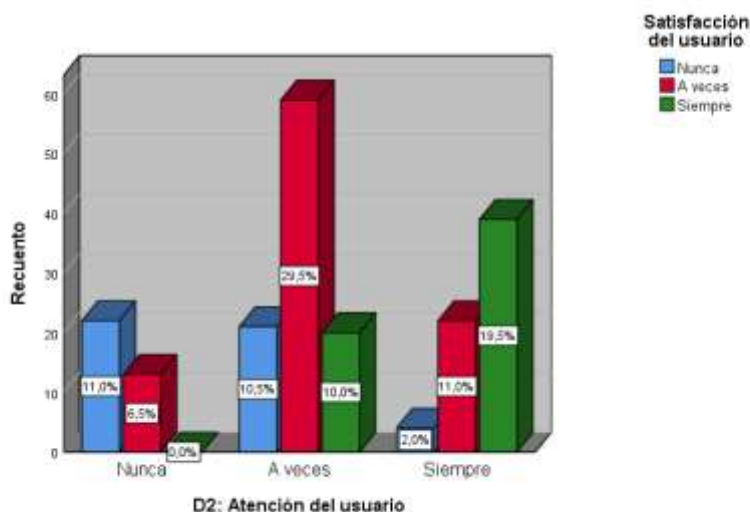


Figura 5

Gráfico de barras de la tabla de contingencia de D2: Atención al usuario y satisfacción del usuario. La tabla 7 y figura 5 se pudo observar la existencia de la relación entre D2: atención al paciente y la satisfacción del usuario en dicha percepción de los clientes del C.S. Mental Comunitario Carhuaz – octubre, 2022.

Tabla 8

Tabla de contingencia de la relación existente entre D3: Local tangible y Satisfacción del usuario

			Satisfacción del usuario			Total
			Nunca	A veces	Siempre	
D3: Local tangible	Nunca	n	18	5	0	23
		%	9,0%	2,5%	0,0%	11,5%
	A veces	n	24	60	14	98
		%	12,0%	30,0%	7,0%	49,0%
	Siempre	n	5	29	45	79
		%	2,5%	14,5%	22,5%	39,5%
Total		n	47	94	59	200
		%	23,5%	47,0%	29,5%	100,0%

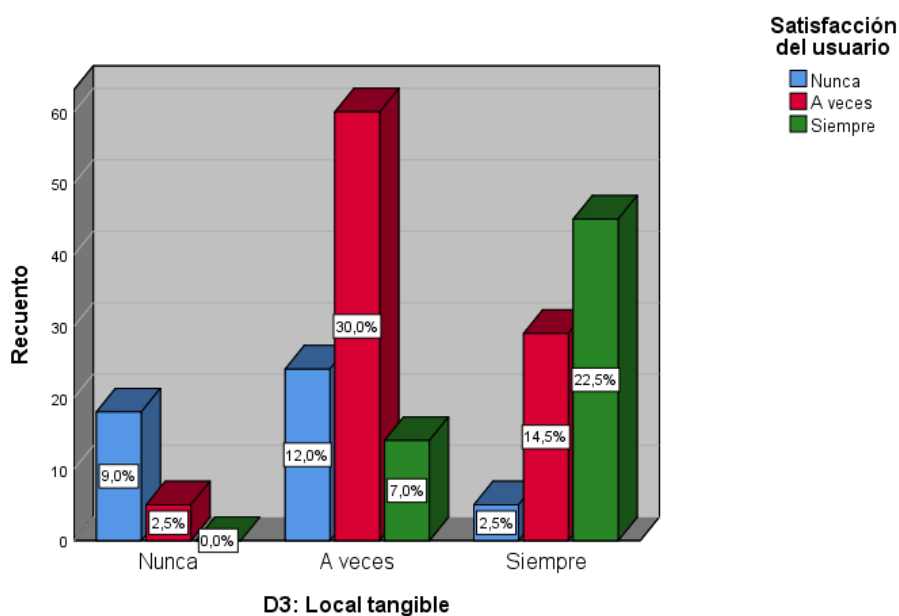


Figura 6

Gráfico de barras de la tabla de contingencia de D3: Local tangible y satisfacción del usuario.

La tabla 8 o figura 6 se apreció la relación que existe entre D3: local tangible o satisfacción del usuario en la percepción de los usuarios del C.S. Mental Comunitario Carhuaz – octubre, 2022.

Análisis Inferencial

La siguiente sección presenta los resultados del análisis de inferencia. En primer lugar, se realizaron pruebas para determinar la normalidad de las variables.

Tabla 9

Prueba de normalidad con Kolmogorov-Smirnov y Shapiro-Wilk

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de servicio de Farmacia	0,231	200	0,000	0,809	200	0,000
Satisfacción del usuario	0,238	200	0,000	0,808	200	0,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

La tabla 9, se mostró que dos de las variables estudiadas V1 y V2, con la prueba de Kolmogorov-Smirnov se comprobó, una distribución normal con un grado de significancia de 0,000 ($p < 0,05$). Esta prueba es utilizada cuando la población que se estudió es mayor de 30 unidades de análisis. Por este motivo se aplicaron las pruebas no paramétricas, probando la hipótesis que se plantearon, con el empleo del Coeficiente Rho de Spearman.

Prueba de hipótesis general

H₀: No existe relación significativa entre la calidad de servicio de farmacia y satisfacción del usuario del Centro de Salud Mental Comunitario Carhuaz - Octubre, 2022.

H₁: Existe relación significativa entre la calidad de servicio de farmacia y satisfacción del usuario del Centro de Salud Mental Comunitario Carhuaz - Octubre, 2022.

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

Tabla 10

Correlación entre la calidad de servicio de farmacia y la satisfacción del usuario

			Calidad de servicio de Farmacia	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Calidad de servicio de Farmacia	Coeficiente de correlación	1,000	0,672**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	200	200
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	0,672**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	200	200

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

Conclusión:

La tabla 10 se apreció que hay evidencia suficiente para demostrar la relación significativa positiva entre la calidad de servicio de farmacia y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Mental Comunitario Carhuaz - Octubre, 2022, según el Coeficiente de Spearman = 0,672 (**p = 0,000), se concluyó que existe correlación positiva, moderada y significativa entre las variables.

Primera hipótesis específica

H₀: No existe relación significativa entre la dimensión horario de atención y la satisfacción del usuario en el Centro de Salud Mental Comunitario Carhuaz -Octubre, 2022.

H₁: Existe relación significativa entre la dimensión horario de atención, satisfacción del usuario en el Centro de Salud Mental Comunitario Carhuaz -Octubre, 2022.

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

Regla de decisión:

Si p valor < 0.05, rechazar la hipótesis nula

Tabla 11

Correlación entre la dimensión horario de atención y la satisfacción del usuario

			D1: Horario de atención	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	D1: Horario de atención	Coeficiente de correlación	1,000	0,526**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	200	200
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	0,526**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	200	200

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

Conclusión:

En la tabla 11 se apreció que subsiste una evidencia para concluir una relación significativa positiva entre la dimensión horario de atención y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Mental Comunitario Carhuaz - Octubre, 2022 según Rho de Spearman = 0,526 (**p = 0,000), se determina que existe correlación positiva, moderada y significativa entre las variables.

Segunda hipótesis específica

H₀: No existe relación significativa entre la dimensión atención al usuario y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Mental Comunitario Carhuaz -Octubre, 2022.

H₁: Existe relación significativa entre la dimensión atención al usuario y la satisfacción del usuario en el Centro de Salud Mental Comunitario Carhuaz -Octubre, 2022.

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

Regla de decisión:

Si p valor < 0.05, rechazar la hipótesis nula

Tabla 12

Correlación entre la dimensión atención del usuario y la satisfacción del usuario

		D2: Atención del usuario	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	D2: Atención del usuario	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	0,549**
		N	200
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	0,549**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	200

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

Conclusión:

En la tabla 12 se apreció la evidencia suficiente para inferir la relación significativa positiva entre la dimensión atención al usuario y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Mental Comunitario Carhuaz - Octubre, 2022, según el Coeficiente de Spearman = 0,549 (**p = 0,000), se resuelve que existe correlación positiva, moderada y significativa entre Variables.

Tercera hipótesis específica

H₀: No existe relación significativa entre la dimensión local tangible y la satisfacción del usuario en el Centro de Salud Mental Comunitario Carhuaz-Octubre, 2022.

H₁: Existe relación significativa entre la dimensión local tangible y la satisfacción del usuario en el Centro de Salud Mental Comunitario Carhuaz-Octubre, 2022.

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

Regla de decisión:

Si p valor < 0.05, rechazar la hipótesis nula

Tabla 13*Correlación entre la dimensión local tangible y la satisfacción del usuario*

		D3: Local tangible	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	D3: Local tangible	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	0,567**
		N	200
	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	0,567**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	200

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

Conclusión:

En la tabla 13 se apreció que consiste evidencia suficiente para ultimar una relación significativa positiva entre la dimensión local tangible y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Mental Comunitario Carhuaz - octubre, 2022, según la prueba de correlación de Spearman = 0,567 (**p = 0,000), se completa que existe correlación positiva, moderada y significativa entre Variables.

IV. DISCUSIÓN

Del objetivo general: Establecer la relación que existe entre la calidad del servicio de farmacia y la satisfacción del usuario del Centro de Salud Mental Comunitario de Carhuaz - Octubre, 2022. En la tabla y figura 1 en el C.S. Mental Comunitario Carhuaz -Octubre, 2022 los encuestados afirmaron que el 46% a veces percibía la calidad de servicio de farmacia y el 47% a veces tenía la sensación de satisfacción como usuario.

Los productos encontrados en el estudio se diferencian con la tesis de Vera, J. et al (2018) quien explicó el impacto de los factores de atención de salud en la satisfacción del usuario del sistema de salud en México, concluyendo que la condición del servicio que brindan los médicos y la entrega de los medicamentos son factores de tremendo impacto que satisfacen a los derechohabientes.

Como se puede demostrar los servicios de farmacia en México satisfacen a los pacientes que acuden a los establecimientos; mientras que en el C. S. M. C. de Carhuaz, los pacientes opinan del servicio recibido en un nivel medio.

En la tabla 10 se comprobó que según la prueba de Spearman = 0,672 (**p=0,000) se concluyó que existe correlación positiva, moderada y significativa entre las variables calidad de servicio de farmacia y satisfacción del usuario en el C.S.M,C. de Carhuaz.

De los objetivos específicos:

Del objetivo específico 1: Establecer la relación que existe entre la dimensión horario de atención y la satisfacción del usuario en el Centro de Salud Mental Comunitario Carhuaz-Octubre, 2022. En la tabla 6 y figura 4 se evidenció que el 52,5% a veces estuvieron de acuerdo con el horario de atención, así como el 47% estuvieron satisfechos con el horario.

Los resultados obtenidos se diferencian con la tesis de Balcazar, B., et al se diferencia con los resultados encontrados, porque en el C. S. de Villa Militar Chorrillos el 86.5% afirmaron que la atención es excelente y el 92.3% opinaron era de grado muy satisfactorio; al contrario en el C. S. M. de Carhuaz, indicaron que era de nivel medio.

Como se puede verificar en los resultados de ambas investigaciones existe una diferencia muy significativa, mientras que en el C. S. de Villa Chorrillos el servicio de farmacia es excelente y muy satisfactorio, en cambio en la C. S. Carhuaz se percibe en una situación neutral.

Se encontró una relación significativa positiva entre la dimensión horario de atención y satisfacción del horario en el C. S. M. C. de Carhuaz, teniendo en cuenta que la correlación de Spearman = 0,526 (**p=0,000), concluyendo que existe correlación positiva, moderada y significativa entre las variables.

Del objetivo específico 2: Especificar la relación que existe entre la dimensión atención del usuario y la satisfacción del usuario en el Centro de Salud Mental Comunitario Carhuaz-Octubre, 2022. En la tabla 7 y figura 5, el 50% a veces estuvieron de acuerdo con la atención del usuario y el 47% con la satisfacción del usuario.

La tesis de Medina, D. (2021), tiene una diferencia con los resultados del presente estudio; porque en el Centro de Salud Mental Comunitario de Chota, los adultos mayores opinaron en 95.6% opinaron su satisfacción en el servicio; así como también se diferencia con la tesis de Paredes (2020) quien encontró una relación entre la calidad de escenario y la satisfacción del usuario, encontrando una relación fuerte y significativa entre las Variables calidad de atención y satisfacción del usuario.

Como se puede comprobar, existen diferencias entre las tesis de Medina y Paredes que encuentran una alta satisfacción de los que brindan los centros de salud con los que reciben los usuarios en el C. S. M. de Carhuaz, en forma moderada.

Siendo la correlación de Spearman = 0,549 (**p=0,000) se concluyó la correlación positiva, moderada y significativa entre la dimensión atención al usuario y la variables satisfacción del usuario.

Del objetivo específico 3: Precisar la relación que existe entre la dimensión local tangible y la satisfacción del usuario en el Centro de Salud Mental Comunitario Carhuaz-Octubre, 2022. En la tabla 8 y figura 6 el 49% a veces percibían un local tangible adecuado, mientras que el 47% a veces percibían satisfacción de la organización adecuada del local.

Los resultados encontrados se diferencian con la tesis de Quiñones, E. et al (2021), que sobre el 80% valoraron los ambientes y los servicios recibidos del personal de salud sobre los cuidados recibidos.

Desde el punto de vista teórico la situación que existe en el Centro de Salud debe instrumentalizar los servicios de salud mental para mejorar su eficiencia y mejor presentación de la organización del mobiliario, a satisfacción del usuario.

Como se puede comprobar existe diferencia con los resultados del estudio realizado por Quiñones porque los pacientes en un mayor porcentaje consideraron los ambientes y los servicios recibidos con mucha satisfacción, mientras que en el C. S. M. C. de Carhuaz, optaron por una posición neutral a veces percibían la satisfacción sobre los aspectos tangibles de la Farmacia.

Considerando que la prueba de correlación de Spearman = 0,677 (**p=0,000) se concluye que existe correlación positiva, moderada y significativa entre la dimensión local tangible y la variable satisfacción del usuario.

V. CONCLUSIONES

Primera: Se a establecido la relación que existe entre la calidad del servicio de farmacia y la satisfacción del usuario en el Centro de Salud Mental Comunitario de Carhuaz-Octubre, 2022, porque la prueba de correlación de Spearman = 0,672 (**p=0,000), se concluye que existe correlación positiva, moderada y significativa entre las Variables.

Segunda: Queda Establecido la relación que existe entre la dimensión horario de atención y la satisfacción del usuario en el Centro de Salud Mental Comunitario Carhuaz-Octubre, 2022, considerando que Rho de Spearman = 0,526 (**p=0,000) se concluye que existe correlación positiva, moderada y significativa entre las variables.

Tercera: Queda especificada la relación que existe entre la dimensión atención del usuario y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Mental Comunitario Carhuaz-Octubre, 2022, siendo Rho de Spearman = 0,549 (**p=0,000) se concluye que existe correlación positiva, moderada y significativa entre las variables.

Cuarta: Se a precisado la relación que existe entre la dimensión local tangible y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Mental Comunitario Carhuaz-Octubre, 2022; verificando con la prueba de correlación de Spearman=0,567 (**p=0,000) se concluye que existe correlación positiva, moderada y significativa entre las variables.

VI. RECOMENDACIONES

Primera: Se sugiere a la Administración de la Farmacia del Centro de Salud Mental Comunitario de Carhuaz, en coordinación del Director del Centro de Salud mejoren la organización, implementación y funcionamiento de la Farmacia para la prestación de servicios a los usuarios, mejorando su satisfacción.

Segunda: Se requiere el mejoramiento del horario de atención en la Farmacia, adecuando al tiempo necesario de los usuarios, que requieren adquirir sus medicamentos.

Tercera: La atención del usuario de la Farmacia del C. S. M. C. por el químico farmacéutico y los dispensadores, debe ser con calidez y confianza a los usuarios.

Cuarta: Se requiere una buena implementación de la Farmacia del Centro de Salud en lo referente a los aspectos tangibles y el stock de medicamentos para la satisfacción de los usuarios; porque existe mínima renovación en el mobiliario y muestrarios; y poco Stock de medicamentos, para la cantidad de pacientes que requieren.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Miranda, J, Diez-Canseco F, Araya R, et al. Transitioning Mental Health into Primary Care. *Lancet Psychiatry* 2017; 4(2)-doi: 10.2016/S2215-0366 (16) 30350-9.
2. Castillo-Martell H, Cutipé-Cárdenas Y. Implementación, resultados iniciales y sostenibilidad de la reforma de servicios de salud mental en el Perú, 2013-2018. *Rev. Perú Med. Exp Salud Publica.* 2019; 36(2): 326-333. Doi.10.17843/rpmesp.2019.362.4624
3. Guimaraes AN, Borba Lo, Larocca LM, Maftum MA. Mental health treatment according to the asylum model (1960 to 2000): nursing professionals. *Texto Contexto Enferm.* (Internet). 2013, Apr-Jun (cited Dec 3, 2017), 33 (2): 361-9. Available from: <http://www.redalyc.org/articulo.=71427998011>.
4. Droguería Servisalud, et.al. Proceso: Gestión de calidad. 2018. Recuperado el 25 de 04 de 2022
5. Gómez, S. Calidad en los servicios de farmacia.2020. Recuperado el 25 de 04 de 2022
6. Silva MA, Bande M, Scalon JD, Quaglia MAC. Patients satisfaction with mental health services: the perception of changes as predictor. *J Bras Psiquiatr.* 2012. Recuperado el 26 de 04 de 2022.
7. Oliveira MAF, Cestari TY, Pereira MO, Pinho PH, Goncalves RMDA, Claro HG. Assessment procedures of mental health services. Integrative review. *Saúde Debate.*2014. Recuperado el 26 de 04 de 2022.
8. Cardoso, FMC, Macedo, JPS. Ways of Regionalization of Psychosocial Care Network of Piauí. *Rev. FSA- Facultades Santo Agostinho.* 2016; 13(4): 235-61.doi: <http://dx.doi.org/10.12819/2016.13.4.12>
9. IBGE-Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. Censo Demográfico: Características de população e dos domicílios: resultados. Rio de Janeiro: Ministério do Planejamento, Orçamento e Fç Gestão; 2011.

10. Quiñones, D., et al. Satisfacción Laboral del Personal de Salud y su relación con la Percepción de la Calidad por los Usuarios atendidos en una Clínica de Salud Mental en Puerto Colombia – 2019. Barranquilla: Universidad de la Costa; 2021
11. Chiquitó, N. Propuesta: Plan para la Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad, para el Desarrollo de Tabletas como Producto Nuevo en una Planta Farmacéutica, según la Norma ISO 9001:2015. Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala; 2018
12. Vera, J., et al. El Efecto de la Calidad del Servicio en la Satisfacción del Derechohabiente en Instituciones Públicas de Salud en México. México: Universidad Nacional Autónoma de México; 2018
13. Balcazar, B., et al. Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario del Servicio de Farmacia de un Centro de Salud Mental Comunitario, Chorrillos, 2021. Lima: Universidad César Vallejo; 2021
14. Medina, D. Calidad de Atención de Enfermería y Satisfacción del Adulto Mayor en el Centro de Salud Mental Comunitario Chota, 2021. Lima: Universidad César Vallejo; 2021
15. Paredes, C. Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario Externo del Centro de Salud de Zona Rural Peruana. Lambayeque: Centro de Salud de Cañaris; 2020
16. Hernández, R., & Baptista, L. Metodología de la Investigación. Mc Graw Hill. México. 2010.
17. Mateo, R. Sistema de gestión de la calidad. S. L. Tecnología Regencia de Farmacia, 2012.
18. Cardoso, M. *Ways of Regionalization of Psychosocial care Network of Piauí. Rev FSA-Faculdade Santo Agostinho. 2016.*

ANEXOS

ANEXO A: Operacionalización de las variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	N° DE ÍTEMS	VALOR
Calidad de servicio de farmacia	Estratégicamente el farmacéutico para realizar sus tareas realiza una documentación planificada para ejecutar y llevar el control eficiente de los procesos con una orientación de mejoramiento permanente brindando un servicio de calidad, basado en la norma ISO 9001: 2008 ¹⁷ .	Mediante los indicadores convertidos en un cuestionario estructurado con alternativas múltiples, será la medida la variable.	Horario de atención	1. El horario de atención de la farmacia es aceptable.	Ordinal: Siempre A veces Nunca	1-3	1
				2. Existe personal adecuado en los turnos de mañana y tarde.			2
				3. Deben atender las 24 horas.			3
			Atención del usuario	4. La farmacia cuenta con suficientes medicamentos.		4-7	1
				5. La información que da el dispensador.			2
				6. La atención en el área de caja/farmacia.			3
				7. Las dispensadoras absuelven preguntas.			
			Local tangible	8. Los carteles, flechas o letreros en la farmacia son adecuados.		8-11	1
				9.El local de la farmacia se encuentra limpio.			2
				10.La farmacia cuenta con bancas y sillas.			3

				11.La farmacia cuenta con medicamentos según la receta médica.			
--	--	--	--	--	--	--	--

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	N° DE ÍTEMS	VALOR
Satisfacción del usuario	Las expectativas de los trabajadores, familiares y usuarios del servicio de farmacia comunitario de salud mental se elaborarán de acuerdo a la percepción positiva de los usuarios según su característica socio demográfica ¹⁸ .	Se medirá con una encuesta de alternativas politómicas donde se comprobará la satisfacción o insatisfacción que demuestre el usuario.	Tiempo de atención	1. Forman cola para la atención.	Ordinal: Siempre A veces Nunca	1-3	1
				2.La atención es por orden de llegada.			2
				3.A veces hay largas colas para adquirir medicamentos.			3
			Dispensación	4.El dispensador informa claramente sobre el uso del medicamento.		4-7	1
				5. El farmacéutico (a) respeta los puntos de vista y opiniones del usuario.			2
				6. El personal de farmacia trata con amabilidad y respeto al usuario.			3
				7.Trato del farmacéutico.			
			Atención empática	8. La farmacéutica resuelve problemas del paciente.		8-10	1
				9. La farmacéutica trata con amabilidad y paciencia.			2
				10. El dispensador respeta amablemente.			3

ANEXO B: Instrumentos de recolección de datos

CENTRO DE SALUD MENTAL COMUNITARIO CARHUAZ

ENCUESTA SOCIODEMOGRÁFICOS.

Fecha ____/____/____ Hora de inicio: _____ Hora final: _____

Estimado usuario (a), el objetivo de la presente encuesta y los cuestionarios, consisten en conocer su opinión acerca de la calidad de servicio de farmacia que Ud. a recibo en este hospital y su grado de satisfacción que a percibido después de la atención recibida. Por esta razón le agradecemos su gentil participación.

1. Condición del encuestado:

Usuario (a)

Acompañante

2. Edad del encuestado (años):

3. Género:

Masculino

Femenino

4. Nivel de Educativo:

Analfabeto (a)

Primaria

Secundaria

Superior Técnico

Superior Universitario

5. Clase de usuario

Nuevo

Continuator

6. Persona que le atendió en la farmacia

Farmacéutico (a)

Dispensador (a)

Cuestionario sobre calidad de servicio de Farmacia

Instrucción: el cuestionario consta de 11 preguntas y 3 alternativas de respuesta, que mide la calidad de servicio recibido en la farmacia del hospital; se solicita marcar con un aspa la respuesta que considere es la correcta.

Siempre =3	A veces = 2	Nunca= 1
------------	-------------	----------

N°	ITEMS	Criterios		
D1: Horario de atención				
1	¿Cree Ud. que el horario de atención de la farmacia es aceptable?	1	2	3
2	¿Observó Ud. que existe personal adecuado en los turnos de mañana o tarde?	1	2	3
3	¿Ud. cree que deben atender las 24 horas en el servicio de farmacia?	1	2	3
D2: Atención del usuario				
4	¿Percibe Ud. que la farmacia cuenta con medicamentos suficientes para la atención del usuario?	1	2	3
5	¿Está de acuerdo con la información que da el dispensador?	1	2	3
6	¿Está Ud. de acuerdo con la atención en el área Caja/farmacia?	1	2	3
7	¿Las dispensadoras absorbieron las preguntas que Ud. hizo?	1	2	3
D3: Local tangible				
8	¿Ud. observó que los carteles, flechas o letreros en la farmacia están adecuadamente colocados?	1	2	3
9	¿Ud. observó que el local de la farmacia se encuentra limpio?	1	2	3
10	¿Ud. comprobó que la farmacia cuenta con bancas y sillas?	1	2	3
11	¿Percibió Ud. que la farmacia cuenta con medicamentos según la receta médica?	1	2	3

Gracias por su colaboración

Confiabilidad de la variable 1: CALIDAD DE SERVICIO DE ATENCIÓN
Mediante el coeficiente alfa de Cronbach

$$\alpha = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum S^2_i}{S^2_T} \right)$$

Donde:

$\sum S^2_i$ = varianza de cada ítem

S^2_T = varianza de los puntajes totales

k = número de ítems del instrumento

$\alpha = 0,839$

Los coeficientes α mayores a 0.60, se consideran aceptables; por consiguiente, el instrumento tiene buena confiabilidad.

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido ^a	0	0,0
	Total	30	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,839	11

Cuestionario sobre satisfacción del usuario

Instrucción: el presente instrumento tiene por objetivo por conocer su grado de satisfacción, que tiene Ud. después de la atención recibida en la farmacia comunitaria.

Siempre =3	A veces = 2	Nunca= 1
------------	-------------	----------

N°	PREGUNTAS	Criterios		
D1: Tiempo de atención.				
1	¿Ud. forma cola para su atención en la farmacia?	1	2	3
2	¿Está Ud. de acuerdo que la atención es por orden de llegada?	1	2	3
3	¿Cree Ud. que a veces hay largas colas para adquirir los medicamentos?	1	2	3
D2: Dispensación.				
4	¿El dispensador informa claramente sobre el uso del medicamento?	1	2	3
5	¿El farmacéutico respeta los puntos de vista y opiniones tuyas?	1	2	3
6	¿Observa Ud. que el personal de farmacia trata con amabilidad y respeto a los usuarios?	1	2	3
7	¿El trato del farmacéutico es amable y comprensivo?			
D3: Atención empática.				
8	¿El farmacéutico (a) resuelve problemas del paciente como si fueran los suyos?	1	2	3
9	¿El trato de la farmacéutica (o) siempre es con amabilidad y paciencia?	1	2	3
10	¿El dispensador le atiende con respeto amablemente?	1	2	3

Gracias por su colaboración

Confiabilidad de la Variable 2: SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Mediante el coeficiente alfa de Cronbach

$$\alpha = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum s^2_i}{s^2_T} \right)$$

Donde:

$\sum s^2_i$ = varianza de cada ítem

s^2_T = varianza de los puntajes totales

k = número de ítems del instrumento

$$\alpha = 0,811$$

Los coeficientes α mayores a 0.60, se consideran aceptables; por consiguiente, el instrumento tiene buena confiabilidad.

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido ^a	0	0,0
	Total	30	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,811	10

Carta de aprobación de la Institución, Empresa o Comunidad para la ejecución del Proyecto de Tesis.



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

San Juan de Lurigancho 3 de octubre del 2022

CARTA N°86-2022/ EPFYB-UMA

**LIC.
GIRALDO SIFUENTES KATHERINE
Jefatura de Establecimiento CSMC - CARHUAZ
Presente. –**

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted para saludarla en nombre propio y de la Universidad María Auxiliadora, a quien represento en mi calidad de Director de la Escuela de Farmacia y Bioquímica.

Sirva la presente para pedir su autorización a que los bachilleres: FERNANDEZ OROPEZA, Magali Teodosia, DNI 40516044 y QUIÑONES CHAVEZ, Sandra Myreya, DNI 73125605 puedan recopilar datos para su proyecto de tesis titulado: "CALIDAD DEL SERVICIO DE FARMACIA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO CENTRO DE SALUD MENTAL COMUNITARIO OCTUBRE 2022".

Sin otro particular, hago propicio la ocasión para expresarle los sentimientos de mi más alta consideración y estima.

Atentamente,

[Firma manuscrita]



Av. Cinco Bello 431, San Juan de Lurigancho
Telf: 389 1212
www.umaperu.edu.pe

LGC/jlr



DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD ANCASH
RED DE SALUD HUAYLAS SUR
CENTRO DE SALUD MENTAL COMUNITARIO CARHUAZ



Carhuaz, 23 setiembre 2022

OFICIO N° 90 - 2022-REGION-A-DIRES/RED-S-HS/ODI/ESSM₁/CP/CSMC-CHZ/J

A: DR. JHONNEL SAMANEGO JOAQUIN
DIRECTOR DE LA ESCUELA PROFESIONAL FARMACIA Y BIOQUIMICA

SAN JUAN DE LURIGANCHO - LIMA

ASUNTO : AUTORIZACION DE RECOPIACION DE DATOS
DEMOGRAFICOS PARA PROYECTO DE TESIS

REFERENCIA : CARTA N°86-2022/EPFYB-UMA

Es grato dirigirme a usted, a fin de saludarle cordialmente y a la vez remitir en atención a la respuesta al documento de la referencia esta Dirección Autoriza a los estudiantes de su representada: Magali Teodosia FERNANDEZ OROPEZA Y Sandra Myreya QUIÑONES CHAVEZ realizar el proyecto de TESIS TITULADO "CALIDAD DE SERVICIO DE FARMACIA Y SATISFACCION DEL USUARIO CENTRO DE SALUD MENTAL COMUNITARIO CARHUAZ, JUNIO 2022. Respuesta de acuerdo al documento en referencia se le autorización de recopilación de datos demográficos para proyecto de tesis.

Sin otro particular, hago propicia la ocasión para reiterarle las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente.

C.c.
Archivo
KLGW



DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD ANCASH
RED DE SALUD HUAYLAS SUR
CENTRO DE SALUD MENTAL COMUNITARIO CARHUAZ
[Signature]
Dra. Karlettina L. Quispe Sotomayor
TECNÓLOGO MEDICO
CIMP 1765

ANEXO C: Consentimiento informado y/o Asentimiento informado

Al firmar este documento doy mi consentimiento para participar del proyecto de investigación sobre el “Calidad del Servicio de Farmacia y Satisfacción del Usuario Centro de Salud Mental Comunitario Carhuaz-Octubre, 2022”. El presente informe de investigación de tesis tiene como encargado a la Bach. FERNÁNDEZ OROPEZA, MAGALI TEODOSIA y Bach. QUIÑONES CHÁVEZ, SANDRA MYREYA estudiantes de Farmacia y Bioquímica de la Universidad María Auxiliadora.

JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

OBJETIVO DEL ESTUDIO

BENEFICIOS DEL ESTUDIO

PROCEDIMIENTO DEL ESTUDIO

RIESGO ASOCIADO CON EL ESTUDIO

CONFIDENCIALIDAD

FIRMA DEL PARTICIPANTE

FIRMA DE LA INVESTIGADORA (1)

FIRMA DEL INVESTIGADORA (2)

ANEXO D: Fichas de validación de los cuestionarios

UNIVERSIDAD MARÍA AUXILIADORA

FACULTAD DE CIENCIAS DE SALUD

Escuela Profesional de Farmacia y Bioquímica

Ficha de validación del cuestionario

Título del Proyecto de Tesis: "CALIDAD DEL SERVICIO DE FARMACIA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO CENTRO DE SALUD MENTAL COMUNITARIO CARHUAZ, OCTUBRE- 2022"	
Tesistas	- Fernández Oropeza Magali Teodosia - Quiñones Chavez Sandra Myreya

I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Sírvase evaluar el cuestionario adjunto, marcando en el cuadro correspondiente:

PREGUNTAS PARA EL EVALUADOR	Porcentaje (%) de aprobación						
	< 50	50	60	70	80	90	100
1. ¿El cuestionario logrará obtener datos para lograr el objetivo del proyecto?							X
2. ¿Las preguntas del cuestionario están referidas a los objetivos planteados?						X	
3. ¿Son comprensibles las preguntas del cuestionario?							X
4. ¿Las preguntas del cuestionario siguen una secuencia lógica?						X	
5. ¿Las preguntas del cuestionario serán reproducibles en otros estudios similares?							X
6. ¿Las preguntas del cuestionario son adaptadas a la actualidad y realidad nacional?						X	

II. SUGERENCIAS

1. ¿Cuáles de las preguntas considera usted que deberían incorporarse?
NINGUNO.
2. ¿Cuáles de las preguntas considera usted que podrían eliminarse?
NINGUNO.
3. ¿Cuáles de las preguntas considera usted que deberían reformularse?
NINGUNO.

Fecha: 04 de Julio de 2022

Validado por: Dr. Héctor Vilchez Cáceda

Firma:



UNIVERSIDAD MARÍA AUXILIADORA
FACULTAD DE CIENCIAS DE SALUD
Escuela Profesional de Farmacia y Bioquímica

Ficha de validación del cuestionario

Título del Proyecto de Tesis: “CALIDAD DEL SERVICIO DE FARMACIA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO CENTRO DE SALUD MENTAL COMUNITARIO CARHUAZ, OCUBRE - 2022”	
Tesistas	- Fernández Oropeza Magali Teodosia - Quiñones Chavez Sandra Myreya

III. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Sírvase evaluar el cuestionario adjunto, marcando en el cuadro correspondiente:

PREGUNTAS PARA EL EVALUADOR	Porcentaje (%) de aprobación						
	< 50	50	60	70	80	90	100
7. ¿El cuestionario logrará obtener datos para lograr el objetivo del proyecto?						X	
8. ¿Las preguntas del cuestionario están referidas a los objetivos planteados?						X	
9. ¿Son comprensibles las preguntas del cuestionario?					X		
10. ¿Las preguntas del cuestionario siguen una secuencia lógica?					X		
11. ¿Las preguntas del cuestionario serán reproducibles en otros estudios similares?					X		
12. ¿Las preguntas del cuestionario son adaptadas a la actualidad y realidad nacional?						X	

IV. SUGERENCIAS

4. ¿Cuáles de las preguntas considera usted que deberían incorporarse?
Ninguno
5. ¿Cuáles de las preguntas considera usted que podrían eliminarse?
Ninguno
6. ¿Cuáles de las preguntas considera usted que deberían reformularse?
¿Las dispensadoras absolvieron las preguntas que Ud. hizo? Sí
7. ¿Las dispensadoras resolvieron las preguntas que Ud. hizo? Sí

Fecha: 21 DE SETIEMBRE DEL 2022

Validado por: Mg. Elisa Roxana Dionicio Escalante

Firma:



A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Elisa Dionicio', is written over a horizontal line. The signature is stylized and cursive.

Escuela Profesional de Farmacia y
Bioquímica

Ficha de
validación del cuestionario

Título del Proyecto de Tesis: “CALIDAD DEL SERVICIO DE FARMACIA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO CENTRO DE SALUD MENTAL COMUNITARIO CARHUAZ, OCTUBRE - 2022”	
Tesistas	- Fernández Oropeza Magali Teodosia - Quiñones Chavez Sandra Myreya

I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Sírvase evaluar el cuestionario adjunto, marcando en el cuadro correspondiente:

PREGUNTAS PARA EL EVALUADOR	Porcentaje (%) de aprobación						
	< 50	50	60	70	80	90	100
1. ¿El cuestionario logrará obtener datos para lograr el objetivo del proyecto?						(X)	
2. ¿Las preguntas del cuestionario están referidas a los objetivos planteados?						(X)	
3. ¿Son comprensibles las preguntas del cuestionario?						(X)	
4. ¿Las preguntas del cuestionario siguen una secuencia lógica?						(X)	
5. ¿Las preguntas del cuestionario serán reproducibles en otros estudios similares?		(X)					
6. ¿Las preguntas del cuestionario son adaptadas a la actualidad y realidad nacional?						(X)	

I. SUGERENCIAS

1. ¿Qué ítems considera usted que deberían agregarse?

... Ninguno

.....
.....

2. ¿Qué ítems considera usted que podrían eliminarse?

.....

Ninguno.....

.....
.....
.....

3. ¿Qué ítems considera usted que deberían reformularse o precisarse mejor?

.....
Ninguno.....
.....
.....
.....

Fecha: 23 de Setiembre del 2022

Validado por: Siancas Tao, Norío

Firma:.....
.....

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Siancas Tao', is written over a dotted line. The signature is stylized and somewhat illegible due to its cursive nature.

ANEXO E: Evidencias de trabajo de campo



2	2	3	3	3	3	2	2	3	1	2	3	3	1	2	3	3	1	2	3	1	26	7	11	8	22	7	9	6
1	1	3	2	3	2	2	1	1	1	1	1	3	3	1	1	1	3	1	3	1	18	5	9	4	18	7	6	5
2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	26	7	11	8	23	7	9	7
2	2	3	3	3	3	2	1	2	1	2	2	3	1	2	3	2	2	2	3	2	24	7	11	6	22	6	9	7
3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	27	9	10	8	27	9	11	7
1	2	3	1	3	3	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	22	6	9	7	20	5	8	7
2	2	1	1	3	3	2	1	1	3	2	2	3	1	1	3	3	1	1	3	3	21	5	9	7	21	6	8	7
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	1	2	2	2	1	1	3	2	22	6	8	8	20	7	7	6
2	2	3	1	3	3	2	2	2	2	1	1	2	1	2	3	3	2	2	3	2	23	7	9	7	21	4	10	7
2	3	2	1	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	24	7	8	9	24	6	11	7
1	1	3	1	3	3	3	2	3	1	1	3	2	2	2	3	2	1	2	2	2	22	5	10	7	21	7	8	6
2	3	3	1	2	3	2	2	3	1	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	24	8	8	8	23	7	9	7
2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	26	7	10	9	25	8	10	7
2	1	3	3	3	2	2	1	3	1	2	3	2	1	1	3	2	3	3	3	2	23	6	10	7	23	6	9	8
3	2	3	3	3	3	2	3	3	1	3	3	3	1	2	3	2	3	3	3	2	29	8	11	10	25	7	10	8
2	2	3	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	1	2	3	2	2	2	3	1	23	7	9	7	20	5	9	6
3	3	1	1	3	3	1	1	3	1	1	3	3	1	2	3	3	1	1	3	1	21	7	8	6	21	7	9	5
3	3	3	1	3	3	2	1	3	1	2	3	3	1	3	3	3	1	1	3	2	25	9	9	7	23	7	10	6
2	1	3	1	2	2	2	1	2	3	2	3	2	2	1	3	2	2	2	3	2	21	6	7	8	22	7	8	7
3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	29	8	11	10	30	9	12	9
1	2	2	1	3	3	3	3	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	22	5	10	7	21	6	8	7
3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	3	2	1	1	3	2	22	7	8	7	19	5	8	6
2	2	2	1	3	2	1	1	3	1	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	19	6	7	6	16	4	7	5
1	2	3	1	1	2	1	1	3	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1	1	2	17	6	5	6	16	5	7	4
2	4	3	4	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	32	9	11	12	28	9	10	9
2	1	2	1	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	3	2	2	1	1	2	20	5	7	8	19	6	9	4
1	2	3	1	2	3	2	1	2	1	1	2	2	3	2	2	2	1	1	3	1	19	6	8	5	19	7	7	5

1	2	2	1	3	2	2	1	3	1	1	2	1	2	3	2	2	3	2	1	1	19	5	8	6	19	5	10	4
2	1	3	1	3	3	2	2	3	1	2	3	3	2	2	3	3	1	1	3	2	23	6	9	8	23	8	9	6
2	2	3	3	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	3	2	3	2	2	3	2	22	7	9	6	22	5	10	7
2	3	2	1	3	2	2	3	2	1	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	23	7	8	8	22	7	9	6
1	2	3	1	2	2	1	1	2	1	2	3	2	1	2	2	2	1	1	2	1	18	6	6	6	17	6	7	4
2	2	3	1	3	2	3	2	2	1	2	1	3	1	3	3	3	1	1	3	1	23	7	9	7	20	5	10	5
2	2	2	1	2	3	1	1	2	1	1	2	3	1	3	2	2	2	2	3	2	18	6	7	5	22	6	9	7
1	2	3	1	2	2	2	3	2	3	3	2	1	1	2	1	2	2	2	3	2	24	6	7	11	18	4	7	7
3	3	3	1	3	3	2	2	3	2	3	3	3	1	2	3	3	1	1	3	1	28	9	9	10	21	7	9	5
2	3	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	1	3	2	19	6	6	7	22	7	9	6
3	3	2	1	3	2	1	1	2	1	2	3	3	1	1	2	3	1	1	3	3	21	8	7	6	21	7	7	7
1	2	2	1	2	2	3	3	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	20	5	8	7	18	5	7	6
1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	16	3	6	7	13	4	6	3
3	3	3	1	3	3	2	1	3	1	1	2	2	1	2	3	3	1	1	3	1	24	9	9	6	19	5	9	5
3	3	3	1	3	3	2	1	3	2	3	3	3	1	3	3	3	1	1	3	1	27	9	9	9	22	7	10	5
2	1	3	1	2	2	3	3	2	1	1	3	2	1	2	2	2	1	1	3	2	21	6	8	7	19	6	7	6
1	2	3	1	3	3	2	1	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	22	6	9	7	21	6	8	7
2	2	3	1	2	3	2	1	3	1	2	3	3	1	3	3	2	1	1	3	2	22	7	8	7	22	7	9	6
3	2	3	1	3	3	2	1	3	1	2	3	3	1	3	3	3	1	1	3	3	24	8	9	7	24	7	10	7
1	2	3	3	3	3	2	2	3	1	2	3	3	2	1	3	3	3	1	1	3	25	6	11	8	23	8	10	5
2	2	2	1	3	2	3	3	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	23	6	9	8	22	7	8	7
2	1	3	1	3	3	2	2	2	2	1	2	2	1	1	3	3	2	1	3	1	22	6	9	7	19	5	9	5
2	1	1	1	3	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	2	16	4	7	5	14	4	5	5
2	1	2	1	3	3	2	2	3	1	1	3	2	2	1	2	2	1	2	3	2	21	5	9	7	20	7	6	7
2	2	2	1	2	3	3	2	3	1	1	2	2	3	2	3	2	1	2	3	2	22	6	9	7	22	7	8	7
3	3	3	3	3	3	2	2	3	1	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	29	9	11	9	27	8	11	8
2	2	3	1	3	3	2	2	2	1	2	1	2	1	2	3	3	1	1	3	2	23	7	9	7	19	4	9	6

3	3	2	3	3	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	3	3	2	2	25	8	10	7	20	5	8	7
2	3	3	3	3	3	2	1	2	1	2	3	2	1	2	3	3	2	2	3	1	25	8	11	6	22	6	10	6
3	2	3	1	3	3	2	3	3	2	3	3	3	1	3	3	3	1	2	3	1	28	8	9	11	23	7	10	6
3	2	3	1	3	3	1	1	3	1	2	3	2	3	2	3	2	2	1	3	1	23	8	8	7	22	8	9	5
2	2	2	1	3	3	2	2	3	2	2	3	3	1	3	3	3	1	1	3	1	24	6	9	9	22	7	10	5
2	1	2	3	2	2	3	1	2	1	2	2	2	1	2	3	2	1	1	3	1	21	5	10	6	18	5	8	5
1	1	2	1	3	3	3	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	22	4	10	8	19	6	8	5
1	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	3	2	17	4	6	7	19	5	7	7
1	1	2	1	2	3	2	3	2	1	2	2	2	1	2	2	3	2	2	3	2	20	4	8	8	21	5	9	7
2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	1	29	7	11	11	24	7	11	6
2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	1	3	1	28	7	10	11	23	7	11	5
1	2	3	1	3	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	3	2	2	3	1	18	6	7	5	18	4	8	6
1	2	2	1	3	2	3	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	20	5	9	6	19	6	7	6
2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	1	2	3	3	2	2	3	2	26	7	10	9	23	6	10	7
3	3	2	1	3	2	2	2	3	1	1	3	3	2	3	3	3	1	2	3	1	23	8	8	7	24	8	10	6
2	2	3	3	3	3	1	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	1	26	7	10	9	23	7	10	6
2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	3	2	2	2	22	6	8	8	21	5	10	6
2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	1	3	2	25	6	10	9	22	7	9	6
3	2	2	1	3	2	3	2	3	2	3	3	3	1	3	3	3	1	1	3	1	26	7	9	10	22	7	10	5
3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	31	9	10	12	28	8	12	8
3	3	3	3	2	3	1	1	3	1	1	3	2	1	2	3	3	1	1	3	1	24	9	9	6	20	6	9	5
2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	1	3	3	3	1	2	3	1	24	7	9	8	23	7	10	6
2	2	3	1	3	3	1	1	3	1	1	3	2	1	3	2	3	1	1	3	1	21	7	8	6	20	6	9	5
1	2	2	1	1	1	3	1	3	1	2	3	3	1	2	3	3	1	1	2	1	18	5	6	7	20	7	9	4
3	2	3	1	3	3	2	2	3	1	1	3	3	1	1	3	3	1	1	3	1	24	8	9	7	20	7	8	5
2	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	3	2	18	5	7	6	19	5	8	6
2	3	3	1	3	3	2	2	3	1	1	3	3	1	2	3	3	1	1	3	1	24	8	9	7	21	7	9	5

3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	28	8	10	10	24	7	9	8
3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	32	8	12	12	27	9	11	7
2	2	2	1	3	2	3	1	2	2	2	3	3	1	2	3	3	1	1	3	1	22	6	9	7	21	7	9	5
2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	1	2	3	2	3	3	2	1	2	3	2	28	7	11	10	23	7	9	7
1	1	3	1	1	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	16	5	6	5	14	3	6	5
2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	1	2	2	2	3	3	2	2	2	3	1	24	6	11	7	22	6	10	6
2	1	3	3	2	3	1	1	2	1	1	2	3	1	1	1	2	1	2	2	3	20	6	9	5	18	6	5	7
1	1	3	3	2	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	18	5	8	5	16	5	6	5
2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	3	2	2	2	1	2	2	1	1	2	18	5	7	6	18	7	7	4
2	3	2	3	2	3	3	2	1	1	2	1	1	3	3	1	2	3	3	3	2	24	7	11	6	22	5	9	8
2	2	3	3	2	2	1	1	2	1	1	2	2	1	3	3	2	2	2	1	2	20	7	8	5	20	5	10	5
2	2	3	3	3	3	1	1	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	25	7	10	8	24	8	10	6
2	2	3	3	3	3	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	25	7	11	7	22	7	8	7
2	2	2	3	1	3	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	3	2	19	6	8	5	19	4	8	7
2	2	3	1	1	3	3	1	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	1	3	20	7	8	5	18	5	7	6
2	3	3	3	3	3	1	1	3	1	1	3	2	1	3	3	3	3	1	3	1	24	8	10	6	23	6	12	5
2	2	3	3	3	3	2	2	3	1	2	3	3	1	2	3	3	1	2	3	1	26	7	11	8	22	7	9	6
1	1	3	2	3	2	2	1	1	1	1	1	3	3	1	1	1	3	1	3	1	18	5	9	4	18	7	6	5
2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	26	7	11	8	23	7	9	7
2	2	3	3	3	3	2	1	2	1	2	2	3	1	2	3	2	2	2	3	2	24	7	11	6	22	6	9	7
3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	27	9	10	8	27	9	11	7
1	2	3	1	3	3	2	2	2	1	2	3	3	1	2	2	2	3	2	2	2	22	6	9	7	22	7	9	6
2	2	1	1	3	3	2	1	1	3	2	2	3	1	1	3	3	1	1	3	3	21	5	9	7	21	6	8	7
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	1	2	2	2	1	1	3	2	22	6	8	8	20	7	7	6
2	2	1	1	3	3	1	1	2	1	1	1	2	1	2	3	1	2	2	1	2	18	5	8	5	17	4	8	5
2	1	2	1	2	3	1	1	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	17	5	7	5	17	6	6	5
1	1	3	1	3	3	3	2	3	1	1	3	3	2	2	3	2	1	2	3	2	22	5	10	7	23	8	8	7

1	1	3	1	2	3	2	1	3	1	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	20	5	8	7	23	7	9	7
2	2	3	1	2	3	2	1	3	1	2	3	2	3	3	3	2	2	1	1	2	22	7	8	7	22	8	10	4
2	1	3	3	3	2	2	1	3	1	2	3	2	1	1	3	2	3	3	3	2	23	6	10	7	23	6	9	8
3	2	3	3	3	3	2	3	3	1	3	3	3	1	2	3	2	3	3	3	2	29	8	11	10	25	7	10	8
1	2	3	1	2	3	2	1	2	1	1	2	2	1	2	3	2	2	2	3	1	19	6	8	5	20	5	9	6
3	3	1	1	3	3	1	1	3	1	1	3	3	1	2	3	3	1	1	3	1	21	7	8	6	21	7	9	5
3	3	3	1	3	3	2	1	3	1	2	3	3	1	3	3	3	1	1	3	2	25	9	9	7	23	7	10	6
2	1	3	1	2	2	2	1	2	3	2	3	2	2	1	3	2	2	2	3	2	21	6	7	8	22	7	8	7
3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	9	11	10	30	9	12	9
1	2	2	1	3	3	3	3	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	22	5	10	7	21	6	8	7
1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	14	4	5	5	15	5	5	5
2	2	2	1	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	23	6	8	9	23	6	9	8
1	2	3	1	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	21	6	6	9	22	6	9	7
2	4	3	4	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	32	9	11	12	27	9	10	8
2	1	2	1	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	3	2	2	1	3	2	20	5	7	8	21	6	9	6
1	2	3	1	2	3	2	1	2	1	1	2	2	3	2	2	2	1	1	3	1	19	6	8	5	19	7	7	5
1	2	2	1	3	2	2	1	3	1	1	2	1	2	3	3	2	3	2	1	1	19	5	8	6	20	5	11	4
2	1	3	1	3	3	2	2	3	1	2	3	3	2	2	3	3	1	1	3	2	23	6	9	8	23	8	9	6
2	2	3	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	3	2	3	2	2	3	2	20	7	7	6	22	5	10	7
2	3	2	1	3	2	2	3	2	1	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	23	7	8	8	22	7	9	6
1	2	3	1	2	2	1	1	2	1	2	3	2	1	2	2	2	2	2	3	1	18	6	6	6	20	6	8	6
2	2	3	1	3	2	3	2	2	1	2	1	3	1	3	3	3	1	1	3	1	23	7	9	7	20	5	10	5
2	2	2	1	2	3	1	1	2	1	1	2	3	1	3	2	2	2	2	3	2	18	6	7	5	22	6	9	7
1	2	3	1	2	2	2	3	2	3	3	2	1	1	2	1	2	2	2	3	2	24	6	7	11	18	4	7	7
3	3	3	1	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	28	9	9	10	25	8	10	7
2	3	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	1	3	2	19	6	6	7	22	7	9	6
3	3	2	1	3	2	1	1	2	1	2	3	3	1	1	2	3	1	1	3	3	21	8	7	6	21	7	7	7

1	2	2	1	2	2	3	3	1	1	2	2	1	3	2	1	3	2	2	2	2	20	5	8	7	20	6	8	6
2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	2	1	3	3	2	2	1	3	1	21	6	8	7	21	6	10	5
3	3	3	1	3	3	2	1	3	1	1	2	2	1	2	3	3	2	2	3	1	24	9	9	6	21	5	10	6
3	3	3	1	3	3	2	1	3	2	3	3	3	1	3	3	3	2	2	3	1	27	9	9	9	24	7	11	6
2	1	3	1	2	2	3	3	2	1	1	3	2	1	2	2	2	1	1	3	2	21	6	8	7	19	6	7	6
1	2	3	1	3	3	2	1	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	22	6	9	7	21	6	8	7
2	2	3	1	2	3	2	1	3	1	2	3	3	1	3	3	2	1	1	3	2	22	7	8	7	22	7	9	6
3	2	3	1	3	3	2	1	3	1	2	3	3	1	3	3	3	1	1	3	3	24	8	9	7	24	7	10	7
1	2	3	3	3	3	2	2	3	1	2	3	3	2	1	3	3	3	1	1	3	25	6	11	8	23	8	10	5
2	2	2	1	3	2	3	3	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	23	6	9	8	22	7	8	7
2	1	3	1	3	3	2	2	2	2	1	2	2	1	1	3	3	2	1	3	1	22	6	9	7	19	5	9	5
2	1	1	1	3	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1	2	1	2	1	3	2	16	4	7	5	18	6	6	6
2	1	2	1	3	3	2	2	3	1	1	3	3	2	1	3	3	1	2	3	2	21	5	9	7	23	8	8	7
2	2	2	1	2	3	3	2	3	1	1	2	2	3	2	3	2	1	2	3	2	22	6	9	7	22	7	8	7
3	3	3	3	3	3	2	2	3	1	3	3	3	1	3	3	3	2	3	3	1	29	9	11	9	25	7	11	7
2	2	3	1	3	3	2	2	2	1	2	1	2	1	2	3	3	1	1	3	2	23	7	9	7	19	4	9	6
3	3	2	3	3	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	3	3	2	2	25	8	10	7	20	5	8	7
2	3	3	3	3	3	2	1	2	1	2	3	2	1	2	3	3	2	2	3	1	25	8	11	6	22	6	10	6
3	2	3	1	3	3	2	3	3	2	3	3	3	1	3	3	3	1	2	3	1	28	8	9	11	23	7	10	6
3	2	3	1	3	3	1	1	3	1	2	3	2	3	2	3	2	2	1	3	1	23	8	8	7	22	8	9	5
2	2	2	1	3	3	2	2	3	2	2	3	3	1	3	3	3	1	1	3	1	24	6	9	9	22	7	10	5
2	1	2	3	2	2	3	1	2	1	2	2	2	1	2	3	2	1	1	3	1	21	5	10	6	18	5	8	5
1	1	2	1	3	3	3	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	22	4	10	8	19	6	8	5
1	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	3	2	17	4	6	7	19	5	7	7
1	1	2	1	2	3	2	3	2	1	2	2	2	1	2	2	3	2	2	3	2	20	4	8	8	21	5	9	7
2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	1	29	7	11	11	24	7	11	6
2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	1	3	1	28	7	10	11	23	7	11	5

1	2	3	1	3	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	3	2	2	3	1	18	6	7	5	18	4	8	6
1	2	2	1	3	2	3	1	2	1	2	2	2	3	3	1	2	2	2	3	2	20	5	9	6	22	7	8	7
2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	1	2	3	3	1	1	3	2	26	7	10	9	21	6	9	6
3	3	2	1	3	2	2	2	3	1	1	3	3	2	3	3	3	1	2	3	1	23	8	8	7	24	8	10	6
2	2	3	3	3	3	1	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	1	26	7	10	9	23	7	10	6
1	2	1	1	2	3	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	3	3	2	2	2	18	4	8	6	21	5	10	6
2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	1	3	2	25	6	10	9	22	7	9	6
3	2	2	1	3	2	3	2	3	2	3	3	3	1	3	3	3	1	1	3	1	26	7	9	10	22	7	10	5
3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	31	9	10	12	27	9	11	7
3	3	2	1	3	2	2	2	3	1	1	3	3	2	3	3	3	1	2	3	1	23	8	8	7	24	8	10	6
2	2	3	3	3	3	1	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	1	26	7	10	9	23	7	10	6
1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	3	2	2	2	22	5	9	8	21	5	10	6
2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	1	3	2	25	6	10	9	22	7	9	6
3	2	2	1	3	2	3	2	3	2	3	3	3	1	3	3	3	1	1	3	1	26	7	9	10	22	7	10	5
3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	31	9	10	12	28	9	12	7