



UNIVERSIDAD INTERAMERICANA

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

CARRERA PROFESIONAL DE FARMACIA Y BIOQUÍMICA

**Calidad de atención y satisfacción del cliente en el servicio de farmacia de un
centro de salud, Rimac-2023**

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

AUTORAS:

Reyes Santos, Guisenia Lisbeth (orcid.org/0009-0009-9587-7764)

Contreras Buitron, Karen Rosario (orcid.org/0009-0002-7191-4371)

ASESOR:

Mg. Marco Antonio Alvarado Figueroa([orcid.org/ 0000-0002-9034-9788](https://orcid.org/0000-0002-9034-9788))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Farmacología

LIMA - PERÚ

2023

UNIVERSIDAD INTERAMERICANA PARA EL DESARROLLO EXPONENCIAL - UNID

RESULTADOS DE SIMILITUD

NOMBRE DEL PROYECTO

Calidad de atención y satisfacción del cliente en el servicio de farmacia de un centro de salud, Rimac-2023

FACULTAD

FARMACIA Y BIOQUIMICA

FECHA DEL INFORME

25/08/2023

INTEGRANTES

APELLIDOS Y NOMBRES

CONTRERAS BUITRÓN KAREN ROSARIO

REYES SANTOS GISENA LIBETH

RESULTADO DE SIMILITUD

15%

RESULTADO

Aprobado



DEDICATORIA

A nuestros padres por confiar en nosotras y enseñarnos el camino de la superación;

A nuestras hijas por las fuerzas que nos inspiran;

A nuestro asesor por su compromiso;

A Dios por la oportunidad.

Muchos de nuestros logros se lo debemos a ustedes entre los que incluye este.

AGRADECIMIENTO

Gracias a Dios por permitirnos tener una hermosa experiencia dentro de nuestra universidad; gracias a nuestra universidad por permitir convertirnos en el profesional que tanto nos apasiona.

A nuestros maestros por las enseñanzas, lo cual nos incentivaron en muchos sentidos salir adelante lo cual deja como resultado lo logrado.

Y a todas aquellas personas que siempre estuvieron en nuestro lado en las buenas y en las malas apoyándonos.

Gracias

ÍNDICE DE CONTENIDO

CONSTANCIA DE SIMILITUD.....	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
ÍNDICE DE CONTENIDO	v
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
I. INTRODUCCIÓN	1
1.1. Realidad problemática.....	1
1.2. Formulación del problema.....	3
1.2.1. Problema general	3
1.2.2. Problemas específicos.....	3
1.3. Justificación de la investigación	4
1.4. Objetivos de la investigación.....	5
1.4.1. Objetivo general.....	5
1.4.2. Objetivos específicos.....	6
1.5. Hipótesis.....	6
1.5.1. Hipótesis general.....	6
1.5.2. Hipótesis específicas.....	6
II. MARCO TEÓRICO.....	8
2.1. Antecedentes	8
2.2. Teorías.....	13
2.3. Enfoques Conceptuales	22
III. METODOLOGÍA.....	25
3.1. Tipo y diseño de investigación	25
3.2. Variables y Operacionalización	26
3.3. Población, muestra y muestreo.....	29
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	30
3.5. Procedimientos.....	31
3.6. Método de análisis de datos.....	32
3.7. Aspectos éticos	32
IV. RESULTADOS	34
4.1. Resultados estadísticos descriptivos.....	34
4.2. Resultados inferenciales	44

V.	DISCUSIÓN.....	51
VI.	CONCLUSIONES.....	55
VII.	RECOMENDACIONES.....	56
	REFERENCIAS.....	57
	ANEXOS.....	61
	Anexo A. Matriz de consistencia.....	62
	Anexo B. Instrumento de recolección de datos.....	65
	Anexo C. Confiabilidad del instrumento.....	68
	Anexo D. Base de datos.....	69

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de la variable calidad de atención.....	26
Tabla 2. Operacionalización de la variable satisfacción del cliente.....	27
Tabla 3. Datos sociodemográficos.....	34
Tabla 4. Nivel de calidad de atención.....	35
Tabla 5. Nivel de satisfacción del cliente.....	36
Tabla 6. Nivel de accesibilidad en la calidad de atención.....	37
Tabla 7. Nivel de confiabilidad en la calidad de atención.....	38
Tabla 8. Nivel de empatía en la calidad de atención.....	38
Tabla 9. Nivel de competencia técnica en la calidad de atención.....	39
Tabla 10. Nivel de seguridad en la calidad de atención.....	40
Tabla 11. Nivel de entorno de la farmacia, disponibilidad y coste del medicamento.....	41
Tabla 12. Nivel de calidad satisfacción por Comunicación del farmacéutico.....	42
Tabla 13. Nivel de satisfacción por orientación farmacéutica.....	43
Tabla 14. Prueba de normalidad.....	44
Tabla 15. Grado de relación según coeficiente de correlación.....	44
Tabla 16. Relación entre las variables calidad de atención y satisfacción del cliente.....	45
Tabla 17. Relación entre accesibilidad en la calidad de atención y satisfacción del cliente.....	46
Tabla 18. Relación entre confiabilidad en la calidad de atención y satisfacción del cliente.....	47
Tabla 19. Relación entre empatía en la calidad de atención y satisfacción del cliente.....	48
Tabla 20. Relación entre competencia técnica en la calidad de atención y satisfacción del cliente.....	49
Tabla 21. Relación entre seguridad en la calidad de atención y satisfacción del cliente.....	50

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Circulo de la calidad de atención del servicio farmacéutico adaptado del modelo SERVQUAL	19
Figura 2. Nivel de calidad de atención	35
Figura 3. Nivel de satisfacción del cliente.....	36
Figura 4. Nivel de accesibilidad en la calidad de atención	37
Figura 5. Nivel de confiabilidad en la calidad de atención.....	38
Figura 6. Nivel de empatía en la calidad de atención.....	38
Figura 7. Nivel de empatía en la calidad de atención.....	39
Figura 8. Nivel de seguridad en la calidad de atención	40
Figura 9. Nivel de satisfacción por el entorno de la farmacia disponibilidad y coste del medicamento.....	41
Figura 10. Nivel de satisfacción por la comunicación del farmacéutico.....	42
Figura 11. Nivel de satisfacción por la orientación farmacéutica.....	43

RESUMEN

Este estudio plantea como objetivo general determinar la relación que existe entre la calidad de atención y satisfacción del cliente del servicio de farmacia de un centro de salud, Rimac-2023. La metodología aplicada fue la cuantitativa, de diseño no experimental de corte transversal, nivel descriptivo y correlacional. La población fue conformada por 384 usuarios del servicio de farmacia de un Centro de Salud, Rimac-2023. En consecuencia, la muestra está compuesta por los 384 individuos que respondieron al cuestionario y participaron en el estudio y el muestreo fue no probabilístico. En esta investigación se utilizó la encuesta como método de recolección de información y el cuestionario como instrumento de recolección de datos. Los resultados arrojaron que se determinó la relación que existe entre la calidad de atención y satisfacción del cliente del servicio de farmacia de un Centro de Salud, Rimac-2023, con una significancia de .000 y un nivel de correlación moderado igual a $p(\text{valor}) .307^{**}$. El nivel de calidad de atención de la farmacia se ubicó en un nivel bajo (34,38%) y el nivel de satisfacción se ubicó en un nivel medio (34,11%). También se determinó aspecto accesibilidad nivel bajo (34,1%), aspecto empatía nivel bajo (40,9%), aspecto competencia técnica nivel bajo (37%), aspecto seguridad nivel medio (36,2%), aspecto satisfacción bajo con respecto a la disponibilidad y el coste de los medicamentos nivel bajo (35,4%), aspecto comunicación del farmacéutico nivel medio (37%), aspecto satisfacción por la orientación farmacéutica nivel medio (33,3%). La diferencia entre los porcentajes es mínima, lo que indica que a pesar de que existen resultados negativos estos no son taxativos y permiten mejoras en cuanto a la calidad de atención y satisfacción del cliente, las cuales deben afrontarse rápidamente. Se concluyó que efectivamente existe una relación significativa, positiva moderada entre las variables de estudio

Palabras clave: calidad de atención, servicio de farmacia, satisfacción del cliente, dispensación de medicamentos, farmacia

ABSTRACT

The general objective of this study was to determine the relationship between the quality of customer service and customer satisfaction at the pharmacy of the Centro de Salud, Rimac-2023. The methodology applied was quantitative, non-experimental, cross-sectional, descriptive and correlational. The population was made up of 384 pharmacy workers from the pharmacy of the Centro de Salud, Rimac-2023. Consequently, the sample is composed of the 384 individuals who responded to the questionnaire and participated in the study and the sampling was non-probabilistic. In this research, the survey was used as the method for collecting information and the questionnaire as the data collection instrument. The results showed that the relationship between quality of care and customer satisfaction of the pharmacy of the Centro de Salud, Rimac-2023 was determined, with a significance of .000 and a moderate correlation level equal to $p(\text{value}) .307^{**}$. The level of quality of care of the pharmacy was at a low level (34.38%) and the level of satisfaction was at a medium level (34.11%). Accessibility aspect was also determined at a low level (34.1%), empathy aspect at a low level (40.9%), technical competence aspect at a low level (37%), safety aspect at a medium level (36.2%), satisfaction aspect regarding availability and cost of medicines at a low level (35.4%), pharmacist communication aspect at a medium level (37%), satisfaction aspect for pharmaceutical guidance at a medium level (33.3%). The difference between the percentages is minimal, which indicates that although there are negative results, they are not exhaustive and allow for improvements in the quality of care and customer satisfaction, which should be addressed quickly. It was concluded that there is indeed a significant, moderate positive relationship between the study variables.

Keywords: quality of care, pharmacy service, customer satisfaction, medication dispensing, pharmacy.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

La farmacia es un lugar donde las personas acuden para adquirir medicamentos y productos de salud. En muchos casos, las personas visitan la farmacia cuando tienen una enfermedad o están preocupados por su salud, por lo que la calidad de atención y la satisfacción del cliente son elementos clave para su bienestar. Además, en la actualidad, con la pandemia del COVID-19, la farmacia se ha convertido en un punto de referencia para la población en la adquisición de elementos básicos de prevención y control (Baptista, Williams, & Price, 2023). En una farmacia, el servicio que se proporciona al cliente incluye la capacidad de los profesionales para brindar información precisa y detallada sobre los medicamentos y productos que se venden. Además, se espera que el personal de la farmacia sea amable y atento, y que pueda responder a cualquier pregunta o inquietud que los clientes puedan tener, además de tomar en cuenta la rapidez con la que se atiende a los clientes y la eficiencia del proceso de compra (Astarini & Fachrodji, 2023).

A nivel internacional, uno de los problemas principales que se presentan con la satisfacción del cliente en las farmacias es el acceso limitado a los medicamentos. Muchas personas en todo el mundo tienen dificultades para obtener los medicamentos que necesitan, ya sea por su costo, por la falta de disponibilidad en la región donde viven o por la falta de acceso a servicios de atención médica. Este problema se ve agravado por la falta de regulación en algunos países y por la presencia de medicamentos falsificados o de baja calidad (Cullati, y otros, 2019). Los consumidores pueden tener dificultades para distinguir entre los medicamentos auténticos y los falsificados, lo que puede poner en riesgo su salud y aumentar su insatisfacción con el servicio de la farmacia (Özkan, Süer, Keser, & Kocakoç, 2020).

Otro problema que puede afectar la satisfacción del cliente en las farmacias a nivel internacional es la barrera del idioma y la cultura. En algunas partes del mundo, el idioma local puede ser diferente al de la mayoría de los medicamentos y la información de salud que se proporciona. Esto puede dificultar la comunicación efectiva entre el personal de la farmacia y el cliente, lo que puede llevar a errores en la dispensación o a la falta de comprensión de las instrucciones de uso (Dam & Dam, 2021). Además, las diferencias culturales en la percepción de la salud y los medicamentos pueden afectar la satisfacción del cliente en las farmacias. Por ejemplo, algunas culturas pueden tener diferentes enfoques en cuanto al tratamiento y a la prevención de la enfermedad, lo que puede llevar a malentendidos y desacuerdos en el tratamiento recomendado (Podile, Sindhu, Nuthakki, & Akanksha, 2023).

En los países de bajos ingresos, alrededor del 75% de las farmacias adscritas a hospitales y/o centros de salud no tenían sala de espera, lo que provocó insatisfacción con los servicios farmacéuticos. La falta de disponibilidad de instalaciones convenientes como sillas y material de lectura en la sala de

espera puede comprometer la satisfacción del cliente. El tiempo transcurrido antes de recibir el servicio también es un factor que afecta la satisfacción del cliente. La prestación de servicios farmacéuticos es una forma de hacer negocio, por lo que la satisfacción del cliente debe ser uno de los objetivos básicos. Al evaluar la satisfacción de los clientes con los servicios farmacéuticos, se subrayó que la actitud del farmacéutico y el suministro de información sobre medicamentos a los clientes eran importantes (Dwiprasetya & Wujoso, 2022).

A nivel regional, aunque los fármacos son uno de los recursos terapéuticos que más se utilizan en la sociedad moderna, todavía hay que mejorar tanto en el acceso a los medicamentos y su uso como los resultados que producen. En la mayoría de los casos, la primera interacción con una persona que utiliza medicamentos tiene lugar en la farmacia. Sin embargo, la mayoría de las farmacias de la región centran su atención y actividad en el producto, que en este caso se refiere al medicamento. Las farmacias privadas se encargan de la comercialización de los medicamentos, mientras que las farmacias del sector público se encargan de su distribución y dispensación (Haro-Alvarado, y otros, 2018). A raíz de esto, la Organización Panamericana de la Salud (OPS) y la Organización Mundial de la Salud (OMS) se han esforzado por reposicionar la estrategia renovada de Atención Primaria de la salud como instrumento para lograr la Cobertura Sanitaria Universal fundamentándose en el acceso a medicamentos y tecnologías médicas seguros y eficaces al alcance de todos (OPS/OMS, 2022).

A nivel nacional, también pueden surgir varios problemas que afectan la satisfacción del cliente en una farmacia, como la falta de personal debidamente capacitado para interactuar con los clientes de manera efectiva. Esto puede hacer que los clientes se sientan frustrados o incomprendidos, lo que disminuye su satisfacción general con la experiencia (Fabian-Sánchez, Podestá-Gavilano, & Ruiz-Arias, 2022). A esto se le suma las largas esperas para hablar con el personal de la farmacia o para recoger los medicamentos, lo cual puede ser un problema mediante el cual los clientes pueden sentir que su tiempo no está siendo valorado, lo que puede generar descontento. También el costo de los medicamentos en una farmacia también puede ser un problema importante. Los clientes pueden sentir que están pagando demasiado por sus medicamentos, lo que puede disminuir su satisfacción con la experiencia general (Febres-Ramos & Mercado-Rey, 2020).

Igualmente, se debe destacar que la falta de disponibilidad de ciertos medicamentos también puede afectar la satisfacción del cliente en una farmacia. Los clientes pueden sentir que no están recibiendo el servicio que necesitan o que tienen que buscar en otros lugares para obtener los medicamentos que necesitan. Por último, y no menos importante, la información incompleta o confusa, puesto que, si los clientes no comprenden completamente los medicamentos que están tomando o cómo deben tomarlos, les genera confusión y ansiedad (Infantes, 2017). Es importante que el personal de la farmacia brinde información clara y completa sobre los medicamentos, para que los clientes puedan tomar decisiones informadas. Por otro lado, también es importante la percepción que tienen los clientes sobre el servicio que han recibido. En una farmacia, esto significa que los clientes se sientan satisfechos con la atención que

han recibido, que se han respondido a todas sus preguntas y que han encontrado los medicamentos y productos que necesitaban.

A nivel local, es común que los clientes del servicio de farmacia de un centro de salud, se enfrenten a problemas como los mencionados anteriormente, como la falta de personal capacitado, largas esperas, precios elevados, falta de disponibilidad de medicamentos y falta de información completa o confusa sobre los medicamentos. Estos problemas pueden ser especialmente agudos en farmacias ubicadas en áreas con niveles de pobreza o con escasa infraestructura y recursos de atención médica. Además, en un centro de salud materno infantil, es posible que los clientes tengan necesidades específicas en relación a la salud de las mujeres y los niños, por lo que es importante que la farmacia esté adecuadamente equipada para satisfacer estas necesidades. A esto se le suma que esta farmacia es un centro de acopio de medicamentos vencidos lo que le da más carga de funciones en su labor.

En general, para mejorar la satisfacción del cliente en una farmacia local, es importante que los proveedores de atención médica se centren en la calidad de atención al cliente y trabajen para abordar los problemas específicos que enfrentan los clientes en su comunidad. Esto puede implicar la implementación de programas de capacitación para el personal, el aumento de la disponibilidad de medicamentos y suministros, la fijación de precios justos y asequibles y la mejora de la eficiencia en la atención al cliente en general. Al hacerlo, las farmacias pueden mejorar la satisfacción del cliente y contribuir al bienestar general de la comunidad construyendo relaciones más sólidas con sus clientes. Además, se espera que los clientes sientan que el personal de la farmacia ha sido amable y que han recibido un trato justo y respetuoso. Por ello, ante lo expuesto el presente estudio esboza la necesidad de examinar la calidad de atención y satisfacción del cliente del servicio de farmacia de un centro de salud, Rimac-2023.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿De qué forma se relaciona la calidad de atención y satisfacción del cliente del servicio de farmacia de un Centro de Salud, Rimac-2023?

1.2.2. Problemas específicos

PE1: ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión accesibilidad de la calidad de atención y satisfacción del cliente del servicio de farmacia de un Centro de Salud, Rimac-2023?

PE2: ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión confiabilidad de la calidad de atención y satisfacción del del servicio de farmacia de un Centro de Salud, Rimac-2023?

PE3: ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión empatía de la calidad de atención y satisfacción del cliente del servicio de farmacia de un Centro de Salud, Rimac-2023?

PE4: ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión competencia técnica de la calidad de atención y satisfacción del cliente del servicio de farmacia de un Centro de Salud, Rimac-2023?

PE5: ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión seguridad de la calidad de atención y satisfacción del cliente del servicio de farmacia de un Centro de Salud, Rimac-2023?

1.3. Justificación de la investigación

Justificación epistemológica

Esta indagación se justifica en la necesidad de generar conocimiento científico confiable y válido acerca de cómo los servicios de farmacia pueden contribuir a mejorar la calidad de la atención y la satisfacción de los pacientes. En este sentido, la investigación se fundamenta en la epistemología positivista, que busca establecer una verdad objetiva y universal a partir de la observación y medición sistemática de fenómenos observables al medir la calidad de los servicios de la farmacia y la satisfacción del cliente mediante cuestionarios estructurados. Igualmente, se fundamenta en la epistemología constructivista, que enfatiza la importancia de la construcción social del conocimiento a través de la interacción entre los individuos y su entorno, explorando las percepciones y experiencias subjetivas de los pacientes y el personal de la farmacia, y cómo éstas influyen en la calidad de atención y satisfacción.

Justificación a nivel metodológico

Este estudio se justifica a nivel metodológico debido a que es necesario adaptar un instrumento para ser utilizado en el momento de la recolección de datos, debidamente validado y confiable, brindando a futuras investigaciones referentes al problema en estudio o con variables similares un aporte metodológico actualizado. Además, de que permitirá recopilar información sobre las experiencias y opiniones de los pacientes en la farmacia, sus percepciones sobre la atención, sus necesidades no satisfechas y las áreas de mejora. Además, la investigación contiene una revisión existente de la literatura sobre la calidad de atención y satisfacción del cliente en farmacias, seguida de una evaluación de la calidad de los servicios ofrecidos por la farmacia y del personal de la farmacia, así como un análisis de los procesos y procedimientos utilizados para proporcionar los servicios.

Los resultados de la investigación podrían ser analizados mediante estadísticas descriptivas y análisis inferenciales para identificar patrones y relaciones significativas entre las variables evaluadas.

Justificación a nivel teórico

La justificación teórica está dada por la actualización teórica sobre la calidad de atención y satisfacción del cliente en los usuarios del servicio de farmacia de un Centro de Salud, Rimac-2023, basada en la importancia de la atención centrada en el paciente, el modelo de calidad en la atención médica, la ética en la atención médica y la importancia de la retroalimentación del cliente. Este análisis servirá para sentar las bases científicas y teóricas, brindando información útil y conceptos orientadores para estas y otras farmacias, que podrán ser utilizados con el propósito de prevenir y manejar situaciones referentes a las variables aquí estudiadas y sus correspondientes dimensiones.

Justificación a nivel práctico

La justificación práctica se basa en la función que desempeña el químico farmacéutico al momento de ayudar a establecer las áreas de mejora en la atención al paciente en la farmacia, las expectativas y necesidades de los pacientes que no están siendo satisfechas en la farmacia, fidelizar al cliente, obtener una ventaja competitiva, cumplir con las normas y regulaciones establecidas. evaluar la efectividad de los servicios de la farmacia y su impacto en la salud y el bienestar de los pacientes lo que permitirá implementar cambios en los procesos o servicios para optimar la calidad de atención.

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la calidad de atención y satisfacción del cliente del servicio de farmacia de un centro de salud, Rimac-2023.

1.4.2. Objetivos específicos

OE1: Identificar la relación que existe entre la dimensión accesibilidad de la calidad de atención y satisfacción del cliente del servicio de farmacia de un centro de salud, Rimac-2023.

OE2: Determinar la relación que existe entre la dimensión confiabilidad de la calidad de atención y satisfacción del cliente del servicio de farmacia de un centro de salud, Rimac-2023.

OE3: Identificar la relación que existe entre la dimensión empatía de la calidad de atención y satisfacción del cliente del servicio de farmacia de un centro de salud, Rimac-2023.

OE4: Establecer la relación que existe entre la dimensión Competencia técnica de la calidad de atención y satisfacción del cliente del servicio de farmacia de un centro de salud, Rimac-2023.

OE5: Identificar la relación que existe entre la dimensión seguridad de la calidad de atención y satisfacción del cliente del servicio de farmacia de un centro de salud, Rimac-2023.

1.5. Hipótesis

1.5.1. Hipótesis general

La relación que existe entre la calidad de atención y satisfacción del cliente es significativa y proporcional en el servicio de farmacia de un centro de salud, Rimac-2023.

1.5.2. Hipótesis específicas

HE1: La relación que existe entre la dimensión accesibilidad de la calidad de atención y satisfacción del cliente es significativa en el servicio de farmacia de un centro de salud, Rimac-2023.

HE2: La relación que existe entre la dimensión confiabilidad de la calidad de atención y satisfacción del cliente es significativa en el servicio de farmacia de un centro de salud, Rimac-2023.

HE3: La relación que existe entre la dimensión empatía de la calidad de atención y satisfacción del cliente es significativa en el servicio de farmacia de un centro de salud, Rimac-2023.

HE4: La relación que existe entre la dimensión Competencia técnica de la calidad de atención y satisfacción del cliente es significativa en el servicio de farmacia de un centro de salud, Rimac-2023.

HE5: La relación que existe entre la dimensión seguridad de la calidad de atención y satisfacción del cliente es significativa en el servicio de farmacia de un centro de salud, Rimac-2023.

II. MARCO TEÓRICO.

2.1. Antecedentes Internacionales

Los investigadores tailandeses Parinyarux & Yotsombut, (2022) esbozaron en un artículo titulado “*Satisfacción de los clientes con respecto a las instalaciones y servicios de las farmacias según el estándar de buenas prácticas farmacéuticas en Tailandia*”, que los estándares de Buenas Prácticas Farmacéuticas (GPP) en Tailandia se han implementado legalmente para todas las farmacias desde 2014. Sin embargo, no se ha estudiado la satisfacción del cliente. Este estudio tuvo como **objetivo** explorar la satisfacción de los clientes con las instalaciones y servicios recibidos de las farmacias bajo los estándares GPP y examinar el impacto de la satisfacción hacia cada dominio GPP en la satisfacción general (OS) y la intención de recibir los servicios de farmacia como primera opción. en el caso de enfermedades comunes y no graves (IntR). El **método** utilizado fue el de tipo descriptivo, transaccional, de diseño no experimental. A través de la técnica de la observación y encuesta se trabajó con una **muestra** equivalente a 388 clientes de farmacias.

Los **resultados** mostraron que La mayoría de los clientes calificaron el sistema operativo y el IntR en el nivel más alto. La media de la OS fue de $4,4 \pm 0,7$ y el IntR de $4,6 \pm 0,7$ puntos sobre cinco. El OS y el IntR estaban altamente correlacionados con el ICC de 0,719 (valor $p < 0,001$). Las satisfacciones hacia cada criterio GPP oscilaron entre $3,9 \pm 0,9$ y $4,6 \pm 0,7$, lo que muestra altos niveles de satisfacción. Los 4 dominios de los estándares GPP explicaron el OS y el IntR con R cuadrado en 0,541 y 0,363, respectivamente. Sin embargo, solo PS y PE impactaron el OS y solo QC y PS impactaron el IntR con significación estadística. Se **concluyó** que los clientes tailandeses tenían altos niveles de OS e IntR hacia las instalaciones y servicios de las farmacias según los estándares GPP. El PS fue el dominio que influyó estadísticamente tanto en OS como en IntR, mientras que PE y QC también influyeron estadísticamente en OS e IntR, respectivamente. Dado que PE era el dominio más ponderado para la inspección actual, PS y QC deberían enfatizarse más en la revisión futura de la inspección GPP (Parinyarux & Yotsombut, 2022).

Los investigadores libaneses Alssageer, Hassan, & Rajab, (2021) señalan en su artículo titulado “*Opinión, expectativas y satisfacción de los consumidores con los servicios de farmacia comunitaria*” que La farmacia comunitaria ha experimentado una rápida expansión, con diversos servicios que se alejan de la tradicional función de suministro para centrarse en otros servicios orientados al paciente. Así pues, el **objetivo**, Así pues, el objetivo es examinar las opiniones y expectativas de los consumidores respecto a los servicios prestados en las farmacias comunitarias privadas libias, así como el escepticismo de los clientes y sus satisfacciones generales respecto a estos servicios. El **método** se trató de un estudio descriptivo, transversal y con cuestionario autoadministrado. Se ha tomado como **muestra** formada por

pacientes o clientes adultos que acudían a las farmacias comunitarias. De los 600 cuestionarios entregados personalmente, se devolvieron 462 de los distribuidos (tasa de respuesta del 77%).

Los **resultados** muestran que la mayor parte de los participantes señalaron que el personal de las farmacias comunitarias trataba a los clientes de forma educada (75%) y les proporcionaba intimidad y suficiente consideración (60%). Los encuestados coincidieron en que el personal escucha atentamente y se mostraron satisfechos con el tiempo de encuentro en un 60% y un 50%, respectivamente. En cuanto a la información sobre los medicamentos, el 45%, el 30% y el 30% de los encuestados indicaron "cómo funciona el medicamento cuando se utiliza por primera vez", "la experiencia del cliente con los efectos secundarios" y "su capacidad para utilizar correctamente el medicamento recetado", mientras que el 60% de los encuestados negaron que el personal facilitara información sobre la conservación de los medicamentos. En cuanto al escepticismo de los clientes hacia los servicios de las farmacias comunitarias, el 55% de los encuestados coincidieron en que los servicios de las farmacias comunitarias tienden a preocuparse sólo por los aspectos comerciales y el 60% de los encuestados creían que los servicios se preocupan más por el negocio que por la salud del paciente. Curiosamente, el 85% de los encuestados reconoció el papel de la farmacia comunitaria como entorno sanitario indispensable. La disponibilidad del producto farmacéutico y el coste de los productos de farmacia satisfacían al 40% y al 20% de los encuestados, respectivamente. Se **concluyó** que este estudio demostró una baja satisfacción de los clientes con respecto a los servicios de farmacia comunitaria en la región sur de Libia. El personal de las farmacias comunitarias debería conocer los códigos de conducta y los requisitos éticos para el ejercicio de la profesión farmacéutica. (Alssageer, Hassan, & Rajab, 2021).

Los autores indonesios Chandra, Hafni, & Novita, (2020) plantearon en su artículo titulado "*Calidad del servicio de farmacia para la satisfacción, confianza y lealtad del cliente de farmacia*", que El gobierno de Indonesia ha estado trabajando para mejorar el sector de la salud. El proceso implica apoyar a los centros de salud públicos y privados y promulgar políticas que puedan mejorar la calidad de los servicios prestados a los pacientes. El sector farmacéutico juega un papel fundamental en la prestación de servicios de salud. Los farmacéuticos trabajan con otros profesionales de la salud, como médicos y enfermeras, para ayudar a los pacientes a recuperarse de diversas enfermedades que les afectan. Sin embargo, los pacientes también esperan que los farmacéuticos tomen medidas proactivas para mejorar la calidad de los servicios brindados a los usuarios. El **objetivo** es examinar el vínculo entre la calidad del servicio de farmacia y la satisfacción, confianza y calidad del cliente. Se realizó un estudio utilizando el **método** correlacional-transversal, utilizando como **muestra** estuvo constituida por 350 usuarios de los servicios farmacéuticos de la región de Pekanbaru, Indonesia. Los datos se recopilaron mediante el uso de una encuesta en línea. El enfoque de análisis temático se utilizó para identificar los temas principales que podrían usarse para responder las preguntas de investigación formuladas.

Los **resultados** mostraron que los servicios de alta calidad llevaron a mayores niveles de satisfacción, confianza y lealtad del paciente. Las instalaciones que brindan servicios de farmacia deben esforzarse por mejorar la calidad del servicio para mejorar los resultados de los pacientes. Además, deberían realizarse más estudios para medir la calidad de los servicios farmacéuticos que afectan a la satisfacción, la confianza y la lealtad de los pacientes a nivel nacional. Se **concluyó** que que existía una relación significativa y positiva entre la calidad y los tres elementos de los resultados de los pacientes (Chandra, Hafni, & Novita, 2020).

Los autores indonesios Nasirin & Lionardo, (2020) publicaron un artículo titulado *“Implementación efectiva de la gestión de marketing de la farmacia hospitalaria: un estudio sobre el impacto de la mejora de la calidad del servicio hospitalario en la mejora de la satisfacción y lealtad de los pacientes”* en el que plantearon como **objetivo** determinar la implementación de la función de marketing en la prestación de los servicios de farmacia hospitalaria. La **metodología** es la investigación cualitativa, donde los enfoques de estudio enfatizan el proceso de análisis y divulgación de los fenómenos de marketing que ocurren durante la investigación. Participaron como **muestra** el servicio de farmacia de un hospital farmacéutico. En esta investigación se utilizó un autocuestionario validado.

Los **resultados** mostraron que el papel del marketing de instalaciones farmacéuticas en hospitales siempre comunica con los clientes sobre el mejor servicio que esperan los consumidores. Sin embargo, la dificultad de obtener algunos de los medicamentos requeridos por el paciente es definitivamente una barrera para que la instalación farmacéutica hospitalaria brinde el mejor servicio al consumidor. En **conclusión**, al implementar las funciones de marketing farmacéutico para todos los consumidores de servicios hospitalarios, el personal de marketing debe poder brindar el mejor servicio requerido por los consumidores. La importancia de las estrategias de marketing para las instalaciones farmacéuticas debe ser capaz de construir una imagen positiva en la prestación de los mejores servicios farmacéuticos a los consumidores. Por lo tanto, la instalación de medicamentos, no solo se enfoca en servicios de productos farmacéuticos, sino que también ofrece un excelente servicio para los consumidores (Nasirin & Lionardo, 2020).

Finalmente, los investigadores etíopios Semegn & Alemkére (2019), en su artículo titulado *“Evaluación de la satisfacción del cliente con los servicios farmacéuticos en la farmacia ambulatoria del Hospital Especializado Tikur Anbessa”*, la satisfacción del cliente con los servicios farmacéuticos es fundamental para medir el nivel de los servicios de farmacia que se ofrecen a los clientes y la implementación de la atención farmacéutica en el hospital. Este estudio tenía como **objetivo** evaluar la satisfacción del cliente con el servicio farmacéutico en la farmacia OPD de un Hospital Especializado. El estudio utilizó como **método** un estudio transversal y descriptivo-correlacional. Se evaluaron como **muestra** 250 participantes.

Según los resultados, la mayoría de los participantes eran hombres (56,4%, n = 141), y su edad media era de 38,97 años, con una desviación típica de 13,73 años. El nivel medio de satisfacción era del 51,6%. Las percepciones de los participantes sobre la inadecuación del número de personal de farmacia (AOR = 0,32; IC 95%: 0,17, 0,59) y sus percepciones de la sala de espera calificadas como algo regular (AOR = 0,50 (0,27, 0,94) y no conveniente (AOR = 0,18 (0,06, 0,56) se asociaron negativamente con el nivel de satisfacción de los participantes. Se concluyó que, el nivel de satisfacción general de los participantes es superior al 50%. El nivel de satisfacción que los encuestados tenían con el enfoque o las habilidades comunicativas del farmacéutico era significativamente superior al nivel de satisfacción que tenían con el consejo farmacéutico que se les ofrecía. El grado de satisfacción de los participantes en el estudio con la zona de espera y la cantidad de personal disponible para prestar el servicio fue un fuerte predictor de dicha satisfacción. Como resultado, se prevé que la dirección de TASH mejore estos aspectos de los servicios farmacéuticos para satisfacer las necesidades de los pacientes. (Semegn & Alemkére, 2019)

Nacionales

Alcántara & Ostos (2023) en su trabajo de investigación titulado "*Calidad de atención y grado de satisfacción en usuarios que asisten a las oficinas farmacéuticas del distrito de puente piedra, mayo 2022*", plantean como **objetivo** el examinar la relación existente entre la calidad del trato dispensado y el grado de satisfacción experimentado por los pacientes que acuden a las oficinas de farmacia ubicadas dentro del distrito de Puente Piedra en el mes de mayo de 2022. Se utilizó una **metodología** observacional porque tiene un carácter estadístico basado en poder describir, explicar y predecir; es no experimental porque no se interviene y se prioriza la recogida de datos; la **muestra** estuvo La población estuvo compuesta por 500 personas que utilizaron las oficinas farmacéuticas de Puente Piedra durante el mes de mayo 2022

Según los **resultados**, sólo existe una débil relación entre el nivel de atención prestada y el nivel de satisfacción experimentado por los pacientes. Esto se estableció utilizando la Rho de Spearman = + 0,786, que dio como resultado un valor p de 0,000 en cada investigación. Destaca el hecho de que proporciona el mayor valor en términos de Rho de Spearman igual a 0,838** entre las dimensiones empatía y receptividad. Esto se debe a que es uno de los factores que mide tanto la empatía como la receptividad. Como conclusión, se observa que existe una asociación moderada entre la calidad de la atención y el grado de satisfacción de los usuarios encuestados que acuden a las oficinas de farmacia del distrito de Puente Piedra, siempre y cuando las dimensiones exploradas en este estudio se realicen correctamente. Esto es así siempre que las dimensiones investigadas en este estudio se realicen correctamente. Esto es así siempre que las dimensiones que se estudian en este estudio se realicen de forma adecuada. (Alcántara & Ostos, 2023).

Huaman & Valeriano (2021) presentó una tesis titulada “*Calidad de atención farmacéutica y satisfacción del cliente en la Botica Sofía, Imperial - Cañete, junio – 2021.*” en el que planteó como **objetivo** el determinar la calidad de la atención farmacéutica y la satisfacción de los clientes de la Botica Sofía, Imperial-Cañete, junio de 2021. Se empleó un **método** con enfoque cuantitativo y un diseño descriptivo no experimental, de corte transversal, El estudio utilizó una técnica de encuesta, los instrumentos comprendieron un cuestionario sobre la calidad de la atención farmacéutica, así como un Cuestionario de Satisfacción del Cliente. Se consideró una **muestra** probabilística de 269 clientes que visitan regularmente la Botica Sofía.

Los **resultados** expusieron que en relación con las dimensiones de la Calidad de la atención farmacéutica, la mayoría de los clientes presentan una calidad favorable según las dimensiones de tangibilidad (56,5%), fiabilidad (52,4%) y capacidad de respuesta (50,2%), y una calidad favorable en las dimensiones de empatía (66,5%). Los resultados mostraron que la calidad de la atención farmacéutica es satisfactoria para la mayoría de los clientes que acuden a la farmacia de Sofía (72,5%), pero están insatisfechos en general (85,5%). Se determinó que, aunque la farmacia de Sofía proporciona un buen nivel de tratamiento farmacéutico y satisfacción al cliente a la gran mayoría de sus clientes, la mayoría de estos consumidores están descontentos con el uso inadecuado que hace la farmacia de las tecnologías en desarrollo. Esta fue la conclusión a la que se llegó tras la realización de la investigación (Huaman & Valeriano, 2021).

La autora Paredes (2020) realizó un artículo titulado “*Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana*”, en el que plantearon que, se encuestó a pacientes ambulatorios adultos que sufren de migraña crónica para plantear como **objetivo** establecer la naturaleza del vínculo que existe entre las variables de estudio y las dimensiones a las que corresponden. Se utilizó un **método** con diseño no experimental de carácter descriptivo, transversal y correlacional. Los participantes de la **muestra** fueron 148 usuarios. Se utilizó la técnica de la encuesta a través de dos cuestionarios contruidos por el investigador validados por opinión de expertos, y con fiabilidad para la calidad de la atención fue de 0,989 y r para la satisfacción fue de 0,996. Ambos instrumentos se utilizaron para recoger los datos necesarios para este estudio.

Según los **resultados**, se plasmaron en tablas y figuras para su presentación. Según las conclusiones, existe una correlación sustancial entre las cualidades de fiabilidad, empatía, capacidad de respuesta y lealtad, medidas por el nivel de satisfacción del usuario externo. Se ha determinado que concurre una correlación entre las dos variables, calidad de la atención y felicidad del usuario. Se **concluyó** que efectivamente hay una positiva correlación entre las variables (Paredes, 2020).

El investigador Cabanillas (2020), llevó a cabo una investigación titulada “*Cumplimiento de Buenas Prácticas de Dispensación de Medicamentos y Satisfacción del Paciente en un Establecimiento*”

Farmacéutico del Distrito de Cajabamba”, el propósito de este estudio fue examinar la asociación entre el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación (BPD) y la satisfacción del paciente en una institución farmacéutica ubicada en el distrito de Cajabamba en los meses de octubre y noviembre de 2019. Este estudio hizo uso de una metodología descriptiva, no experimental, correlacional simple y descriptiva. Este enfoque consistió en administrar un cuestionario a una muestra de 1600 pacientes.

Los resultados evidencian que al realizar la relación estadística mediante Phi y V de Cramer, se obtuvo un valor p de 0,000 (p < 0,05 se consideró significativo). Por consiguiente, existe conformidad con el BPD, el 99,4% de los pacientes se sienten extremadamente satisfechos con la dispensación, y al realizar la relación estadística se obtuvo un valor p de 0,000. Según estos resultados, existe una división claramente discernible entre las dos categorías de personas. 05), lo que sugiere que existe algún tipo de relación entre las dos variables analizadas., además, se evaluaron tres dimensiones de la BPD, que fueron la recepción y validación de la prescripción, el análisis y la Lectura de la prescripción, y la preparación y selección de los productos, todas las cuales se relacionaron con la variable satisfacción del cliente, a través de la prueba estadística de Phi y V de Cramer, donde se obtuvo un p=0,003; p=0,015 y p=0,002 respectivamente, siendo todos ellos inferiores a 0. Se descubrió que la adhesión a métodos de dispensación de alta calidad estaba, de hecho, comprobadamente relacionada con el nivel de placer experimentado por los pacientes (Cabanillas, 2020).

Barrientos (2018) llevó a cabo un estudio titulado “*Calidad de la atención y satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller-Los Olivos, 2018*” en el que planteó como **objetivo** investigar la naturaleza de la conexión que existe entre esos dos aspectos del servicio de farmacia de un Centro de Salud. En el **método** se empleó un diseño no experimental, de corte transversal, en conjunto con un enfoque cuantitativo y relacional. Para la recolección de datos se utilizó una técnica de encuesta, a través de un cuestionario autoadministrado validado y con alto nivel de confiabilidad. Se consideró una **muestra** probabilística de 60 individuos.

Los **resultados** mostraron que existe una correlación muy alta entre la calidad de la atención brindada por el servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller-Los Olivos, 2018 (p < 0,05, Rho Spearman = 0,852), y el nivel de satisfacción usuaria experimentada por quienes utilizaron el servicio. Se **concluyó** que el nivel de satisfacción de los usuarios con el servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller-Los Olivos, 2018, aumenta en proporción directa a la calidad de la atención prestada (Barrientos, 2018).

2.2. Teorías

2.2.1. Servicio de farmacia

Un servicio profesional de farmacia es una acción o conjunto de acciones llevadas a cabo en una farmacia organizada o prestados por farmacéuticos u otros profesionales sanitarios para optimizar el proceso asistencial, con el objetivo de mejorar los resultados sanitarios y el valor de la asistencia sanitaria (Chandra, Hafni, & Novita, 2020). Por ello la prestación de este servicio requiere la aplicación de conocimientos sanitarios especializados paciente/población cliente u otro profesional sanitario. La Organización Mundial de la Salud (OMS) tiene una posición muy clara sobre la importancia del servicio de farmacia en la atención de la salud. La farmacia es una parte esencial del sistema de salud y juega un papel fundamental en la promoción de la salud, la prevención de enfermedades, el tratamiento de afecciones y la mejora de la calidad de vida de las personas (Paredes, 2020).

La OMS considera que el servicio de farmacia debe estar disponible para todas las personas, sin importar su ubicación geográfica, edad, género, origen étnico o situación socioeconómica. El servicio de farmacia debe proporcionar medicamentos seguros y eficaces, y los farmacéuticos deben estar capacitados para garantizar la correcta utilización de los medicamentos, la prevención de errores y la promoción de la adherencia al tratamiento (OPS, 2018). La OMS también hace hincapié en la importancia de la colaboración entre los diferentes profesionales de la salud, incluyendo los farmacéuticos, para lograr una atención integral y coordinada. Además, la OMS promueve la investigación y el desarrollo de nuevas terapias y medicamentos, así como la implementación de prácticas innovadoras en el servicio de farmacia para mejorar la atención de la salud (Paredes, 2020).

Con el tiempo, el servicio de farmacia ha experimentado una rápida expansión, con muchos servicios adicionales, además de la función tradicional de suministro dirigiéndose a unos servicios más centrados en el paciente]. Este cambio del enfoque centrado en el producto al centrado en el paciente aumenta la presión sobre el personal de la farmacia para que preste un mejor nivel de servicios que requieren un mayor grado de habilidades interpersonales y una formación multidisciplinar sobre medicamentos (Tran, y otros, 2020). Esto puede incluir la dispensación de medicamentos recetados por médicos, la administración de vacunas, la supervisión de terapias de medicamentos, la gestión de inventarios de medicamentos y suministros, la educación de pacientes y la coordinación con otros profesionales de la salud para garantizar la seguridad y la eficacia de los medicamentos (Dwiprasetya & Wujoso, 2022).

Basándose en este desarrollo, las farmacias no sólo actúan como lugares de compra de medicamentos, sino también como estaciones de asesoramiento y ayuda al paciente. Proporcionan varios beneficios como escenario de actividades de salud pública. Por lo tanto, estos servicios farmacéuticos pueden desempeñar un papel crucial en la salud de las personas o de la sociedad y en la ampliación del acceso a la sanidad pública [3]. Sin embargo, la farmacia comunitaria se considera un sector sanitario y un

negocio. Se ha planteado con escepticismo la contribución de estas farmacias a la atención sanitaria de la comunidad debido a sus funciones aisladas y a su rendimiento en entornos comerciales (Parinyarux & Yotsombut, 2022).

Los servicios de farmacia pueden estar disponibles en una variedad de entornos, como hospitales, clínicas, farmacias comunitarias, centros de atención a largo plazo y consultorios médicos. La interacción del consumidor con los profesionales de la farmacia puede generar un comportamiento de evaluación mutua o una impresión sobre sus encuentros en diversas situaciones (Tran, y otros, 2020). Para garantizar la implementación de los servicios de farmacia, su calidad debe evaluarse mediante la satisfacción del cliente. La evaluación de la satisfacción de los pacientes puede ayudar a mejorar la prestación de los servicios de farmacia y convertirse en un popular indicador de la calidad de la asistencia sanitaria (Parinyarux & Yotsombut, 2022).

El servicio de farmacia es un conjunto de actividades y servicios que una farmacia proporciona a los pacientes y al público en general. Estos servicios, de acuerdo a Tran y otros, (2020), pueden incluir:

- Dispensación de medicamentos: El servicio principal de una farmacia es la dispensación de medicamentos, lo que implica la preparación y entrega de medicamentos recetados a los pacientes. Además, la farmacia puede ofrecer servicios de seguimiento de la medicación y educación para el uso correcto de los medicamentos.
- Asesoramiento en salud: Las farmacias pueden ofrecer asesoramiento en salud a los pacientes, incluyendo información sobre medicamentos, dietas, suplementos nutricionales y prevención de enfermedades. Algunas farmacias también pueden proporcionar servicios de pruebas de diagnóstico y monitoreo de la salud.
- Productos de venta libre: Las farmacias también venden productos de venta libre, como suplementos, vitaminas, productos de cuidado personal, productos para el cuidado de bebés y otros artículos relacionados con la salud.
- Servicios de inmunización: Las farmacias pueden ofrecer servicios de inmunización, como la administración de vacunas contra la gripe, la neumonía, la hepatitis y otras enfermedades.
- Servicios de entrega a domicilio: Algunas farmacias pueden ofrecer servicios de entrega a domicilio para pacientes que no pueden recoger sus medicamentos en la farmacia.
- Servicios de atención al cliente: Las farmacias pueden ofrecer servicios de atención al cliente, incluyendo ayuda para completar formularios de seguros, ayuda para resolver problemas relacionados con medicamentos y otros servicios relacionados con la atención al cliente.

Sin embargo, es un hecho que el servicio de farmacia sigue experimentando problemas al prestar servicio a los clientes debido a la escasez de personal farmacéutico capacitado que pueda ofrecer un servicio óptimo a los clientes y ayudar a distribuir los medicamentos a los clientes. Por lo tanto, la mejora

de la calidad del servicio en los hospitales está indudablemente relacionada con los servicios de farmacia disponibles dentro de los mismos, lo que se convierte en una parte esencial del hospital que no puede separarse de la mejora de la calidad del servicio (Palomar & Álvarez, 2020). No obstante, la implantación del servicio de farmacia sin duda es necesario para proporcionar a los consumidores usuarios la disponibilidad y acceso a medicamentos y equipo, además de recursos humanos competentes en pro de su salud y/o de sus familiares (Baixauli, 2019).

Para proporcionar un servicio de mayor calidad a los consumidores de los usuarios de la salud, deben estar disponibles en los hospitales, un servicio de farmacia con suficientes medicamentos durante el período de tratamiento de los clientes. Por consiguiente, si la medicación no está disponible durante el periodo de tratamiento del hospital, afectará al paciente al momento de requerir tratamiento sanitario en ese hospital (Bernabeu, y otros, 2019).

2.2.2. Calidad de atención

La calidad de atención del personal de farmacia implica la forma en que se brinda un servicio al cliente que sea eficiente, efectivo y satisfactorio. Esto incluye el trato personalizado y respetuoso al cliente, la disponibilidad de información precisa sobre los medicamentos y su uso, la capacidad de responder preguntas y proporcionar consejos, la gestión adecuada de los registros y la información del cliente, la seguridad y la privacidad en la entrega de medicamentos, entre otros aspectos. (Budianto, 2019). Este proceso se desarrolla a través del método científico y asistencial y despliega de manera lógica actividades vitales y esenciales de gran importancia, para tener una gestión eficaz dirigida a satisfacer las necesidades y expectativas del cliente, así como garantizar su seguridad y bienestar (Malpartida, Tarmeño, & Olmos, 2021).

A la luz de los recientes desarrollos económicos en la industria de la salud, se ha vuelto aún más urgente reforzar las regulaciones e instituir un sistema de garantía y control de calidad para los servicios médicos. El uso cada vez más frecuente de normas de calidad en la asistencia sanitaria es un resultado directo de los continuos avances en la tecnología médica y otros sectores con objetivos análogos (Malpartida, Tarmeño, & Olmos, 2021). El nivel de los tratamientos médicos y los cuidados de enfermería que se ofrecen a los pacientes también ha experimentado una enorme evolución a lo largo de la historia. Se han creado diversos conceptos de gestión de la calidad, con el objetivo último de adaptar estos principios a los aspectos particulares del sector sanitario (Alssageer, Hassan, & Rajab, 2021).

Los objetivos de la política sanitaria son mantener y mejorar la salud de las personas, así como prolongar su esperanza de vida y mejorar la calidad general de la misma. Esto se aplica tanto a la población en general como a los individuos. La calidad de atención al cliente en una farmacia es fundamental para garantizar la seguridad y el bienestar de los pacientes. Para lograr una atención de calidad, es importante

que el personal de la farmacia tenga conocimientos técnicos sólidos, una actitud profesional y una comunicación efectiva con los clientes (Chandra, Hafni, & Novita, 2020).

La calidad de los servicios farmacéuticos de acuerdo a Darmawan, Mardikaningsih, & Hadi (2017) y Siahaan, Hakim, & Hariyanti (2018) consta de cinco aspectos o prácticas que pueden ayudar a mejorar la calidad de atención al cliente en una farmacia:

- Brindar información clara y precisa sobre los medicamentos y su uso: El personal de la farmacia debe proporcionar información clara y precisa sobre los medicamentos, incluyendo posibles efectos secundarios, interacciones y cómo tomarlos correctamente.
- Ofrecer una atención personalizada: Cada paciente es único y tiene necesidades específicas. El personal de la farmacia debe tratar a cada paciente de manera personalizada y brindar una atención individualizada.
- Mantener una actitud profesional y respetuosa: El personal de la farmacia debe mantener una actitud profesional y respetuosa en todo momento, incluso en situaciones difíciles.
- Ser empático y comprensivo: El personal de la farmacia debe ser empático y comprensivo con los pacientes, ya que muchas veces se encuentran en situaciones difíciles.
- Proporcionar una experiencia cómoda y segura: La farmacia debe proporcionar un entorno cómodo y seguro para los pacientes, con una sala de espera cómoda y un área privada para la consulta con el farmacéutico.

La disposición del personal para responder a las preguntas y ofrecer soluciones a las quejas de los clientes en relación con el tratamiento de una manera amable y ágil es esencial en todas las empresas farmacéuticas. La velocidad de servicio es la rapidez con la que el personal de la farmacia prepara los medicamentos/productos farmacéuticos y las recetas de cocción/no cocción hasta que se entregan a los clientes. El índice estándar de velocidad de servicio, tal y como se recoge en el PMK número 73 de 2016 para las recetas de preparación y no preparación, es de 15-30 minutos (Adriani, Wahyuni, & Anindita, 2020)

Putri, y otros, (2018) y Siahaan, y otros, (2018) informaron de que la provisión de información y educación sobre medicamentos desempeña un papel en la creación de seguridad y comodidad para los clientes en su tratamiento. Los medicamentos/productos farmacéuticos con variantes completas disponibles facilitan al personal de la farmacia la oferta de productos y a los clientes la toma de decisiones. Las farmacias bien diseñadas y cómodas, con fácil acceso a los servicios, atraen rápidamente a los clientes

El modelo SERVQUAL es una herramienta utilizada para medir la calidad de los servicios en diferentes industrias. Fue desarrollado por los investigadores norteamericanos Parasuraman, Berry y Zeithaml en la década de 1980. Este modelo utiliza una encuesta para medir la calidad de los servicios a través de las cinco dimensiones mencionadas (Ganga, Alarcón, & Pedraja, 2019). Continúa el autor

afirmando que los clientes son encuestados sobre la calidad de los servicios recibidos en relación con las cinco dimensiones de calidad. Las respuestas se comparan con las expectativas de los clientes en cada dimensión de calidad para determinar la brecha de calidad. Se basa en cinco dimensiones de calidad que se utilizan para evaluar la calidad de los servicios. Estas dimensiones son:

- Fiabilidad: La capacidad de proporcionar el servicio ofrecido de modo honesto y preciso.
- Capacidad de respuesta: La habilidad para ayudar a los clientes y suministrar un servicio rápido y eficiente.
- Seguridad: La capacidad de proporcionar un servicio seguro y libre de riesgos.
- Empatía: La disposición para proporcionar un servicio personalizado y atento a las necesidades individuales de los clientes.
- Tangibilidad: El aspecto físico de las instalaciones, personal que labora, equipos y materiales manipulados al prestar el servicio.

La brecha de calidad es la diferencia entre las expectativas de los clientes y su percepción real de la calidad del servicio. Una brecha positiva indica que las expectativas de los clientes se han cumplido o superado, mientras que una brecha negativa indica que las expectativas de los clientes no se han cumplido (Huaman & Valeriano, 2021). El modelo SERVQUAL es una herramienta útil para medir la calidad de servicios en diversas industrias, incluyendo la atención farmacéutica. Sin embargo, es necesario adaptar este modelo a las particularidades de la atención farmacéutica para que sea más efectivo (Barrientos, 2018).

Una posible adaptación del modelo SERVQUAL para medir la calidad de atención farmacéutica podría incluir los siguientes pasos:

1. Identificar los factores críticos de éxito para la atención farmacéutica: Esto implica identificar los factores que los pacientes consideran más importantes para una buena atención farmacéutica, tales como la disponibilidad de los medicamentos, la calidad de la información proporcionada por el farmacéutico, la accesibilidad de la farmacia, etc.
2. Definir las dimensiones de calidad: Una vez identificados los factores críticos de éxito, es necesario definir las dimensiones de calidad que se van a medir. Por ejemplo, se pueden definir dimensiones como la accesibilidad, la fiabilidad, la empatía, la capacidad de respuesta y la tangibilidad.
3. Diseñar las preguntas: Se deben diseñar preguntas específicas para cada una de las dimensiones de calidad. Estas preguntas deben ser claras y precisas para que los pacientes puedan responderlas fácilmente.

4. Recopilar los datos: Los datos se pueden recopilar a través de encuestas a pacientes que hayan recibido atención farmacéutica en la farmacia. También se pueden recopilar datos a través de entrevistas individuales o grupos focales.
5. Analizar los datos: Una vez compilados los datos, se procede a realizar un análisis, con el propósito de lograr una clara visión de las debilidades y fortalezas de la atención farmacéutica en la farmacia.
6. Tomar medidas para mejorar la calidad: Finalmente, se deben tomar medidas para mejorar la calidad de atención farmacéutica, basándose en los resultados obtenidos a través del modelo SERVQUAL adaptado.

Figura 1.

Circulo de la calidad de atención del servicio farmacéutico adaptado del modelo SERVQUAL



Dimensiones de la variable calidad de atención

De acuerdo a Cantillo, Pedraza, Paz, & García (2019) existen varias dimensiones de calidad de atención al cliente en una farmacia, entre las que se incluyen:

Accesibilidad: Se refiere a la facilidad con que los pacientes pueden acceder a los servicios de la farmacia. Esto puede incluir la ubicación de la farmacia, el horario de atención y la disponibilidad de personal.

Confiabilidad: Se refiere a la capacidad de la farmacia para proporcionar servicios de manera consistente y confiable. Esto puede incluir la disponibilidad de medicamentos y suministros, así como la precisión y la puntualidad en la dispensación de medicamentos.

Empatía: Se refiere a la capacidad del personal de la farmacia para vislumbrar y satisfacer las necesidades de los pacientes. Esto puede incluir la capacidad de escuchar activamente, ofrecer clara información y responder a las preguntas de los pacientes de manera comprensiva y respetuosa.

Competencia técnica: Se reseña al conocimiento y habilidades técnicas del personal de la farmacia para proporcionar servicios de farmacia de alta calidad. Esto puede incluir la capacidad de revisar las recetas médicas, identificar posibles interacciones y efectos secundarios de los medicamentos, y brindar información precisa sobre los medicamentos.

Seguridad: Se refiere a la capacidad de la farmacia para certificar la seguridad de los pacientes en la dispensación y el uso de medicamentos. Esto puede incluir la gestión adecuada de los medicamentos, la supervisión de las terapias de medicamentos y la educación del paciente sobre cómo tomar los medicamentos de manera segura.

En resumen, la atención de alta calidad en cada una de estas dimensiones puede ayudar a garantizar la satisfacción del paciente y la seguridad en la atención médica.

2.2.3. Percepción de satisfacción

La percepción del cliente es un aspecto fundamental en la satisfacción del mismo. Según la teoría Gestalt, la percepción es un proceso mediante el cual se selecciona y se extrae información relevante del entorno que nos rodea, con el objetivo de generar un estado de claridad y lucidez consciente que permita un desempeño óptimo. La percepción del ambiente en el que se desarrollan las actividades de atención al cliente es considerada como subjetiva, ya que cada persona percibe el entorno de manera diferente, a través de procesos cognoscitivos que captan la información y la interpretan, generando juicios, acciones y reacciones con cierto grado de significancia (León, 2018).

En el contexto de la atención al cliente, la percepción puede influir significativamente en la satisfacción del cliente. Por ejemplo, si un cliente percibe que los empleados de una tienda están desinteresados o desmotivados, esto puede afectar su experiencia de compra y disminuir su satisfacción. Por otro lado, si un cliente percibe que los empleados están comprometidos y brindan un servicio excepcional, esto puede aumentar su satisfacción y hacer que regrese en el futuro. Es importante tener en cuenta que la percepción del cliente puede ser influenciada por diversos factores, como la calidad del producto o servicio, la presentación del establecimiento, la actitud de los empleados, entre otros. Por lo tanto, es esencial que las empresas se enfoquen en proporcionar un ambiente y un servicio de calidad que permita generar percepciones positivas en sus clientes (León, 2018).

2.2.4. Satisfacción del cliente

La satisfacción se define y se supone que implica una evaluación cognitiva y una reacción emocional a la estructura, el proceso y el resultado de los servicios la especifican como la valoración personal de los servicios y proveedores sanitarios. La satisfacción del paciente es, por tanto, una correspondencia entre las expectativas y las experiencias del paciente durante un proceso de tratamiento (Tijiang, Nurfadhilah, & Putra, 2019). La satisfacción del cliente en una farmacia se refiere al nivel de satisfacción de los pacientes con los servicios y productos que reciben en la farmacia. Es una medida importante de la calidad de atención y puede afectar la fidelidad del cliente y la reputación de la farmacia. La satisfacción del cliente puede evaluarse mediante encuestas de satisfacción, comentarios de los pacientes y otros medios de retroalimentación (Cabañas & Queral, 2020).

La satisfacción del cliente se refiere al grado en que las expectativas y necesidades de un cliente específico han sido cumplidas o incluso superadas por un producto, servicio o experiencia. Se trata de un concepto subjetivo y relativo, ya que lo que puede ser satisfactorio para un cliente, puede no serlo para otro. Implica que los pacientes están contentos con los servicios y productos que reciben en la farmacia. Esto no solo significa que recibieron lo que esperaban de la farmacia, sino que también se sienten bien acerca de la experiencia general de atención y servicio al cliente que recibieron (Wirapraja, Aribowo, & Triswanto, 2021).

Existen varios modelos utilizados para medir la satisfacción del cliente, según Zea, Morán, Vergara, & Jimber (2022). Seguidamente, se hace una descripción de los más comunes:

Net Promoter Score (NPS): Es un modelo de medición de la satisfacción del cliente creado por Bain and Company en 2003, que se basa en una sola pregunta: "En una escala del 0 al 10, ¿cuál es la posibilidad de que recomiende nuestro producto/servicio a un amigo o colega?". Los clientes que alegan 9 o 10 son considerados "promotores", los que alegan 7 u 8 son considerados "pasivos", y los que alegan 0 a 6 son considerados "detractores". Por tanto, el NPS se computa sustrayendo la proporción de detractores menos la proporción de promotores.

Customer Satisfaction Score (CSAT): Es un modelo que se fundamenta en una encuesta que pregunta a los clientes sobre su satisfacción con un producto o servicio en específico. La encuesta suele incluir preguntas cerradas, que permiten a los clientes responder con una escala numérica o de opciones múltiples. La puntuación del CSAT se calcula como el porcentaje de respuestas positivas.

Customer Effort Score (CES): Es un modelo que mide la energía que los clientes poseen que hacer para resolver un problema o realizar una tarea en particular. La encuesta del CES suele incluir preguntas cerradas, que admiten a los clientes responder con una escala numérica o de opciones múltiples. La puntuación del CES se calcula como el promedio de las respuestas de los clientes.

Customer Loyalty Index (CLI): Es un modelo que mide la lealtad de los clientes a una marca o empresa en particular. La encuesta del CLI suele incluir preguntas cerradas, que permiten a los clientes responder con una escala numérica o de opciones múltiples. La puntuación del CLI se calcula como el porcentaje de clientes leales.

Dimensiones de la satisfacción del cliente

La satisfacción del cliente de acuerdo a Chandra, y otros, (2020) implica varias dimensiones clave, como:

- **Calidad del servicio al cliente:** Los pacientes esperan un servicio al cliente amable, atento y de alta calidad. Esto incluye la capacidad del personal de la farmacia para responder a las preguntas de los pacientes y brindar información clara y precisa.
- **Calidad de los productos:** Los pacientes esperan que los productos de la farmacia, incluyendo los medicamentos, sean de alta calidad y cumplan con sus necesidades.
- **Facilidad de acceso:** Los pacientes esperan que la farmacia sea fácilmente accesible y conveniente para ellos. Esto incluye la ubicación de la farmacia, los horarios de atención y la disponibilidad de servicios en línea o por teléfono.
- **Rapidez y eficiencia del servicio:** Los pacientes esperan que los servicios de la farmacia, como la dispensación de medicamentos, se realicen de manera oportuna y eficiente.
- **Seguridad del paciente:** Los pacientes esperan que la farmacia tenga medidas en su lugar para garantizar la seguridad de los pacientes en la dispensación y el uso de medicamentos.

2.3. Enfoques Conceptuales

A fines de este estudio, se requiere conceptualizar los términos siguientes

Atención farmacéutica: se refiere a cualquier acción emprendida por el farmacéutico que tenga por objeto mejorar los resultados clínicos obtenidos, disminuir los efectos desagradables producidos y aumentar la calidad de vida de la persona que utiliza el medicamento. En consecuencia, no constituye una actividad en sí misma, sino que se refiere a la prestación de servicios profesionales farmacéuticos (Palomar & Álvarez, 2020).

Almacenamiento: se refiere a las condiciones que garantizan que los productos farmacéuticos y productos sanitarios conservados en farmacias, botiquines y droguerías permanezcan estables, eficaces y seguros durante un largo período de tiempo (Cabañas & Queralt, 2020).

Dispensación: es el acto de suministrar uno o más productos farmacéuticos a un paciente en un entorno farmacéutico profesional, normalmente en respuesta a la presentación de una receta que ha sido preparada por un profesional cualificado y autorizado para ello. Durante esta fase del proceso, el farmacéutico educará y orientará al paciente sobre cómo hacer un uso adecuado del medicamento. Los aspectos clave de este asesoramiento incluyen, entre otras cosas, el énfasis en el cumplimiento del régimen de dosis, la influencia de los alimentos, la interacción con otros productos farmacéuticos, la detección de reacciones potencialmente perjudiciales y las condiciones de almacenamiento del producto (Cabañas & Queralt, 2020).

Farmacéuticos: son profesionales de la salud que están capacitados para proporcionar servicios de farmacia, incluyendo la dispensación de medicamentos, la revisión de medicamentos y la educación del paciente sobre cómo tomarlos de manera segura y efectiva (Bernabeu, y otros, 2019).

Farmacovigilancia: Implica la sapiencia y acciones afines con la evaluación, la detección y la comprensión de los adversos efectos de los medicamentos, así como la prevención de cualquier otro problema relacionado con ellos (Cabañas & Queralt, 2020).

Medicamentos esenciales: son aquellos que sirven para atender las necesidades médicas fundamentales de la comunidad. La selección de medicamentos esenciales se basa en la relevancia de estos medicamentos para la salud pública, la disponibilidad de pruebas de su seguridad y eficacia, y la rentabilidad de estos medicamentos en comparación con otras opciones de tratamiento. Es imperativo que los medicamentos esenciales estén disponibles en los centros sanitarios en todo momento, en cantidades que se consideren aceptables, en formas de dosificación que se consideren adecuadas, con garantía de calidad y a precios que las personas y la comunidad en su conjunto puedan permitirse (Palomar & Álvarez, 2020).

Revisión de la medicación: es un estudio metódico de la farmacoterapia, con el objetivo de optimar los resultados clínicos mediante la identificación y resolución de problemas relacionados con el uso farmacéutico. El uso óptimo de los medicamentos es uno de los principales objetivos de la revisión de la medicación. A diferencia del seguimiento farmacoterapéutico, este tipo de seguimiento no somete al paciente a una vigilancia constante y, en su mayor parte, implica procedimientos que no tienen lugar en persona (Bernabeu, y otros, 2019).

Servicios farmacéuticos: es el cúmulo de acciones dentro del sistema de salud que buscan asegurar la atención integral, integrada y continua de las necesidades y problemas de salud de la población, tanto a nivel individual como colectivo, siendo el medicamento uno de los elementos esenciales y contribuyendo a su acceso equitativo y uso racional. En otras palabras, la atención a la salud es el cúmulo de acciones que buscan garantizar la atención integral, integrada y continua de las necesidades y problemas de salud de la población. Estas acciones, concebidas por el farmacéutico (o bajo su dirección),

incluidas en un equipo de salud, y con la participación de la comunidad, apuntan a lograr resultados sanitarios concretos con el objetivo de mejorar la calidad de vida de toda la población en su conjunto (Cantillo, Pedraza, Paz, & García, 2019).

Seguimiento farmacoterapéutico: Es un servicio farmacéutico integral proporcionado con el objetivo de mejorar la capacidad del paciente para hacer el mejor uso de sus medicamentos en colaboración con el equipo sanitario. Para su adecuado desarrollo se requiere una atención continuada, sistemática y estandarizada. Además, debe haber al menos tres instancias de contacto a nivel hospitalario o entrevistas con el usuario realizadas a nivel ambulatorio (Baixauli, 2019).

Uso racional de los medicamentos: Es el proceso a través del cual los pacientes reciben adecuada medicación a sus necesidades clínicas, enfocado siempre en las dosis que corresponden a sus individuales requisitos, en el transcurso de un adecuado tiempo y al menor costo factible tanto para los pacientes como para la comunidad (Baixauli, 2019).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

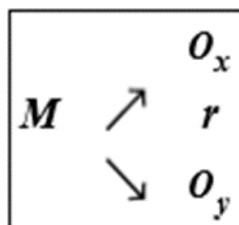
Tipo de investigación

Esta investigación se llevará a cabo mediante la técnica inductiva, que consiste en que se utiliza para descubrir patrones y relaciones en los datos a través de la observación y el análisis cuidadoso de los mismos. Es una técnica muy útil para explorar temas o problemas que no han sido bien estudiados o que son poco conocidos. La técnica inductiva implica recopilar datos, examinarlos cuidadosamente y buscar patrones o tendencias que surjan de los mismos. A partir de estos patrones, se pueden formular hipótesis o teorías que expliquen los datos observados. Es importante tener en cuenta que la técnica inductiva es un proceso exploratorio que requiere un enfoque abierto y flexible (Hernández & Mendoza, 2020).

Por consiguiente, el enfoque requerido en este estudio se conoce como investigación cuantitativa, ya que se basa en la recolección y análisis de datos numéricos o estadísticos para responder preguntas de investigación. Este enfoque se utiliza para obtener una comprensión cuantitativa y objetiva de los fenómenos estudiados, y para evaluar la relación entre variables de interés. En el enfoque cuantitativo, se utilizan técnicas estadísticas y matemáticas para analizar los datos y obtener resultados objetivos y medibles. Se enfoca en la recopilación de datos estructurados a través de cuestionarios, encuestas, experimentos controlados y otros métodos similares (Carrasco, 2018)

De acuerdo con el propósito que se presentó, se trata de una investigación de tipo básica, que puede identificarse por la promoción de la comprensión de las características de determinados sucesos mediante la descripción de los mismos o el establecimiento de relaciones entre los agentes que participaron (Budianto, 2019). De forma similar, el nivel de investigación se designa correlacional a causa de que se utiliza para determinar la relación o asociación entre dos o más variables. En este tipo de investigación, se miden dos o más variables y se examina si hay una relación entre ellas, y si es así, qué tipo de relación es (Arias & Covinos, 2021)

La siguiente formula representa el diseño del estudio:



En el cual:

M = Muestra

O_x = Observación del fenómeno X

Oy = Observación del fenómeno Y
 r = valor de la relación que hay entre ambos fenómenos

Diseño de investigación

El diseño del estudio se consideró no experimental debido a que las variables eran cuantitativas y no se modificaron en el transcurso de la investigación. Así mismo, es una investigación transversal, puesto que ambas variables se evaluaron en una única ocasión, es decir, en un instante y tiempo concretos o únicos. Concretamente, las variables se midieron en un instante y tiempo concretos o únicos. Esto sugiere que la investigación se efectuó en un momento determinado (Hernández & Mendoza, 2020)

3.2. Variables y Operacionalización

X: Calidad de atención

X1: Accesibilidad

X2: Confiabilidad

X3: Empatía

X4: Competencia técnica

X5: Seguridad

Y: Satisfacción del cliente

Y1: Calidad del servicio al cliente

Y2: Calidad de los productos

Y3: Facilidad de acceso

Y4: Rapidez y eficiencia del servicio

Y5: Seguridad del paciente

En las siguientes tablas se presenta la operacionalización de las variables, extrayendo las diferentes dimensiones e indicadores de cada una de ellas.

Tabla 1.
Operacionalización de la variable calidad de atención

Dimensiones	Indicadores	Ítems
Accesibilidad	Ubicación y horarios	1-5
	Rapidez y eficacia	
	Instalaciones visualmente atractivas	
	Atención con turno establecido	
	Atención ordenada	

Confiabilidad	Disponibilidad de medicamentos e insumos	6-10
	Alternativas ante ausencia de medicamentos o insumos	
	Resolución de conflictos	
	Atención correcta	
Empatía	Atención sin discriminación	11-15
	Afabilidad, respeto y paciencia	
	Explicación del tratamiento	
	Escucha activa	
Competencia técnica	Información clara y concisa	16-20
	Respuesta respetuosa ante dudas	
	Capacidad para revisar prescripción	
	Conocimientos suficientes	
Seguridad	Identificación de interacciones	21-25
	Efectos secundarios del medicamento	
	Información precisa del medicamento	
	Verificación de vencimiento	
	Orientación sobre toma del medicamento	
	Orientación ante dudas	
	Supervisión de terapias	
	Entrega de medicamento según dosis indicada	

Definición conceptual: Se refiere a la prestación de servicios farmacéuticos centrados en el paciente con el objetivo de optimar el uso de los medicamentos y mejorar la salud y el bienestar del paciente, lo que involucra una sucesión de actividades que incluyen la revisión de la medicación del paciente, la individualización y valor de problemas afines con los medicamentos, la educación del paciente sobre el uso adecuado de los medicamentos, la colaboración con otros profesionales de la salud para mejorar la atención al paciente, entre otras (Astarini & Fachrodji, 2023)..

Definición operacional: Se medirá mediante un cuestionario compuesto por 25 preguntas y separado en cinco dimensiones: accesibilidad, confiabilidad, empatía, competencia técnica y seguridad. El cuestionario ofrecerá posibilidades de respuestas en forma de escala Likert.

Escala de medición: Ordinal

Tabla 2.
Operacionalización de la variable satisfacción del cliente

Dimensiones	Indicadores	Ítems
<i>Apartado opinión sobre el entorno de la farmacia, la disponibilidad y el coste de los medicamentos</i>		
Facilidad de acceso	Zona de asesoramiento privado	2
	Área limpia	4

	Área de espera cómoda	3
	Buena ubicación	1
	Congestión de usuarios	6
Calidad de los productos	Disponibilidad	5
	Costos justos	8
	Diversidad de presentaciones	7
	Etiquetado claro	23
	Almacenamiento y conservación	20
<i>Apartado satisfacción con el enfoque o la comunicación del farmacéutico</i>		
Calidad del servicio al cliente	Trato digno y con respeto	13
	Amabilidad e interés del farmacéutico	10
	Escucha atenta	12
	Comunicación clara y adecuada	15
	Respeto a la intimidad del usuario	16
<i>Apartado satisfacción con la orientación farmacéutica</i>		
Seguridad del paciente	Orientación dirigida a la toma correcta del medicamento	19
	Servicio equitativo	11
	Precauciones y efectos	21
	Interacciones entre medicamentos y alimentos	22
	Buenas instrucciones	24
Rapidez y eficiencia del servicio	Suficiente personal	9
	Tiempo de espera	17
	Tiempo de atención suficiente	18
	Disponibilidad del personal	14
	Se cuestiona cualquier duda	25

Definición conceptual: Es la percepción que tiene el paciente o cliente acerca de los servicios y productos que se le ofrecen en la farmacia, siendo un indicador importante de la calidad de atención que se brinda en una farmacia. La satisfacción del cliente en una farmacia se puede medir a través de diversas herramientas, como encuestas de satisfacción, entrevistas y comentarios en línea. Los factores que contribuyen en la satisfacción del cliente pueden incluir la accesibilidad de la farmacia, la calidad de los productos farmacéuticos y no farmacéuticos ofrecidos, la atención personalizada, la rapidez en la atención, la disponibilidad de información sobre los productos y servicios, entre otros (Dwiprasetya & Wujoso, 2022).

Definición operacional: Se medirá mediante un cuestionario compuesto por 25 preguntas y separado en cinco dimensiones: Calidad del servicio al cliente, calidad de los productos, facilidad de acceso, rapidez y eficiencia del servicio y seguridad del paciente, las cuales se unirán de acuerdo al instrumento tomado para la recolección de datos de la siguiente forma: Facilidad de acceso y Calidad de los productos corresponderá al apartado opinión sobre el entorno, la disponibilidad y el coste de los

medicamento; la dimensión calidad del servicio al paciente corresponde al apartado satisfacción con el enfoque o la comunicación con el farmacéutico y las dimensiones seguridad del pacientes y eficiencia del servicio corresponderá al apartado satisfacción con la orientación farmacéutica. El cuestionario brindará posibilidades de respuestas en forma de escala Likert.

Escala de medición: Ordinal

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

Según Hernández & Mendoza (2020), la población de una investigación se refiere al conjunto de elementos o individuos que poseen características comunes y que son de interés para el estudio. Esta población puede ser finita o infinita, dependiendo de si se puede establecer un número definido de elementos o si es imposible determinar el número total de elementos. Por consiguiente, se puede afirmar que la población que conforma este estudio es considerada infinita debido a que es imposible tener una lista de usuarios del servicio de farmacia de un centro de salud, Rimac, en el periodo de febrero 2023.

Muestra

Por ser la población de carácter infinito, se llevó a cabo el cálculo de la muestra correspondiente de acuerdo a la siguiente formula:

$$n = \frac{Z^2 * p * q}{E^2}$$

Interpretándose:

n = Muestra calculada

Z = Confianza

p = % población con atributo esperado

q = % población sin atributo esperado

E = error máximo permitido

Por tanto, una vez ingresados los datos:

Z = 1.96

P = 50%

Q = 50%

E = 5%

Por consiguiente, el tamaño de la muestra para esta investigación equivale a **384** informantes incluidos en esta investigación, tanto hombres como mujeres, que forman parte de los usuarios del servicio de farmacia de un centro de salud, Rimac, constituyeron la unidad de análisis.

Muestreo

El muestreo fue probabilístico por conveniencia porque los informantes fueron elegidos al azar para formar parte de ella, al usar el servicio de farmacia del centro de salud en un tiempo determinado, lo que permite considerar a la muestra como homogénea, por cuanto el grupo estudiado comparte y posee rasgos similares entre sus miembros (Arias & Covinos, 2021). La selección se basó en la inclusión y no inclusión de candidatos según los criterios siguientes:

- Personas mayores de 18 años y con capacidad de discernir.
- Usuarios del servicio de farmacia de un Centro de Salud, Rimac-2023.
- Intervención voluntaria en el estudio.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas de recolección de datos

En esta investigación se utilizó la encuesta como método de recolección de información, porque permite obtener información directa de las personas que están siendo estudiadas y proporciona datos precisos y valiosos para la investigación (Arias & Covinos, 2021). Las encuestas pueden ser utilizadas para obtener información sobre una población específica en relación a su conocimiento, actitudes, comportamientos, necesidades, opiniones y otros aspectos relevantes para el estudio. Al hacer preguntas específicas, se puede obtener información precisa y valiosa para la investigación (Hernández & Mendoza, 2020). De esta forma se puede comparar datos entre diferentes grupos de la población, lo que puede proporcionar información sobre la variabilidad de los datos y las diferencias entre los grupos

Instrumentos de recolección de datos

El instrumento de recogida de datos fueron dos cuestionarios, debidamente validados y confiabilizados por los autores:

Para el cuestionario que valora la calidad de atención se tomó el instrumento diseñado por Barrientos (2018), el cual fue adaptado para ejecutar este estudio. Así el instrumento fue validado con juicio de expertos y se le aplicó muestra piloto que arrojó una confiabilidad Alpha de Cronbach de .940. En todas las preguntas de satisfacción, se pidió a los clientes que calificaran la calidad de atención en una escala de cuatro puntos (1: Malo, 2: Regular, 3: Bueno, 4: Sobresaliente). Para la interpretación descriptiva, las cinco escalas se convirtieron en un formato de tres: Alto, medio y bajo.

Para el cuestionario que valora la satisfacción del cliente se tomaron los instrumentos diseñados por Semegn & Alemkére, (2019) y Tran, y otros, (2020), los cuales fueron adaptados para ejecutar este estudio. Así, el instrumento incluyó los factores sociodemográficos del cliente, las preguntas de satisfacción y las preguntas relacionadas con el sistema que pueden afectar potencialmente la satisfacción de los clientes con el servicio farmacéutico. Las preguntas de satisfacción cubrieron varios aspectos: la satisfacción del cliente con el entorno, disponibilidad y costos; la satisfacción de los participantes del estudio con respecto al enfoque del farmacéutico o las habilidades de comunicación; la satisfacción de los participantes sobre la guía de medicación facilitada por los farmacéuticos. En todas las preguntas de satisfacción, se pidió a los clientes que calificaran su satisfacción en una escala de cinco puntos (1: totalmente en desacuerdo, 2: en desacuerdo, 3: no sé, 4: de acuerdo, 5: totalmente de acuerdo). Para la interpretación descriptiva, las cinco escalas se convirtieron en un formato de tres Alto, medio y bajo.

Por tanto, el resultado reveló que ambos instrumentos son extremadamente fiables y aplicables. Aun así, las investigadoras sometieron el instrumento adaptado a una prueba de confiabilidad arrojando un resultado de 0,904, otorgando para este estudio una fiabilidad alta, otorgando aplicabilidad al instrumento de recolección de datos.

3.5. Procedimientos

El primer paso para llevar a cabo la encuesta va a consistir en escoger a las personas que formarán parte de la muestra y documentar sus datos en el formulario de registro. La aplicación de los instrumentos de recolección de datos se coordinará con el director del servicio de farmacia del centro de salud donde se llevó a cabo la investigación. Previamente, se realizará una primera aplicación (prueba piloto) a veinte clientes que acudieron al servicio de farmacia, quienes no formaron parte de la muestra para determinar la confiabilidad de los instrumentos. Una vez que se haya determinado que los instrumentos son fiables, se procederá a encuestar a los informantes.

El proceso de recogida de datos se llevó a cabo al encuestar a los usuarios de la Farmacia adscrita al centro de salud, al momento que asistieron para adquirir medicamentos y equipo médico, informándoles el objetivo y propósitos de este estudio, invitándolos a participar. Una vez lleno el formulario de consentimiento informado, se procedió a llevar a cabo la encuesta. Una vez aplicados los cuestionarios para la recolección de datos, se pasó a la siguiente etapa del proceso, que consistía en elaborar una hoja Excel como base de datos. Esta hoja se utilizó para ordenar, categorizar y codificar los datos recogidos de acuerdo con los objetivos y las hipótesis que se habían planteado.

Posteriormente, se utilizó el software estadístico IBM SPSS versión 26 para procesar la información y presentarla en tablas y gráficos según las variables y sus dimensiones. De este modo, se realizó un análisis descriptivo y un análisis inferencial de cada una de las variables. En conclusión, se realizó

un contraste de las hipótesis planteadas con los resultados obtenidos con la investigación que se presentó como antecedente para este estudio, de manera que se pudo determinar si los resultados concordaban o no con los de los autores de las investigaciones que también estudiaron las variables, y que fueron presentadas como antecedente para este estudio.

3.6. Método de análisis de datos

Una vez aplicados los instrumentos, se codificó cada respuesta individual en una hoja de Excel para la recogida de los datos proporcionados por la muestra. Esto se hizo en preparación para la construcción de la base de datos que sería evaluada por el programa SPSSv26. Los resultados de esta investigación se ofrecerán al lector en forma de tablas de frecuencias y gráficos de barras, ambos ampliados y pulidos con la ayuda de las aplicaciones Excel y Word, respectivamente, e interpretados por las investigadoras de forma adecuada y lo más específico posible. En el mismo sentido, si el nivel de significación de la prueba de normalidad resulta ser inferior a 0,05, se decidirá que la prueba no paramétrica Rho de Spearman, la cual se considera la más adecuada para realizar las correlaciones verificando las hipótesis, con muestras que superan los 50 elementos, asegurando o negando la existencia de una relación lineal entre las dos variables correlacionadas.

3.7. Aspectos éticos

Para esta investigación se dio fiel cumplimiento de los aspectos éticos, siendo los siguientes:

Consentimiento informado: Los participantes fueron informados completamente sobre el propósito de la investigación, los procedimientos involucrados, los riesgos y beneficios potenciales, y cualquier otra información relevante antes de que decidan participar.

Confidencialidad: La información proporcionada por los participantes se mantuvo en privado y no fue compartida con terceros sin el consentimiento explícito de los participantes.

No maleficencia: Las investigadoras se aseguraron de que sus acciones no causaron daño físico, psicológico o emocional a los participantes.

Beneficencia: Las investigadoras buscaron maximizar los beneficios y minimizar los riesgos de la investigación.

Honestidad: Las investigadoras fueron honestas y transparentes en la presentación de sus datos, evitando cualquier tipo de falsificación, plagio o engaño.

Respeto a los derechos humanos: Las investigadoras respetaron en todo momento los derechos humanos y evitaron cualquier tipo de discriminación en la selección de los participantes.

Responsabilidad social: Las investigadoras tomaron en consideración el impacto social y cultural de su investigación y son conscientes de las posibles consecuencias de sus hallazgos.

IV. RESULTADOS

La investigación se realizó con un tamaño de muestra igual a 384 clientes regulares y no regulares, que acudieron al servicio de farmacia de un Centro de Salud, durante el periodo comprendido por el mes de febrero del 2023. La investigación se llevó a cabo con la ayuda de una encuesta que agrupó dos cuestionarios, la cual se aplicó a estos clientes, manteniendo en todo momento la confidencialidad de los participantes y su disposición a participar en la investigación.

A continuación, se muestran los resultados que se alcanzaron de acuerdo con los objetivos e hipótesis que se trazaron:

4.1. Resultados estadísticos descriptivos

Datos demográficos

Tabla 3.
Datos sociodemográficos

	Edad			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
18-30	83	21,6	21,6	21,6
31-40	103	26,8	26,8	48,4
41-50	99	25,8	25,8	74,2
51-60	64	16,7	16,7	90,9
61 a +	35	9,1	9,1	100,0
Total	384	100,0	100,0	
	Sexo			
Masculino	89	35,6	35,6	35,6
Femenino	161	64,4	64,4	100,00
Prefiere no definir				
Total	250	100,0	100,0	
	Estado civil			
Soltero	122	31,8	31,8	31,8
Casado	212	55,2	55,2	87,0
Divorciado	45	11,7	11,7	98,7
Viudo	5	1,3	1,3	100,0
Total	384	100,0	100,0	
	Nivel de Instrucción			
Sin estudios	20	5,2	5,2	5,2
Primaria	79	20,6	20,6	25,8
Secundaria	234	60,9	60,9	86,7
Bachiller/titulado	51	13,3	13,3	100,0
Total	384	100,0	100,0	
	Ocupación			
Sin ocupación	21	5,5	5,5	5,5
Estudiante	58	15,1	15,1	20,6
Trabajador dependiente	81	21,1	21,1	41,7
Trabajador independiente	200	52,1	52,1	93,8
Jubilado	24	6,3	6,3	100,0
Total	21	5,5	5,5	5,5

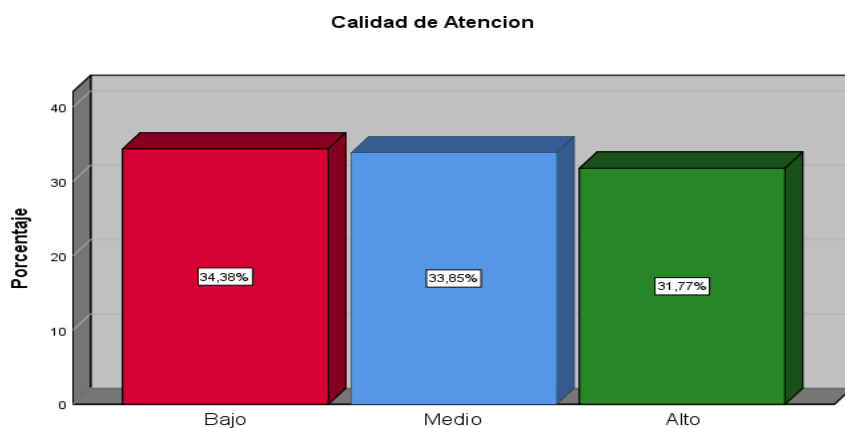
Frecuencia de visita				
Primera visita	171	44,5	44,5	44,5
Mas de una visita	213	55,5	55,5	100,0
Total	384	100,0	100,0	
Compra				
Para si mismo	169	44,0	44,0	44,0
Para otra persona	215	56,0	56,0	100,0
Total	384	100,0	100,0	

Lectura: De la tabla anterior se puede interpretar que, con respecto al indicador edad el 26,8% de los clientes encuestados en el servicio de farmacia de un centro de salud, se encuentran entre el rango de los 31 a 40 años, el 25,8% entre el rango de los 41 y 50 años, el 21,6% entre el rango de los 18 a 30 años de edad, el 16,7% entre el rango de los 51 a 60 años y el 9,1% tienen más de 61 años. Con respecto al indicador sexo, se obtuvo que el 64,3% de los de los clientes encuestados en el servicio de farmacia de un centro de salud, pertenece al sexo femenino, el 35,2% pertenece al sexo masculino y el 0,5% respondió preferir no definir su sexo. Con respecto al indicador estado civil se obtuvo que de los de los clientes encuestados, el 55,2% están casados, el 31,8% están solteros, el 11,7% están divorciados y el 1,3% son viudos. Con respecto al indicador nivel de educación se obtuvo que, de los clientes encuestados, el 60,9% posee un nivel de instrucción secundaria, el 20,6% posee un nivel de estudio primaria, 13,3% posee un nivel de estudio bachiller/titulado, y el 5,2% no posee estudios. Con respecto al indicador ocupación se obtuvo que, de los clientes encuestados, el 52,1% son trabajadores independientes, el 21,1% son trabajadores dependientes, el 15,1% son estudiantes, el 6,3% son jubilados y 5,5% se encuentran sin ocupación. Con respecto al indicador frecuencia de visita, se obtuvo que el 55,5% de los de los clientes encuestados, habían realizado más de una visita, el 44,5% era su primera visita. Con respecto al indicador compra, se obtuvo que el 56% de los de los clientes encuestados, habían comprado para otra persona, el 44% habían comprado para sí mismos.

Tabla 4.
Nivel de calidad de atención

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	132	34,4	34,4	34,4
	Medio	130	33,9	33,9	68,2
	Alto	122	31,8	31,8	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Figura 2.
Nivel de calidad de atención

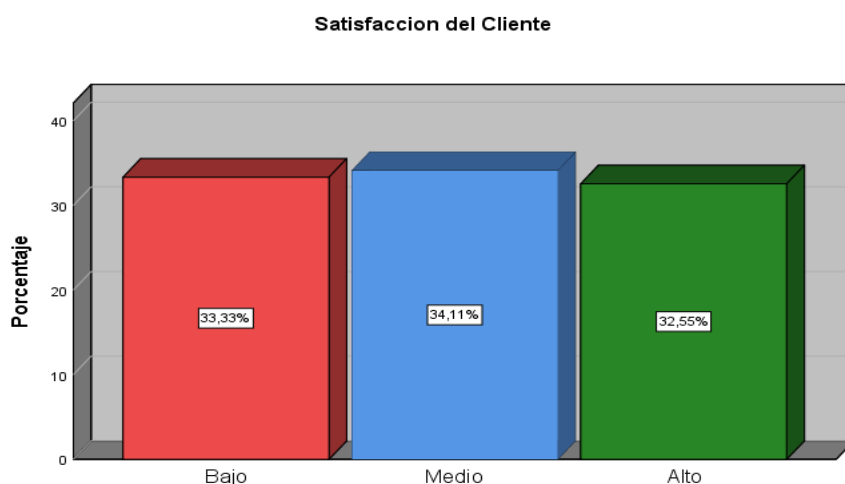


Lectura: Según los resultados de la tabla 4 y figura 2, el 34,38% de la atención se considera de baja calidad, el 33,85% se considera de calidad media y el 31,77% se considera de alta calidad. Esto indica que la calidad de atención no es uniforme y que hay áreas en las que se necesita mejorar para alcanzar una mayor proporción de atención de alta calidad. Además, también es importante tener en cuenta que el criterio utilizado para clasificar la calidad de atención en estas tres categorías puede variar, por cuanto a pesar de que el nivel de calidad de atención es bajo, al sumar el medio y el alto se evidencia que no todo está mal en la calidad de atención en la farmacia de un Centro de salud.

Tabla 5. Nivel de satisfacción del cliente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	128	33,3	33,3	33,3
	Medio	131	34,1	34,1	67,4
	Alto	125	32,6	32,6	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Figura 3.
Nivel de satisfacción del cliente

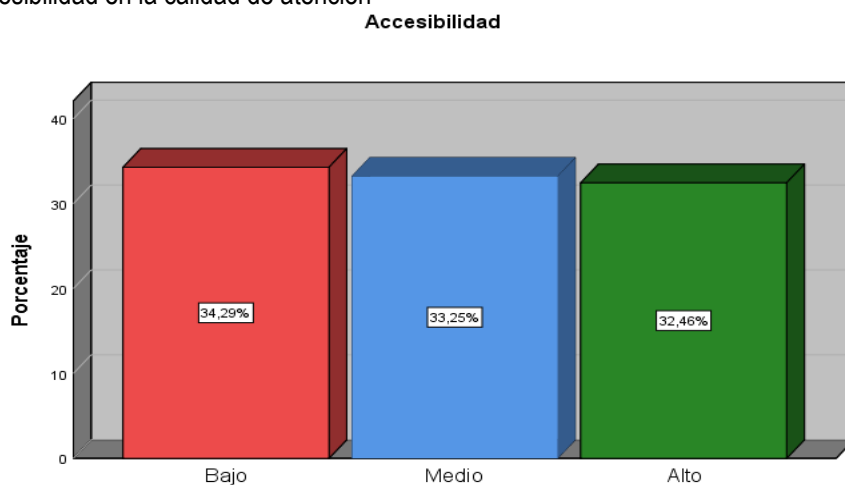


Lectura: En este caso, de la tabla 5 y figura 3 se puede interpretar que el nivel de satisfacción general de los clientes del servicio de farmacia de un centro de salud es relativamente equilibrado, ya que el 34,11% se encuentra en el nivel medio y un poco más del 32% se encuentra tanto en el nivel alto como en el bajo. Sin embargo, se puede notar que un tercio de los clientes encuestados ha indicado un nivel de satisfacción bajo, lo cual es una preocupación importante para el servicio de farmacia de un centro de salud.

Tabla 6.
Nivel de accesibilidad en la calidad de atención

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	133	34,1	34,3	34,3
	Medio	127	33,1	33,2	67,5
	Alto	124	32,3	32,5	100,0
	Total	382	99,5	100,0	
Total		384	100,0		

Figura 4.
Nivel de accesibilidad en la calidad de atención

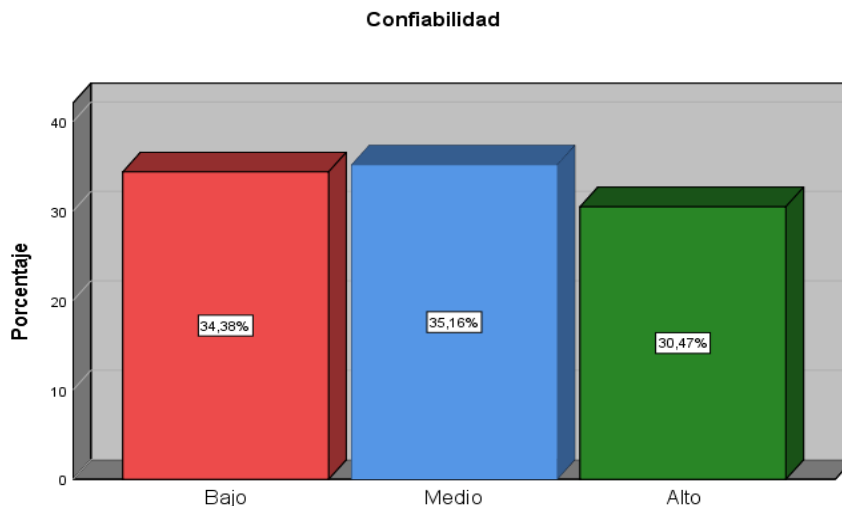


Interpretación: La tabla 6 y figura 3 describe los resultados de accesibilidad en la calidad de atención del servicio de farmacia de un centro de salud, indica que, al evaluar varios aspectos de la calidad de atención en la farmacia, los porcentajes indican que el nivel de accesibilidad que se ha encontrado en la farmacia, es bajo (34,1%), medio (33,1%) y alto (32,3%). Estos porcentajes sugieren que la mayoría de los aspectos evaluados en la farmacia tienen un nivel de accesibilidad medio o bajo, y solo un pequeño porcentaje de los aspectos evaluados tienen un nivel de accesibilidad alto. Esto podría significar que la farmacia tiene áreas en las que necesita mejorar para brindar una mejor calidad de atención a sus clientes y debe tomar medidas para abordarlas.

Tabla 7. Nivel de confiabilidad en la calidad de atención

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	132	34,4	34,4	34,4
	Medio	135	35,2	35,2	69,5
	Alto	117	30,5	30,5	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Figura 5. Nivel de confiabilidad en la calidad de atención

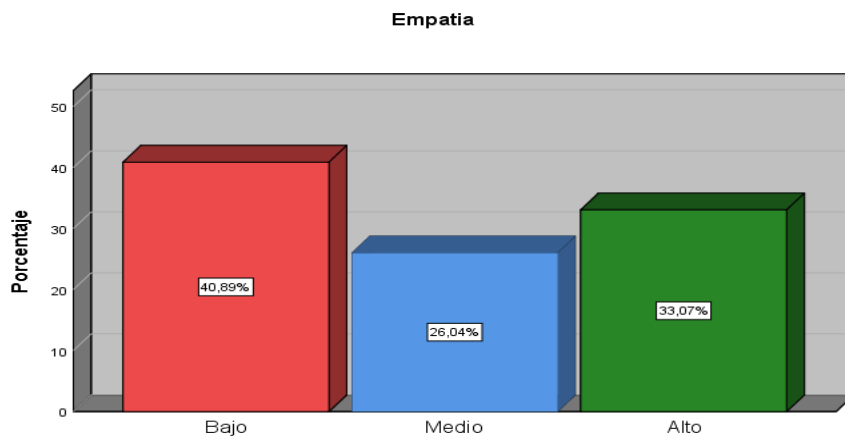


Lectura: La tabla 7 y figura 5 muestran que el nivel de confiabilidad en la calidad de atención es 35,2% medio, 34,4% bajo y el 30,5% alto. Esto significa que el 35,2% de los encuestados indicaron que con respecto a la confiabilidad en la calidad de atención tienen una opinión neutral o ambigua sobre la calidad de atención que recibieron. El 34,4% de los encuestados indicaron que con respecto a la confiabilidad en la calidad de atención no están satisfechos con la calidad de atención que recibieron y que pueden tener algunas preocupaciones o problemas con respecto a la atención recibida. Finalmente, el 30,5% de los encuestados indicaron que con respecto a la confiabilidad en la calidad de atención están muy satisfechos con la calidad de atención que recibieron y que tienen una opinión positiva sobre la atención recibida.

Tabla 8.
Nivel de empatía en la calidad de atención

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	157	40,9	40,9	40,9
	Medio	100	26,0	26,0	66,9
	Alto	127	33,1	33,1	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Figura 6. Nivel de empatía en la calidad de atención

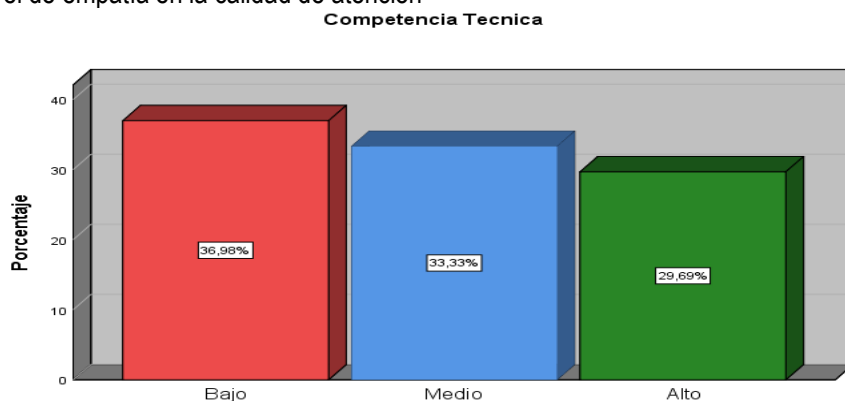


Lectura: La tabla 8 y figura 6 muestran que, en cuanto a la empatía en la calidad de atención de el servicio de farmacia de un centro de salud, el 40,9% de los encuestados indicaron que su nivel de empatía en la calidad de atención es bajo, lo que sugiere que no sienten que los empleados de la farmacia se hayan preocupado lo suficiente por sus necesidades o inquietudes. El 26% de los encuestados indicaron que su nivel de empatía en la calidad de atención es medio, lo que sugiere que perciben que los empleados de la farmacia se preocuparon un poco por sus necesidades o inquietudes, pero no lo suficiente. Y, el 33,1% de los encuestados indicaron que su nivel de empatía en la calidad de atención es alto, lo que sugiere que los empleados de la farmacia se preocuparon adecuadamente por sus necesidades o inquietudes, mostrando un comportamiento empático hacia ellos.

Tabla 9.
Nivel de competencia técnica en la calidad de atención

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	142	37,0	37,0	37,0
	Medio	128	33,3	33,3	70,3
	Alto	114	29,7	29,7	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Figura 7. Nivel de empatía en la calidad de atención



Lectura: En la tabla 9 y figura 7 se puede apreciar que el 37% de los encuestados indicaron que su nivel de competencia técnica en la calidad de atención es bajo, lo que sugiere que no percibieron un nivel adecuado de conocimiento técnico por parte de los empleados de la farmacia. El 33,3% de los encuestados indicaron que su nivel de competencia técnica en la calidad de atención es medio, lo que sugiere que percibieron un nivel de conocimiento técnico suficiente pero no óptimo por parte de los empleados de la farmacia. El 29,7% de los encuestados indicaron que su nivel de competencia técnica en la calidad de atención es alto, lo que sugiere que percibieron un nivel de conocimiento técnico adecuado y óptimo por parte de los empleados de la farmacia.

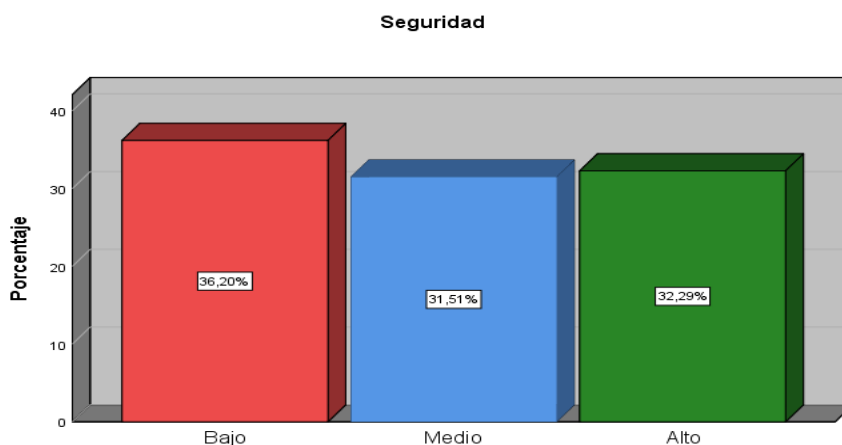
Tabla 10.

Nivel de seguridad en la calidad de atención

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	139	36,2	36,2	36,2
	Medio	121	31,5	31,5	67,7
	Alto	124	32,3	32,3	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Figura 8.

Nivel de seguridad en la calidad de atención



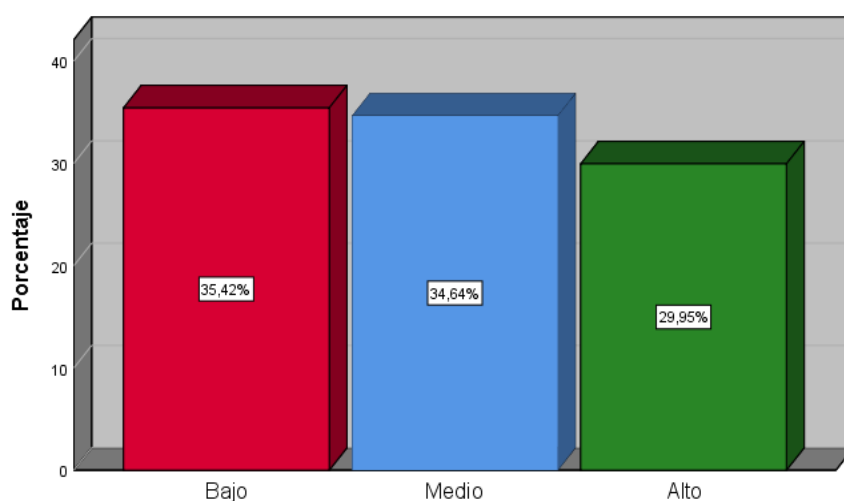
Lectura: Se deduce de la tabla 10 y figura 8 que el 36,2% de los encuestados indicaron que su nivel de seguridad en la calidad de atención es bajo, lo que sugiere que no percibieron un nivel adecuado de seguridad en la atención recibida por parte de los empleados de la farmacia. El 32,3% de los encuestados indicaron que su nivel de seguridad en la calidad de atención es alto, lo que sugiere que percibieron un nivel de seguridad adecuado y óptimo por parte de los empleados de la farmacia. El 31,5% de los encuestados indicaron que su nivel de seguridad en la calidad de atención es medio, lo que sugiere que percibieron un nivel de seguridad suficiente pero no óptimo por parte de los empleados de la farmacia.

Tabla 11.
Nivel de entorno de la farmacia, disponibilidad y coste del medicamento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	136	35,4	35,4	35,4
	Medio	133	34,6	34,6	70,1
	Alto	115	29,9	29,9	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Figura 9.
Nivel de satisfacción por el entorno de la farmacia disponibilidad y coste del medicamento

Entorno de la farmacia, disponibilidad y costo de los medicamentos

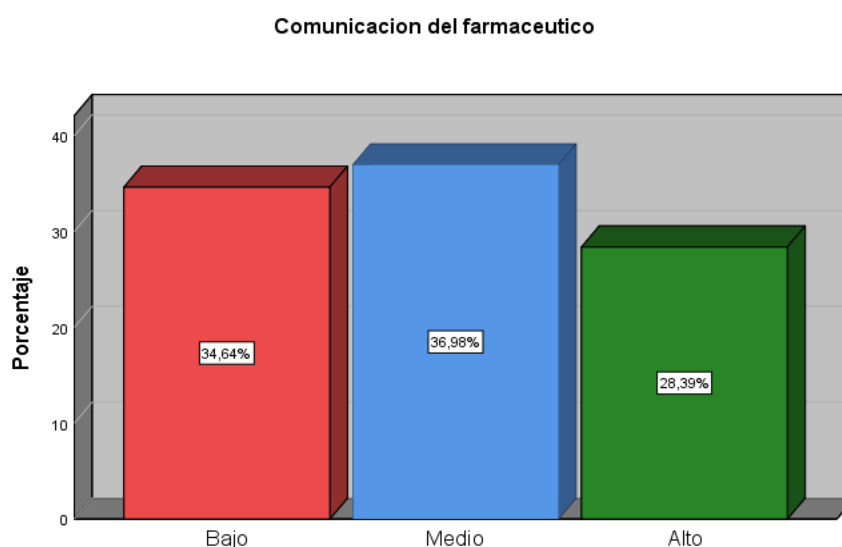


Lectura: de la tabla 11 y figura 9 se deduce que el 35,4% de los encuestados reportaron un nivel de satisfacción bajo con respecto a la disponibilidad y el coste de los medicamentos en la farmacia del centro materno infantil, lo que significa que más de un tercio de los encuestados están insatisfechos con la disponibilidad y el costo de los medicamentos en la farmacia. El 34,6% de los encuestados reportaron un nivel de satisfacción medio con respecto a la disponibilidad y el coste de los medicamentos en la farmacia. Esto significa que aproximadamente un tercio de los encuestados tienen una opinión neutral sobre la disponibilidad y el costo de los medicamentos en la farmacia. Y, el 29,9% de los encuestados reportaron un nivel de satisfacción alto con respecto a la disponibilidad y el coste de los medicamentos en la farmacia. Esto significa que menos de un tercio de los encuestados están satisfechos con la disponibilidad y el costo de los medicamentos en la farmacia. En resumen, la mayoría de los encuestados (un poco más de dos tercios) no están completamente satisfechos con la disponibilidad y el costo de los medicamentos en el servicio de farmacia de un centro de salud.

Tabla 12.
Nivel de calidad satisfacción por Comunicación del farmacéutico

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	133	34,6	34,6	34,6
	Medio	142	37,0	37,0	71,6
	Alto	109	28,4	28,4	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Figura 10.
Nivel de satisfacción por la comunicación del farmacéutico



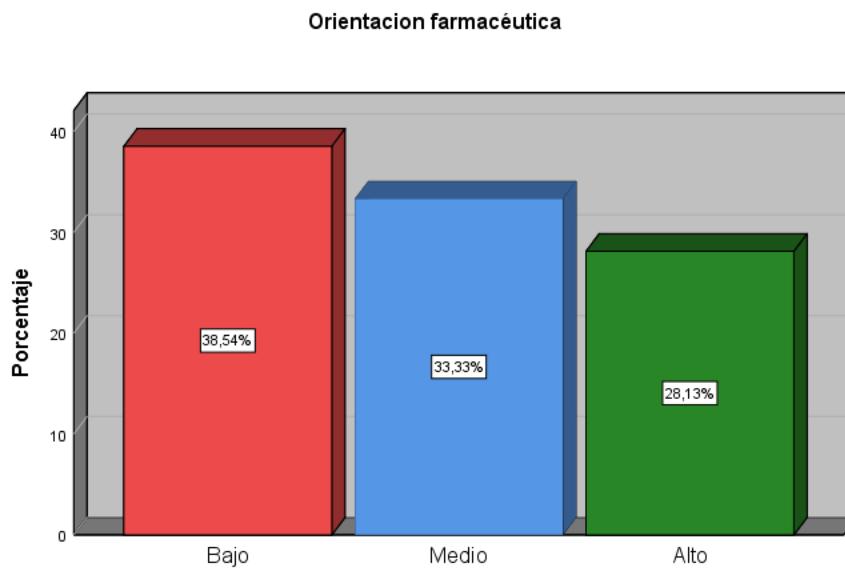
Lectura; de la tabla 12 y figura 10 se infiere que el 37% de los encuestados reportaron un nivel de satisfacción medio con respecto a la comunicación del farmacéutico, lo que significa que más de un tercio de los encuestados tienen una opinión neutral sobre la comunicación del farmacéutico en la farmacia. El 34,6% de los encuestados reportaron un nivel de satisfacción bajo con respecto a la comunicación del farmacéutico, lo que significa que aproximadamente un tercio de los encuestados están insatisfechos con la comunicación del farmacéutico en la farmacia. Y, el 28,4% de los encuestados reportaron un nivel de satisfacción alto con respecto a la comunicación del farmacéutico, lo que significa que menos de un tercio de los encuestados están satisfechos con la comunicación del farmacéutico en la farmacia. En resumen, la mayoría de los encuestados (más de dos tercios) no están completamente satisfechos con la comunicación del farmacéutico en el servicio de farmacia de un centro de salud.

Tabla 13.
Nivel de satisfacción por orientación farmacéutica

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	148	38,5	38,5	38,5
	Medio	128	33,3	33,3	71,9
	Alto	108	28,1	28,1	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Figura 11.

Nivel de satisfacción por la orientación farmacéutica



Lectura: Se observa que en la tabla 13 y figura 11, se muestra que el 38,5% de los encuestados reportaron un nivel de satisfacción bajo con respecto a la orientación farmacéutica, lo que significa que más de un tercio de los encuestados están insatisfechos con la orientación que reciben de los farmacéuticos en la farmacia. El 33,3% de los encuestados reportaron un nivel de satisfacción medio con respecto a la orientación farmacéutica, lo que significa que aproximadamente un tercio de los encuestados tienen una opinión neutral sobre la orientación que reciben de los farmacéuticos en la farmacia. El 28,1% de los encuestados reportaron un nivel de satisfacción alto con respecto a la orientación farmacéutica, lo que significa que menos de un tercio de los encuestados están satisfechos con la orientación que reciben de los farmacéuticos en la farmacia. En resumen, la mayoría de los encuestados (más de dos tercios) no están completamente satisfechos con la orientación que reciben de los farmacéuticos en el servicio de farmacia de un centro de salud.

4.2. Resultados inferenciales

Prueba de hipótesis

4.2.1. Prueba de normalidad

Tabla 14. Prueba de normalidad

	Estadístico	Kolmogorov-Smirnov ^a	
		gl	Sig.
Calidad de atención	,143	384	,000
Satisfacción del cliente	,065	384	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Lectura: Por tratarse de una muestra que supera a las 50 personas la prueba de normalidad se efectuó utilizando la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, alcanzándose un resultado con un p(valor) menor a 0,05 en ambas variables, lo cual permite establecer que la distribución es no sigue una distribución normal o es asimétrica, por lo que se hace necesaria la aplicación de una prueba no paramétrica. Por cuanto se requiere una prueba no paramétrica y ambas variables no pueden ser medidas en una escala de intervalo y razón, se aplica la de Rho de Spearman, producido a que esta se aplica cuando se desea evaluar la relación lineal entre dos variables, pero estas no siguen una distribución normal o no se pueden medir en una escala de intervalo o razón.

Se tomará en cuenta el p(valor) para indicar la significancia estadística de la correlación presente entre las variables, asumiendo el siguiente parámetro de análisis:

P(valor) > 0,05 se rechaza la hipótesis alterna y se toma la hipótesis nula.

P(valor) < 0,05 se rechaza la hipótesis nula y se toma la hipótesis alterna.

Así mismo se toma el coeficiente de correlación de rangos de Rho de Spearman para medir la fuerza y dirección de la relación entre las dos variables de acuerdo a la siguiente tabla:

Tabla 15. Grado de relación según coeficiente de correlación

Valor de coeficiente de correlación	Nivel de correlación
0.80 – 1.00	Muy buena positiva
0.60 – 0.79	Buena positiva
0.40 – 0.59	Moderada positiva
0.20 – 0.39	Baja positiva
0.01 – 0.19	Muy baja positiva
0	No hay
-0.00 – -0.19	Muy baja negativa
-0.20 – -0.39	Baja negativa
-0.40 – -0.59	Moderada negativa
-0.60 – -0.79	Buena negativa
-0.80 – -1.00	Muy buena negativa

Fuente: Aponte-Urdaniga & Aponte-Rodríguez (2019)

Hipótesis General

HGa: La relación que existe entre la calidad de atención y satisfacción del cliente es significativa y proporcional en el servicio de farmacia de un centro de salud, Rimac-2023.

HG0: La relación que existe entre la calidad de atención y satisfacción del cliente es significativa y proporcional en el servicio de farmacia de un centro de salud, Rimac-2023.

Tabla 16. Relación entre las variables calidad de atención y satisfacción del cliente

			Calidad de atención	Satisfacción del cliente
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coefficiente de correlación	1,000	,307**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	384	384
	Satisfacción del cliente	Coefficiente de correlación	,307**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	384	384

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

Lectura: Al utilizar esta prueba para evaluar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del cliente en una farmacia de un Centro de Salud, en el distrito de Rimac en el año 2023, se obtuvo una significancia de .000 y una correlación de .307**. La significancia de .000 significa que la relación entre estas dos variables es estadísticamente significativa, por lo que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula, es decir, al nivel de confianza del 95%. Es decir, la relación que existe entre la calidad de atención y satisfacción del cliente es significativa en el servicio de farmacia de un centro de salud, Rimac-2023. El coeficiente de correlación de .307** indica que existe una correlación positiva baja entre la calidad de atención y la satisfacción del cliente. El ** indica que la correlación es significativa al nivel de confianza del 99%. Esto sugiere que cuanto mejor sea la calidad de atención en la farmacia, mayor será la satisfacción del cliente. Es importante tener en cuenta que, aunque la correlación sea baja, no necesariamente implica que la relación sea causal. Es decir, no se puede afirmar que una mejora en la calidad de atención directamente causará un aumento en la satisfacción del cliente. Sin embargo, esta correlación puede ser útil para entender la relación entre estas dos variables y guiar futuras investigaciones y mejoras en el servicio de atención al cliente en la farmacia.

Hipótesis específica 1

HE1a: La relación que existe entre la dimensión accesibilidad de la calidad de atención y satisfacción del cliente es significativa en el servicio de farmacia de un centro de salud, Rimac-2023.

HE10: La relación que existe entre la dimensión accesibilidad de la calidad de atención y satisfacción del cliente no es significativa en el servicio de farmacia de un centro de salud, Rimac-2023.

Tabla 17. Relación entre accesibilidad en la calidad de atención y satisfacción del cliente

		Accesibilidad	Satisfacción del cliente
Rho de Spearman	Accesibilidad	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.000
		N	384
	Satisfacción del cliente	Coefficiente de correlación	.208**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	384

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

Lectura: Al utilizar esta prueba para evaluar la relación entre la dimensión de accesibilidad de la calidad de atención y la satisfacción del cliente en una farmacia en un Centro de Salud en el distrito de Rimac en el año 2023, se obtuvo una significancia de .000 y una correlación de .208**. La significancia de .000 significa que la relación entre estas dos variables es estadísticamente significativa, por lo que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula, es decir, al nivel de confianza del 95%. Es decir, la relación que existe entre la dimensión accesibilidad de la calidad de atención y satisfacción del cliente es significativa en el servicio de farmacia de un centro de salud, Rimac-2023. El coeficiente de correlación de .208** indica que existe una correlación positiva débil entre la dimensión de accesibilidad de la calidad de atención y la satisfacción del cliente. El ** indica que la correlación es significativa al nivel de confianza del 99%. Es importante tener en cuenta que una correlación débil no significa necesariamente que la relación entre las variables sea débil o poco importante, sino que simplemente indica que la relación no es fuerte o perfecta. En este caso, podría ser útil investigar más para determinar si hay otros factores que podrían estar afectando la relación entre estas dos variables.

Hipótesis específica 2

HE2a: La relación que existe entre la dimensión confiabilidad de la calidad de atención y satisfacción del cliente es significativa en el servicio de farmacia de un centro de salud, Rimac-2023.

HE20: La relación que existe entre la dimensión confiabilidad de la calidad de atención y satisfacción del cliente no es significativa en el servicio de farmacia de un centro de salud, Rimac-2023.

Tabla 18. Relación entre confiabilidad en la calidad de atención y satisfacción del cliente

		Confiabilidad	Satisfacción del cliente	
Rho de Spearman	Confiabilidad	Coefficiente de correlación	1,000	
		Sig. (bilateral)	.	
		N	384	
	Satisfacción del cliente	Coefficiente de correlación	,214**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	384	384

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

Lectura: Al utilizar esta prueba para evaluar la relación entre la dimensión de confiabilidad de la calidad de atención y la satisfacción del cliente en una farmacia en un Centro de Salud en el distrito de Rimac en el año 2023, se obtuvo una significancia de .000 y una correlación de .214**. La significancia de .000 significa que la relación entre estas dos variables es estadísticamente significativa, por lo que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula, es decir, al nivel de confianza del 95%. Es decir, la relación que existe entre dimensión de confiabilidad en la calidad de atención y satisfacción del cliente es significativa en el servicio de farmacia de un centro de salud, Rimac-2023. El coeficiente de correlación de .214** indica que existe una correlación positiva baja entre la confiabilidad en la calidad de atención y la satisfacción del cliente. El ** indica que la correlación es significativa al nivel de confianza del 99%. Esto sugiere que cuanto más confiable sea la calidad de atención en la farmacia, mayor será la satisfacción del cliente. Es importante tener en cuenta que, aunque la correlación sea débil, no necesariamente implica que la relación sea poco importante o inútil. Cualquier mejora en la confiabilidad de la calidad de atención en la farmacia podría tener un efecto positivo en la satisfacción del cliente. Por lo tanto, esta correlación podría ser útil para guiar futuras investigaciones y mejoras en el servicio de atención al cliente en la farmacia.

Hipótesis específica 3

HE3a: La relación que existe entre la dimensión empatía de la calidad de atención y satisfacción del cliente es significativa en el servicio de farmacia de un centro de salud, Rimac-2023.

HE30: La relación que existe entre la dimensión empatía de la calidad de atención y satisfacción del cliente no es significativa en el servicio de farmacia de un centro de salud, Rimac-2023.

Tabla 19. Relación entre empatía en la calidad de atención y satisfacción del cliente

			Empatía	Satisfacción del cliente
Rho de Spearman	Empatía	Coefficiente de correlación	1,000	,239**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	384	384
	Satisfacción del cliente	Coefficiente de correlación	,239**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	384	384

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

Lectura: Al utilizar esta prueba para evaluar la relación entre la dimensión de empatía de la calidad de atención y la satisfacción del cliente en una farmacia en un Centro de Salud en el distrito de Rimac en el año 2023, se obtuvo una significancia de .000 y una correlación de .239**. La significancia de .000 significa que la relación entre estas dos variables es estadísticamente significativa, por lo que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula, es decir, al nivel de confianza del 95%. Es decir, la relación que existe entre dimensión de empatía en la calidad de atención y satisfacción del cliente es significativa en el servicio de farmacia de un centro de salud, Rimac-2023. El coeficiente de correlación de .239** indica que existe una correlación positiva baja entre la empatía en la calidad de atención y la satisfacción del cliente. El ** indica que la correlación es significativa al nivel de confianza del 99%. Esto sugiere que cuanto más empático sea el personal de la farmacia al brindar atención, mayor será la satisfacción del cliente. Es importante tener en cuenta que, aunque la correlación sea débil, no necesariamente implica que la relación sea poco importante o inútil. Cualquier mejora en la empatía en la calidad de atención en la farmacia podría tener un efecto positivo en la satisfacción del cliente. Por lo tanto, esta correlación podría ser útil para guiar futuras investigaciones y mejoras en el servicio de atención al cliente en la farmacia.

Hipótesis específica 4

HE4a: La relación que existe entre la dimensión Competencia técnica de la calidad de atención y satisfacción del cliente es significativa en el servicio de farmacia de un centro de salud, Rimac-2023.

HE40: La relación que existe entre la dimensión Competencia técnica de la calidad de atención y satisfacción del cliente no es significativa en el servicio de farmacia de un centro de salud, Rimac-2023.

Tabla 20. Relación entre competencia técnica en la calidad de atención y satisfacción del cliente

			Competencia Técnica	Satisfacción del cliente
Rho de Spearman	Competencia técnica	Coefficiente de correlación	1,000	,294**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	384	384
	Satisfacción del cliente	Coefficiente de correlación	,294**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	384	384

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

Lectura: Al utilizar esta prueba para evaluar la relación entre la dimensión de competencia técnica de la calidad de atención y la satisfacción del cliente en una farmacia en un Centro de Salud en el distrito de Rimac en el año 2023, se obtuvo una significancia de .000 y una correlación de .294**. La significancia de .000 significa que la relación entre estas dos variables es estadísticamente significativa, por lo que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula, es decir, al nivel de confianza del 95%. Es decir, la relación que existe entre dimensión de competencia técnica en la calidad de atención y satisfacción del cliente es significativa en el servicio de farmacia de un centro de salud, Rimac-2023. El coeficiente de correlación de .294** indica que hay una correlación positiva baja a moderada entre la competencia técnica en la calidad de atención y la satisfacción del cliente. El ** indica que la correlación es significativa al nivel de confianza del 99%. Esto sugiere que cuanto más competente sea el personal de la farmacia al brindar atención, mayor será la satisfacción del cliente. Es importante tener en cuenta que, aunque la correlación sea débil a moderada, no necesariamente implica que la relación sea poco importante o inútil. Cualquier mejora en la competencia técnica en la calidad de atención en la farmacia podría tener un efecto positivo en la satisfacción del cliente. Por lo tanto, esta correlación podría ser útil para guiar futuras investigaciones y mejoras en el servicio de atención al cliente en la farmacia.

Hipótesis específica 5

HE5a: La relación que existe entre la dimensión seguridad de la calidad de atención y satisfacción del cliente es significativa en el servicio de farmacia de un centro de salud, Rimac-2023

HE50: La relación que existe entre la dimensión seguridad de la calidad de atención y satisfacción del cliente no es significativa en el servicio de farmacia de un centro de salud, Rimac-2023

Tabla 21. Relación entre seguridad en la calidad de atención y satisfacción del cliente

		Seguridad	Satisfacción del cliente
Rho de Spearman	Seguridad	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	384
	Satisfacción del cliente	Coefficiente de correlación	,328**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	384

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

Lectura: Al utilizar esta prueba para evaluar la relación entre la dimensión de seguridad de la calidad de atención y la satisfacción del cliente en una farmacia en un Centro de Salud en el distrito de Rimac en el año 2023, se obtuvo una significancia de .000 y una correlación de .328**. La significancia de .000 significa que la relación entre estas dos variables es estadísticamente significativa, por lo que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula, es decir, al nivel de confianza del 95%. Es decir, la relación que existe entre dimensión de seguridad en la calidad de atención y satisfacción del cliente es significativa en el servicio de farmacia de un centro de salud, Rimac-2023. El coeficiente de correlación de .328** indica que hay una correlación positiva baja entre la seguridad en la calidad de atención y la satisfacción del cliente. El ** indica que la correlación es significativa al nivel de confianza del 99%. Esto sugiere que cuanto más segura sea la atención que brinda la farmacia, mayor será la satisfacción del cliente. Es importante tener en cuenta que la correlación moderada puede ser útil para guiar futuras investigaciones y mejoras en el servicio de atención al cliente en la farmacia. Es posible que, al mejorar la seguridad en la calidad de atención, se pueda aumentar aún más la satisfacción del cliente. En cualquier caso, estos resultados indican que la seguridad es un factor importante a considerar al brindar atención al cliente en la farmacia.

V. DISCUSIÓN

Este estudio planteó como objetivo general el determinar la relación que existe entre la calidad de atención y satisfacción del cliente del servicio de farmacia de un centro de salud, Rimac-2023. Para el logro científico se aplicó una encuesta adaptada a través de dos cuestionarios validados por sus autores Barrientos (2018), quien diseñó un instrumento para medir la calidad de atención en farmacias nacionales y Semegn & Alemkére (2019), quienes diseñaron un instrumento internacional para medir la satisfacción del cliente de farmacias. Al aplicar la encuesta se obtuvieron datos demográficos interesantes que demostraron los clientes de esta farmacia en su mayor parte están comprendidos entre los 31-40 años de edad (26,8%), que la mayor parte son mujeres (64,3%), que también la mayoría son de estado civil casados (55,2%), que la mayor parte de los encuestados cursaron estudios hasta la secundaria (60,9%), que la cifra más alta muestra que son trabajadores independientes en su mayoría (56%), que de los encuestados el 55,5% son compradores frecuentes y que el 56% utilizaban el servicio en beneficio de otra persona.

En el mismo orden de ideas, se determinó que el nivel de calidad de atención del cliente en el servicio de farmacia de un centro de salud, Rimac-2023, en un 34,38% es considerado de baja calidad, mientras que el 33,85% consideró de calidad media la atención y el 31,77% lo consideró de alta calidad, lo cual indica un resultado con muy poca diferencia y que demuestra que la calidad de atención no es uniforme y que hay áreas en las que se necesita mejorar para alcanzar una mayor proporción de atención de alta calidad. Igualmente, la información permitió determinar el nivel de satisfacción general de los clientes del servicio de farmacia de un centro de salud, el cual es congruentemente equilibrado, puesto que el 34,11% se encuentra en el nivel medio y un poco más del 32% se encuentra tanto en el nivel alto como en el bajo, esto permite deducir que, se puede notar que un tercio de los clientes encuestados no se encuentran satisfechos, lo cual es una preocupación importante para la farmacia.

También se determinó a través de la información obtenida que, en la calidad de atención del servicio de farmacia de un centro de salud, en el aspecto accesibilidad el nivel es considerado bajo (34,1%), en el aspecto empatía el nivel es considerado bajo (40,9%), en el aspecto competencia técnica el nivel es considerado bajo (37%), en el aspecto seguridad el nivel es considerado medio (36,2%). En cuanto a la satisfacción del cliente del servicio de farmacia de un centro de salud, en el aspecto satisfacción bajo con respecto a la disponibilidad y el costo de los medicamentos el nivel es bajo (35,4%), en el aspecto comunicación del farmacéutico el nivel reportado es medio (37%), en el aspecto satisfacción por la orientación farmacéutica el nivel reportado es medio (33,3%). La diferencia entre los porcentajes es mínima, lo que indica que a pesar de que existen resultados negativos estos no son taxativos y permiten mejoras en cuanto a la calidad de atención y satisfacción del cliente, las cuales deben afrontarse rápidamente.

Estos resultados son ratificados por Alssageer, Hassan, & Rajab (2021), quienes obtuvieron resultados que muestran que el personal de las farmacias comunitarias trataba a los clientes de forma educada (75%) y les proporcionaba intimidad y suficiente consideración (60%), el personal escucha

atentamente y se mostraron satisfechos con el tiempo de encuentro en un 60% y un 50%, respectivamente. El 60% de los encuestados negaron que el personal facilitara información sobre la conservación de los medicamentos, la disponibilidad del producto farmacéutico y el coste de los productos de farmacia satisfacían al 40% y al 20% de los encuestados, respectivamente, lo que permitió establecer que existe una baja satisfacción de los clientes con respecto a los servicios de farmacia. Igualmente coincidieron con Chandra, Hafni, & Novita (2020) quienes afirmaron que los servicios de farmacia de alta calidad de atención llevaron a mayores niveles de satisfacción, confianza y lealtad del paciente, y que existe una relación significativa y positiva entre la calidad y los tres elementos de los resultados de los pacientes.

En lo que respecta al entorno este estudio no coincide con los resultados de Parinyarux & Yotsombut (2022), quienes obtuvieron en su investigación que los clientes tenían altos niveles de satisfacción hacia las instalaciones y servicios de las farmacias según los estándares planteados a nivel internacional. A pesar de que este estudio no tocó lo referente al marketing, se puede afirmar que coincide con Nasirin & Lionardo (2020) quienes afirmaron que las estrategias de marketing para las instalaciones farmacéuticas son importantes para construir una imagen positiva en la prestación de los mejores servicios farmacéuticos a los consumidores, enfocándose no solo en servicios de productos farmacéuticos, sino en ofrecer excelente servicio para los consumidores. En lo referente a la satisfacción del cliente el estudio se contradice por lo afirmado por Semegn & Alemkére, 2019, autores de parte del instrumento adaptado, quienes obtuvieron en sus resultados que el nivel de satisfacción fue alto (51,6%) y que la mayoría de los participantes eran hombres (56,4 %) con una edad media de 38 años.

La significación de .000 y la correlación de .307** para la prueba de la hipótesis general indican que, en efecto, existe una relación significativa entre estas dos variables, es decir, la relación entre la dimensión accesibilidad de la calidad de la atención y la satisfacción del cliente es significativa en el servicio de farmacia de un centro de salud, según el Rimac-2023. El coeficiente de correlación para esta asociación es de .307**, lo que indica que sólo existe una relación débilmente positiva entre la calidad de la atención y la satisfacción del cliente. Dado que no se puede demostrar que una mejora de la calidad de la atención se traduzca directamente en un aumento de la satisfacción del cliente, esto demuestra que cuanto mayor es la calidad de la atención en la farmacia, mayor es la satisfacción del cliente. Sin embargo, esto no implica necesariamente una relación causal.

Cuando se tiene en cuenta la relación entre las variables, el estudio concuerda con los resultados de Alcántara & Ostos (2023), que indicaron una correlación moderada entre el nivel de satisfacción del usuario y la calidad de la atención, con una significación de .000 y una correlación Rho de Spearman = 0,786. El autor Paredes (2020) señaló que existe una fuerte asociación entre los rasgos de confiabilidad, empatía, capacidad de respuesta y lealtad, determinados por el grado de satisfacción del usuario externo, lo que llevó a concluir que ambas variables están correlacionadas positivamente. En este sentido, el estudio es consistente con el realizado por Huaman & Valeriano (2021), quienes afirmaron que existe una correlación sustancial (valor $p = .000$) entre la satisfacción del cliente y la calidad de la atención

farmacéutica. Los resultados son parcialmente rebatidos por Barrientos (2018), autor de una parte del instrumento de recogida de datos, quien señaló en su estudio que existe una fuerte correlación entre el nivel de atención prestado por el servicio de farmacia y el grado de satisfacción del usuario que sienten quienes utilizaron el servicio ($p < 0,05$, Rho Spearman = 0,852).

En cuanto al objetivo específico 1, se utilizó la prueba no paramétrica Rho de Spearman para determinar la relación entre la dimensión accesibilidad de la calidad de atención y la satisfacción del cliente en el servicio de farmacia de un centro de salud, Rimac-2023. Debido a que la significación de la prueba fue de .000 y la correlación fue de .208**, lo que indica una relación significativa, se acepta la hipótesis alternativa y se mantiene la hipótesis nula. Esto significa que, en el servicio de farmacia de un centro de salud, Rimac-2023, existe una asociación significativa entre la calidad de la atención y la satisfacción del cliente. Dado que la relación entre la dimensión accesibilidad de la calidad de la atención y la satisfacción del cliente es débil e imperfecta (coeficiente de correlación = .208**), se requiere de mayor investigación para determinar si existen factores adicionales que puedan estar influyendo en la relación entre estas dos variables.

En cuanto al objetivo específico 2, conocer la relación entre la dimensión fiabilidad de la calidad asistencial y la satisfacción del cliente en el servicio de farmacia de un centro de salud, Rimac-2023, se ha obtenido una significación de .000 y una correlación de .214**, lo que indica una relación estadísticamente significativa, por lo que se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula, es decir, al 95% de nivel de confianza, que la relación que existe entre la dimensión confiabilidad de la calidad de atención y la satisfacción del cliente en el servicio de farmacia de un centro de salud. La fiabilidad de la calidad asistencial y la satisfacción del cliente están débilmente correlacionadas de forma positiva, como muestra el coeficiente de correlación de .214**, lo que sugiere que cuanto más fiable es la calidad asistencial de la farmacia, mayor es la satisfacción del cliente. Es crucial recordar que cualquier mejora en la capacidad de la farmacia para ofrecer un tratamiento de alta calidad podría beneficiar a los clientes. En este sentido, el estudio concuerda con Huamán & Valeriano (2021), quienes afirmaron que la mayoría de los casos de atención farmacéutica presentan una calidad favorable en términos de fiabilidad (52,4%), con una significación de $p(\text{valor}).000$.

Con respecto al objetivo específico 3, que fue determinar la relación entre la dimensión empatía de la calidad de atención y la satisfacción del cliente en el servicio de farmacia de un centro de salud, Rimac-2023, se obtuvo una significación de .000 y una correlación de .239**, lo que indica que la relación es estadísticamente significativa, por lo que se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Esto significa que efectivamente existe la relación entre el dím de empatía y la satisfacción del cliente en el servicio de farmacia de un centro de salud. El coeficiente de correlación de .239** indica que existe una correlación débilmente positiva entre la empatía en la calidad de la atención y la satisfacción del cliente, lo que indica que cualquier mejora en la empatía en la calidad de la atención en la farmacia podría tener un

impacto positivo en la satisfacción del cliente. Esto sugiere que cuanto más compasivo sea el personal de la farmacia al prestar la atención, mayor será la satisfacción del cliente.

El estudio coincide con Alcántara & Ostos (2023), cuyos hallazgos demostraron que, entre las dimensiones de empatía y receptividad, destaca que presenta el valor más alto en términos de Rho de Spearman, igual a 0,838** entre las dimensiones de empatía y receptividad. También coincide con Huamán & Valeriano (2021), quienes afirmaron que, a pesar de su descontento por la escasa utilización de la tecnología emergente por parte de la farmacia, la dimensión empatía (66,5%) tiene un carácter positivo.

Para el objetivo específico 4, se encontró una significación de .000 y una correlación de .294** que fue determinar la relación entre el componente Competencia Técnica de la calidad de la atención y la satisfacción del cliente en el servicio de farmacia de un centro de salud, utilizando el Rimac-2023. Es decir, la relación entre la dimensión de competencia técnica de la calidad de atención y la satisfacción del cliente es significativa en el servicio de farmacia de un centro de salud, Rimac-2023. Esto significa que la relación es estadísticamente significativa, por lo que se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. La competencia técnica en la calidad de la atención y la satisfacción del cliente tienen una relación positiva débil a moderada, según el coeficiente de correlación de .294**, lo que sugiere que, a mayor competencia técnica del personal de farmacia en la atención, mayor satisfacción del cliente. Es importante recordar que la satisfacción del cliente puede aumentar con cualquier mejora de la competencia técnica y de la calidad asistencial en la farmacia.

En cuanto al objetivo específico 5, que era determinar la relación entre la dimensión seguridad en la calidad asistencial y la satisfacción del cliente en el servicio de farmacia de un centro de salud, encontramos una significación de .000 y una correlación de .328**, lo que indica que la relación entre estas dos variables es estadísticamente significativa, por lo que se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula, es decir, la relación existe. La satisfacción del cliente está correlacionada de forma algo positiva con la seguridad en la calidad de la atención, según el coeficiente de correlación de .328**, lo que sugiere que cuanto más segura es la atención que presta una farmacia, mayor es la felicidad del cliente. El placer del cliente podría aumentar aún más si se mejorara la seguridad y la calidad de la atención. En cualquier caso, estos resultados demuestran que la seguridad debe tenerse en cuenta a la hora de prestar atención al paciente en las farmacias.

VI. CONCLUSIONES

1. Se determinó la relación que existe entre la calidad de atención y satisfacción del cliente del servicio de farmacia de un centro de salud, Rimac-2023, con una significancia de .000 y un nivel de correlación moderado igual a $p(\text{valor}) .307^{**}$. El nivel de calidad de atención de la farmacia se ubicó en un nivel bajo (34,38%) y el nivel de satisfacción se ubicó en un nivel medio (34,11%). También se determinó aspecto accesibilidad nivel bajo (34,1%), aspecto empatía nivel bajo (40,9%), aspecto competencia técnica nivel bajo (37%), aspecto seguridad nivel medio (36,2%), aspecto satisfacción bajo con respecto a la disponibilidad y el coste de los medicamentos nivel bajo (35,4%), aspecto comunicación del farmacéutico nivel medio (37%), aspecto satisfacción por la orientación farmacéutica nivel medio (33,3%). La diferencia entre los porcentajes es mínima, lo que indica que a pesar de que existen resultados negativos estos no son taxativos y permiten mejoras en cuanto a la calidad de atención y satisfacción del cliente, las cuales deben afrontarse rápidamente.
2. Se ha establecido una clara relación entre la dimensión de accesibilidad y la satisfacción del cliente, con una correlación baja pero significativa con la satisfacción del cliente ($p = 0.208^{**}$).
3. De manera similar la dimensión de confiabilidad muestra una correlación baja y significativa con la satisfacción del cliente ($p = 0.214^{**}$).
4. En el caso de la dimensión de empatía en la calidad de atención también se relaciona con la satisfacción del cliente de manera significativa, con una correlación algo más pronunciada ($p = 0.239^{**}$).
5. De manera similar, la competencia técnica en la atención también está relacionada con la satisfacción del cliente, con una correlación significativa y algo más fuerte ($p = 0.294^{**}$).
6. Además, se ha establecido una relación importante entre la dimensión de seguridad en la calidad de atención y la satisfacción del cliente. Esta relación es aún más destacada, con una correlación moderada ($p = 0.328^{**}$).

VII. RECOMENDACIONES

1. Es importante seguir manteniendo y mejorando la calidad de atención para lograr una mayor satisfacción del cliente. Sería útil seguir realizando estudios periódicos para monitorear la satisfacción del cliente y hacer ajustes en la calidad de atención si es necesario.
2. Se debe enfocar en mejorar la accesibilidad del servicio de farmacia de un centro de salud, Rimac-2023. Algunas posibles medidas a tomar pueden ser: mejorar la señalización, simplificar los trámites de atención, mejorar el acceso a la información y mejorar la disponibilidad de los productos.
3. Se debe mejorar la confiabilidad en la calidad de atención, es decir, garantizar que los productos entregados sean de alta calidad y cumplan con las expectativas del cliente. Se puede lograr a través de la capacitación continua del personal, la implementación de sistemas de control de calidad y la mejora en los procesos de entrega y recepción de los productos.
4. La empatía es un factor importante en la satisfacción del cliente, por lo que se debe fomentar y mejorar la empatía del personal. Esto se puede lograr a través de la capacitación del personal en habilidades sociales, la mejora de la comunicación y la implementación de sistemas para recopilar y atender las necesidades y sugerencias del cliente.
5. Se debe garantizar que el personal tenga la competencia técnica necesaria para brindar un servicio de calidad. Esto se puede lograr a través de la capacitación y la actualización continua del personal en cuanto a conocimientos técnicos.
6. La seguridad es un factor crucial en la satisfacción del cliente, por lo que se debe garantizar que los productos entregados sean seguros y cumplan con los estándares de calidad y seguridad. Esto se puede lograr a través de la mejora en los procesos de almacenamiento y entrega, la capacitación del personal y la implementación de sistemas de control de calidad.

REFERENCIAS

- Adriani, R., Wahyuni, K., & Anindita, P. (2020). Pengaruh Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Pasien Hipertensi Rawat Jalan di rumah Sakit Anwar Medika. *Journal Of Pharmacy Science And Technology*, 2(1), 80-87. Obtenido de <http://repository.uam.ac.id/id/eprint/169/1/Rosi%20Maya%20Andriani.pdf>
- Alcántara, G., & Ostos, A. (2023). *Calidad de atención y grado de satisfacción en usuarios que asisten a las oficinas farmacéuticas del Distrito de Puente Piedra, mayo 2022*. Lima, Perú: Repositorio Institucional de la Universidad Maria Auxiliadora. Tesis de Grado de titulación profesional de Químico Farmacéutico.
- Allsageer, M., Hassan, A., & Rajab, M. (2021). Consumers' view, expectation and satisfaction with community. *Mediterranean Journal of Pharmacy and Pharmaceutical Sciences*, 1(4), 90-98. doi:<https://doi.org/10.528/zenodo.5806191>
- Aponte-Urdaniga, A., & Aponte-Rodríguez, L. (2019). *Medicion y medidas de confiabilidad K-R20 y alfa de Cronbach*. Lima, Perú: Universidad Peruana Cayetano Heredia.
- Arias, J., & Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Arequipa, Perú: Enfoques Consulting EIRL.
- Astarini, Y., & Fachrodji, A. (2023). The Effect of Promotion, Quality of Service and Price on Patient Loyalty with Patient Satisfaction as Mediation. *International Journal of Social and Management Studies*, 4(2), 37-45. doi:<https://doi.org/10.5555/ijosmas.v4i2.277>
- Baixauli, V. (2019). Barreras del servicio de dispensacion de medicamentos y productos sanitarios de la farmacia comunitaria y propuestas de mejora. *Farmacéuticos Comunitarios*, 11(4), 32-48. doi:10.5672/FC.2173-9218.(2019/Vol11).004.04
- Baptista, R., Williams, M., & Price, J. (2023). Improving the impact of pharmacy interventions in hospitals. *MedRxiv*, 2023(3), 1-16. doi:<https://doi.org/10.1101/2023.03.03.23286757>
- Barrientos, J. (2018). *Calidad de la atención y satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller-Los Olivos, 2018*. Lima, Perú: Repositorio Institucional de la Universidad Cesar Vallejo. Tesis de Maestría en Gestión de los Servicios de Salud.
- Bernabeu, M., García, P., Burgos, A., Navarro, A., Sanz, J., & Wanden, C. (2019). Consenso para identificar los riesgos de almacenamiento de los medicamentos peligrosos en los servicios de farmacia hospitalaria. *Farmacia Hospitalaria*, 44(2), 51-61. doi:<https://doi.org/10.7399/fh.11290>
- Bernardo, C., Carvajal, Y., & Contreras, V. (2019). *Metodología de la Investigación*. Lima, Perú: Fondo Editorial de la Universidad de San Martín de Porres.
- Budianto, A. (2019). Customer Loyalty: Quality of Service. *Journal of Management Review*, 3(1), 299-305. doi:<http://dx.doi.org/10.25157/jmr.v3i1.1808>

- Cabanillas, J. (2020). *Cumplimiento de Buenas Prácticas de Dispensación de Medicamentos y Satisfacción del Paciente en un Establecimiento Farmacéutico del Distrito de Cajbamba*. Trujillo, Perú: Repositorio Institucional de la Universidad Cesar Vallejo. Tesis de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud.
- Cabañas, M., & Queralt, M. (2020). El servicio de farmacia frente a la logística de dispensación, almacenamiento y conservación segura de medicamentos en unidades asistenciales. *Farmacia Hospitalaria*, 44(1), 53-56. doi:<http://dx.doi.org/10.7399%2Ffh.11495>
- Cantillo, N., Pedraza, C., Paz, A., & García, J. (2019). Dimensiones del servicio como ventaja competitiva en el sector farmacéutico del distrito especial turístico y cultural de Riohacha, Colombia. *Revista Espacios*, 40(1), 9-20. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a19v40n01/a19v40n01p09.pdf>
- Carrasco, S. (2018). *Metodología de la investigación científica*. Lima, Perú: San Marcos.
- Chandra, T., Hafni, L., & Novita, G. (2020). Pharmacy Service Quality for Pharmacy Customer Satisfaction, Trust, and Loyalty. *BiblioMed*, 11(4), 342-347. doi:<https://dx.doi.org/10.31838/srp.2020.4.50>
- Cullati, S., Bochatay, N., Maître, F., Laroche, T., Muller-Juge, V., Blondon, K., . . . Nendaz, M. (2019). When Team Conflicts Threaten Quality of Care: A Study of Health Care Professionals' Experiences and Perceptions. *Mayo Clinic*, 3(1), 43-51. doi:<https://doi.org/10.1016/j.mayocpiqo.2018.11.003>
- Dam, S., & Dam, T. (2021). Relationships between Service Quality, Brand Image, Customer Satisfaction, and Customer Loyalty. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(3), 585-593. doi:<https://doi.org/10.13106/jafeb.2021.vol8.no3.0585>
- Dwiprasetya, W., & Wujoso, W. (2022). The influence of pharmaceutical service quality toward pharmacy customer satisfaction in Ngemplak district. En I. University, *Contemporary Research on Management and Business – Siska Noviaristant* (págs. 264-267). Indonesia: CRC Press.
- Fabian-Sánchez, A., Podestá-Gavilano, L., & Ruiz-Arias, R. (2022). Calidad de atención y satisfacción del paciente atendido en una cadena de clínicas, Lima-Perú, 2019-2020. *Horizonte medico*, 22(1), e1589. doi:<https://doi.org/10.24265/horizmed.2022.v22n1.02>
- Febres-Ramos, R., & Mercado-Rey, M. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 20(3), 397-403. doi:<http://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>
- Ganga, F., Alarcón, N., & Pedraja, L. (2019). Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt - Chile. *Ingeniare Revista Chilena*, 27(4), 668-681. doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052019000400668>

- Haro-Alvarado, J., Haro-Alvarado, J., Macías-Intriago, M., López-Calderón, B., Ayala-Astudillo, M., & Gutiérrez-Solórzano, A. (2018). Sistema de gestión de calidad en el servicio de atención de salud. *Polo del Conocimiento*, 3(11), 210-234. doi:<http://dx.doi.org/10.23857/pc.v3i11.790>
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2020). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (2da. ed.). Ciudad de México: McGraw Hill Education.
- Huaman, C., & Valeriano, L. (2021). *calidad de atención farmacéutica y satisfacción del cliente en la botica Sofía, Imperial-Cañete, Junio 2021*. Lima, Perú: Repositorio Institucional de la Universidad Maria Auxiliadora. Tesis de Grado para Titulación Profesional Químico Farmacéutico.
- Infantes, F. (2017). Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro de Atención de Medicina Complementaria del Hospital III Iquitos-2016. *Revista Peruana de Medicina Integrativa*, 2(2), 133-139. Obtenido de https://docs.bvsalud.org/biblioref/2017/12/876793/calidad-de-atencion-y-grado-de-satisfaccion-de-los-usuarios-de-_e4Vf9y6.pdf
- León, G. (2018). Análisis de percepción de la integración de sistemas de gestión. Gobernación de Cundinamarca, Colombia. *Revista de la UST*(2), 20-34. doi:10.15332/s2145-1389.2018.0001.08.
- Malpartida, J., Tarmeño, L., & Olmos, D. (2021). Estudio sobre la calidad del servicio de atención al cliente a los pacientes del EsSalud. *Alpha Centauri*, 2(1), 43-51. doi:<https://doi.org/10.47422/ac.v2i1.28>
- Nasirin, C., & Lionardo, A. (2020). Effective Implementation of Marketing Management of Hospital Pharmacy: A Study on the Impact of Hospital Service Quality Improvement in Enhancing the of Patients' Satisfaction and Loyalty. *Systematic Reviews in Pharmacy*, 11(5), 705-712. doi:<http://dx.doi.org/10.31838/srp.2020.5.101>
- OPS, O. P. (2018). *Guía de buenas prácticas en farmacia*. Lima, Perú: Organismo Andino de Salud - Convenio Hipólito Unzué.
- OPS/OMS. (2022). *OPS/OMS fortalece los servicios de farmacia del Hospital de Occidente para brindar medicamentos seguros, eficaces y de calidad*. Obtenido de <https://www.paho.org/es/noticias/15-11-2022-opsoms-fortalece-servicios-farmacia-hospital-occidente-para-brindar>
- Özkan, P., Süer, S., Keser, İ., & Kocakoç, İ. (2020). The effect of service quality and customer satisfaction on customer loyalty: mediating perceived value of services, corporate image and corporate reputation. *International Journal of Banking Marketing*, 38(2), 384-405. doi:<https://doi.org/10.1108/IJBM-03-2019-0096>
- Palomar, C., & Álvarez, A. (2020). El servicio de farmacia frente a la logística de adquisición de medicamentos. *Farmacia Hospitalaria*, 11(supl. 1), 17-20. doi:<https://doi.org/10.7399/fh.11489>

- Paredes, C. (2020). Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana. *Revista Científica de Enfermería*, 9(1), 2-15. Obtenido de <http://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/14/12>
- Parinyarux, P., & Yotsombut, K. (2022). Customers' satisfaction toward drugstore facilities and services based on the good pharmacy practice standard in Thailand. *Ingenta Connect Pharmacy Practice*, 20(1), 1-7. doi:<https://doi.org/10.18549/PharmPract.2022.1.2601>
- Podile, V., Sindhu, K., Nuthakki, K., & Akanksha, S. (2023). Managing long term relationship with customers in pharma sector: an empirical survey on select pharmacies in Andhra Region. *Journal of Pharmaceutical Negative Results*(387), 3294-3300. doi:<https://doi.org/10.47750/pnr.2023.14.02.387>
- Putri, L., Dachriyanus, D., & Putri, N. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kefarmasian terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap RSUP Dr. M. Djamil Padang. *Jurnal Optimasi Sistem Industri*, 17(2), 152-157. doi:<https://doi.org/10.25077/josi.v17.n2.p152-161.2018>
- Semegn, S., & Alemkére, G. (2019). Assessment of client satisfaction with pharmacist services at outpatient pharmacy of Tikur Anbessa Specialized Hospital. *PloS One*, 14(10), 1-10. doi:<https://doi.org/10.1371/journal.pone.0224400>
- Siahaan, S., Hakim, L., & Hariyanti, T. (2018). The Effect of the Quality of Pharmaceutical Service on Outpatient Satisfaction of Amelia Hospital. *Journal Aplikasi Manajemen*, 16(1), 115-124. Obtenido de <https://jurnaljam.ub.ac.id/index.php/jam/article/download/1231/978>
- Tijjang, B., Nurfadhilah, L., & Putra, P. (2019). Product and Service Quality Towards Customer Satisfaction Refilled Drinking Water in Indonesia. *Li Falah-Jurnal Studi Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 4(2), 90-101. doi:<http://dx.doi.org/10.31332/lifalah.v5i2.2232>
- Tran, V., Dorofeeva, V., Loskutova, E., Lagutkina, T., Kosova, I., Gribkova, E., . . . Nguyen, T. (2020). *Elderly consumers' satisfaction with the quality of community pharmacy services in Ho Chi Minh City, Vietnam: a Q-methodology study*. 303-309: Pharmacia. doi:<https://doi.org/10.3897/pharmacia.67.e56511>
- Wirapraja, A., Aribowo, H., & Triswanto, E. (2021). The influence of e-service quality and customer satisfaction on Go-Send customer loyalty in Surabaya. *Revista de Sistemas de Información de Indonesia*, 3(2), 128-137. doi:<https://doi.org/10.24002/ijis.v3i2.4191>
- Zea, M., Morán, D., Vergara, A., & Jimber, J. (2022). Modelos de satisfacción al cliente: Un análisis de los índices más relevantes. *Revista Científica Res Non Verba*, 12(2), 146-178. doi:<https://doi.org/10.21855/resnonverba.v12i2.735>

ANEXOS

Anexo A. Matriz de consistencia

TÍTULO: Calidad de atención y satisfacción del cliente del servicio de farmacia de un centro de salud, Rimac-2023						
AUTOR: Reyes y Contreras (2023)						
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	POBLACIÓN Y MUESTRA	METODOLOGÍA	TÉCNICA/INSTRUMENTO
<p>Problema general: ¿De qué forma se relaciona la calidad de atención y satisfacción del cliente del servicio de farmacia de un centro de salud, Rimac-2023?</p> <p>Problemas específicos: PE1: ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión accesibilidad de la calidad de atención y satisfacción del cliente del servicio de farmacia de un centro de salud, Rimac-2023? PE2: ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión confiabilidad de la calidad de atención y</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación que existe entre la calidad de atención y satisfacción del cliente del servicio de farmacia de un centro de salud, Rimac-2023.</p> <p>Objetivos específicos: OE1: Identificar la relación que existe entre la dimensión accesibilidad de la calidad de atención y satisfacción del cliente del servicio de farmacia de un centro de salud, Rimac-2023. OE2: Identificar la relación que existe entre la dimensión confiabilidad de la calidad de atención y satisfacción del cliente del servicio de</p>	<p>Hipótesis principal: La relación que existe entre la calidad de atención y satisfacción del cliente es significativa y proporcional en el servicio de farmacia de un centro de salud, Rimac-2023.</p> <p>Hipótesis específicas: HE1: La relación que existe entre la dimensión accesibilidad de la calidad de atención y satisfacción del cliente es significativa en el servicio de farmacia de un centro de salud, Rimac-2023. HE2: La relación que existe entre la dimensión confiabilidad de la calidad de atención y satisfacción del cliente es significativa en el servicio de farmacia de</p>	<p>Variable - 1: Calidad de atención</p>	<p>La unidad de análisis quedó conformada por los usuarios del servicio de farmacia de un centro de salud, Rimac-2023</p>	<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Tipo: Básico</p> <p>Diseño: No experimental,</p> <p>Nivel: descriptivo, correlacional</p>	<p>Encuesta /Cuestionario</p>
			<p>Variable - 2: Satisfacción del cliente</p>	<p>La población que conforma este estudio se consideró infinita, constituida por usuarios del servicio de farmacia de un centro de salud, Rimac-2023</p>		<p>Encuesta /Cuestionario</p>

TÍTULO: Calidad de atención y satisfacción del cliente del servicio de farmacia de un centro de salud, Rimac-2023						
AUTOR: Reyes y Contreras (2023)						
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	POBLACIÓN Y MUESTRA	METODOLOGÍA	TÉCNICA/INSTRUMENTO
<p>satisfacción del cliente del servicio de farmacia de un centro de salud, Rimac-2023?</p> <p>PE3: ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión empatía de la calidad de atención y satisfacción del cliente del servicio de farmacia de un centro de salud, Rimac-2023?</p> <p>PE4: ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión Competencia técnica de la calidad de atención y satisfacción del cliente del servicio de farmacia de un centro de salud, Rimac-2023?</p> <p>PE5: ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión seguridad de la calidad de atención y satisfacción del cliente del servicio de</p>	<p>farmacia de un centro de salud, Rimac-2023.</p> <p>OE3: Identificar la relación que existe entre la dimensión empatía de la calidad de atención y satisfacción del cliente del servicio de farmacia de un centro de salud, Rimac-2023.</p> <p>OE4: Identificar la relación que existe entre la dimensión Competencia técnica de la calidad de atención y satisfacción del cliente del servicio de farmacia de un centro de salud, Rimac-2023.</p> <p>OE5: Identificar la relación que existe entre la dimensión seguridad de la calidad de atención y satisfacción del cliente del servicio de farmacia de un centro de salud, Rimac-2023.</p>	<p>un centro de salud, Rimac-2023.</p> <p>HE3: La relación que existe entre la dimensión empatía de la calidad de atención y satisfacción del cliente es significativa en el servicio de farmacia de un centro de salud, Rimac-2023.</p> <p>HE4: La relación que existe entre la dimensión Competencia técnica de la calidad de atención y satisfacción del cliente es significativa en el servicio de farmacia de un centro de salud, Rimac-2023.</p> <p>HE5: La relación que existe entre la dimensión seguridad de la calidad de atención y satisfacción del cliente es significativa en el servicio de farmacia de un centro de salud, Rimac-2023.</p>		<p>La muestra está compuesta por los 384 individuos que respondieron al cuestionario y participaron en el estudio</p>		

TÍTULO: Calidad de atención y satisfacción del cliente del servicio de farmacia de un centro de salud, Rimac-2023						
AUTOR: Reyes y Contreras (2023)						
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	POBLACIÓN Y MUESTRA	METODOLOGÍA	TÉCNICA/INSTRUMENTO
farmacia de un centro de salud, Rimac-2023?						

Anexo B. Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO CALIDAD DE ATENCIÓN

Esta encuesta no identifica a los encuestados y todas las respuestas serán estrictamente confidenciales; por ello, agradecemos su sinceridad. Cada pregunta formulada debe marcarse con una EQUIS (X) o una CRUZ (+) en las columnas numeradas del 1 al 4, según su criterio y la escala, respectivamente.

1 Malo 2 Regular 3 Bueno 4 Sobresaliente

ÍTEM	RESPUESTAS			
	1	2	3	4
DIMENSIÓN: ACCESIBILIDAD				
1. La farmacia tiene buena ubicación y cumple sus horarios de atención				
2. La atención fue rápida y eficaz				
3. Las instalaciones físicas de la farmacia son visualmente atractivas				
4. La atención se brindó de acuerdo al turno establecido				
5. La atención realizada fue ordenada de acuerdo a su turno				
DIMENSIÓN: CONFIABILIDAD				
6. La farmacia contaba con disponibilidad de los medicamentos y suministros prescritos por el medico	1	2	3	4
7. Ante la ausencia de un producto, le ofrecieron las alternativas correctas, oportunamente				
8. Cuando se presentó un inconveniente, lo resolvieron inmediatamente				
9. La atención fue correcta desde el inicio hasta el final				
10. La atención fue realizada sin discriminación y/o diferenciación, con respecto a otras personas				
DIMENSIÓN: EMPATÍA				
11. El personal de farmacia que le atendió le trató con afabilidad, respeto y paciencia	1	2	3	4
12. El personal de farmacia explicó el tratamiento prescrito y los cuidados para su salud				
13. El personal de farmacia escucho activamente sus puntos de vista al momento de la atención				
14. El personal de farmacia brindó información clara				
15. El personal de farmacia respondió sus preguntas de forma respetuosa				
DIMENSIÓN: COMPETENCIA TÉCNICA				
16. El personal de farmacia revisó la prescripción entendiendo claramente las instrucciones del medico	1	2	3	4
17. El personal de farmacia que le atendió, tiene conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios				
18. El personal de farmacia le identificó las posibles interacciones del medicamento				
19. El personal de farmacia le identificó los efectos secundarios del medicamento				
20. El personal de farmacia le brindo información precisa sobre los medicamentos				
DIMENSIÓN: SEGURIDAD				
21. Antes de dispensar el medicamento el personal verificó fecha de vencimiento	1	2	3	4
22. Recibió orientación sobre la toma del medicamento de manera segura				
23. Recibió orientación ante cualquier duda y pregunta formulada				
24. Recibió supervisión de las terapias de medicamentos				
25. Recibió el medicamento indicado en la dosis correcta y tiempo establecido				

CUESTIONARIO SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Hola, estimad@, estoy aquí para realizar un estudio titulado "calidad de atención y satisfacción del cliente en los usuarios de la farmacia del Centro de Salud Materno Infantil Piedra Liza, Rimac-2023". Le ruego que escuche atentamente las ideas que voy a leerle y que me dé su opinión. El objetivo de este estudio es determinar la calidad de atención y satisfacción del cliente en los usuarios de la farmacia del Centro de Salud Materno Infantil Piedra Liza, Rimac-2023. Puede que no obtenga un beneficio directo por participar en este estudio, pero sus respuestas tienen importancia para la identificación y corrección de las principales deficiencias del servicio farmacéutico. Participar en este estudio sólo le llevará entre 10 y 20 minutos. Tenga la seguridad de que su nombre y dirección no quedarán registrados. También tiene derecho a no responder a cualquier pregunta que pueda resultarle incómoda. Una vez más, le informo de que todas sus respuestas son confidenciales y se utilizarán únicamente con fines de investigación.

I. Datos sociodemográficos

Sexo:

- Masculino
 Femenino

Edad:

- 18-30
 31-40
 41-50
 51-60
 + 60

Estado civil:

- Soltero
 Casado
 Divorciado
 Viudo
 Para si mismo
 Para otra persona

Nivel de educación:

- Sin estudios
 Primaria
 Secundaria
 Bachiller/titulado

Ocupación

- sin ocupación
 estudiante
 trabajador dependiente
 trabajador independiente
 jubilado

Frecuencia de visita:

- Primera visita
 Mas de una visita

Compra:

- Para si mismo
 Para otra persona

II. Opinión sobre el entorno de la farmacia, la disponibilidad y el coste de los medicamentos

5. Totalmente de acuerdo, 4. De acuerdo, 3. Neutral/No sé, 2. En desacuerdo, 1. Totalmente en desacuerdo

	TD	ED	NS	DA	TA
1. La farmacia está bien situada					
2. La zona de asesoramiento privado es cómoda y práctica					
3. La sala de espera es cómoda y práctica					
4. El centro de salud y el área de servicio de farmacia está limpio					
5. Los medicamentos que necesito están disponibles					
6. Hizo cola porque había congestión de usuarios					
7. Los medicamentos disponibles poseen varias presentaciones que permiten seleccionar al usuario el costo más asequible					
8. El precio de los medicamentos es justo					
9. El personal es suficiente para el servicio					

III. Satisfacción con el enfoque o la comunicación del farmacéutico

	TD	ED	NS	DA	TA
10. La amabilidad y el interés del farmacéutico son buenos					
11. Los farmacéuticos prestan el servicio de forma equitativa					
12. El farmacéutico le escucha atentamente					
13. Los farmacéuticos tratan al cliente con dignidad y respeto					
14. Los profesionales de farmacia estaban disponibles durante la visita					
15. La voz y el tono del personal de la farmacia eran claros					
16. El personal tuvo en cuenta su intimidad al momento de orientar					
17. El tiempo de espera del servicio en la farmacia fue justo					

IV. Satisfacción con la orientación farmacéutica

	TD	ED	NS	DA	TA
18. El tiempo de asesoramiento es suficiente					
19. El farmacéutico insiste constantemente en la importancia de tomar los medicamentos según lo prescrito					
20. El farmacéutico dio información sobre el almacenamiento adecuado de los medicamentos en su hogar					
21. El farmacéutico proporciona información adecuada sobre precauciones y efectos secundarios de los medicamentos					
22. El farmacéutico proporciona información adecuada sobre las interacciones entre medicamentos y entre medicamentos y alimentos					
23. El farmacéutico etiqueta los medicamentos con instrucciones legibles y comprensibles					
24. El farmacéutico da instrucciones de administración de la medicación en un lenguaje comprensible					
25. El farmacéutico le pregunta si tiene (otras) preguntas o cualquier otra duda					

Anexo C. Confiabilidad del instrumento

Fiabilidad**Escala: ALL VARIABLES****Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	384	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	384	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,904	50

Anexo D. Base de datos

P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20	I21	I22	I23	I24	I25		
2	1	2	2	3	3	1	2	1	2	2	3	3	1	3	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	5	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	4	3	3	2	1	3	2	1	2	3	1	
2	1	2	3	3	2	4	2	2	1	2	3	3	4	3	2	4	4	4	4	1	1	1	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	4	2	3	3	1	3	3	1	2	2	1		
3	1	3	4	4	1	4	4	2	3	3	4	3	4	4	4	1	1	4	4	3	4	4	3	4	4	5	3	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	1	3	3	3	4	2	4	1	2	3	1		
4	1	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	1	1	4	1	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	5	3	1	
3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	3	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	4	1	3	4	3	4	3	1	2	2	1	
2	1	2	2	2	4	4	2	4	3	3	4	4	4	2	2	1	1	4	4	2	4	4	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	4	3	5	2	4	2	2	1	2	2	1	
3	1	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	1	3	1	1	3	4	1	3	3	4	1	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	5	3	2	3	3	4	3	1	2	3	1	3	2	1		
3	2	2	2	3	3	4	4	2	3	3	4	3	4	4	2	1	4	4	4	3	1	2	3	3	3	3	2	3	5	4	2	4	4	4	3	3	2	2	3	1	4	3	3	1	2	2	2	1	2	2	
4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	1	4	4	4	4	3	4	3	3	3		
3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	2	1	4	3	4	3	3	1	5	5	1		
4	4	3	3	4	4	4	3	3	1	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	1	3	3	1	1	3	3	3	4	1	3	3	1	3	4	3	1	3	4	1	1	1	1	
2	1	3	3	3	3	1	2	2	3	3	4	3	1	3	3	2	2	1	1	3	1	2	3	3	3	3	2	3	5	3	3	3	3	3	3	3	5	2	2	1	2	3	2	1	2	3	2	2	2		
4	4	3	3	3	3	4	3	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	2	2	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	5	2	2	3	3	2	2	3	
4	4	3	3	4	4	4	2	2	1	3	4	3	3	3	4	4	1	1	4	4	4	1	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	5	4	2	3	2	1	5	1	3	4	5	1	3	3	2	2	2	2	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	5	3	3	2	2	3			
3	3	2	2	3	3	4	3	1	1	2	3	3	1	3	3	2	3	1	2	2	1	2	3	1	2	2	2	4	3	3	1	2	3	3	3	5	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2		
3	1	3	3	3	4	4	3	2	3	3	4	3	4	4	4	1	4	4	4	3	4	1	3	3	4	3	4	3	4	3	2	4	4	3	3	3	3	3	2	1	3	4	3	1	3	4	2	2	2	2	
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	
3	1	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	2	4	5	3	3	4	3	2	3	4	3	3	5	2	2	3	2	3	4	5	3	3	3	
3	1	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	1	4	3	5	3	3	2	3	5	3	4	4	4	4	1	4	3	2	2	3	2	2	2	2	
2	1	3	3	4	3	4	3	2	3	3	3	3	4	3	3	1	1	1	4	3	4	4	3	3	2	5	2	3	2	3	5	2	2	2	3	3	3	2	1	2	3	2	1	2	2	3	2	3	3		
3	1	3	3	3	3	1	3	1	3	3	4	3	4	3	3	1	1	4	4	3	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	5	3	3	2	5	3	3	2	2	2
2	4	1	2	1	3	1	2	1	2	3	4	3	4	3	3	1	2	4	1	2	4	1	2	3	3	3	2	1	3	2	3	3	5	3	3	3	2	3	1	3	4	4	2	1	3	2	2	2	2		
4	1	2	4	2	2	4	2	2	4	2	4	3	4	4	4	2	2	4	4	1	4	4	4	4	1	2	3	4	3	2	4	3	3	2	3	1	3	4	4	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	

3	4	2	4	4	4	2	2	2	1	4	4	4	4	2	2	1	4	4	4	3	2	2	4	2	3	2	2	2	2	2	2	3	4	3	3	2	2	4	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2					
2	4	3	4	2	2	4	3	3	4	2	4	3	4	4	3	4	1	4	4	3	4	4	2	3	4	1	4	3	3	4	3	4	1	2	3	2	1	4	1	3	4	3	4	3	2	2	2	3							
3	4	3	3	2	3	1	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	1	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	2	3	3	4	3	3	2	5	2	2							
2	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	2	3	4	3	4	3	1	2	4	3	2	2	3				
2	2	2	2	3	3	4	2	2	2	3	4	3	4	3	4	1	3	4	4	1	4	4	2	2	1	1	1	4	1	3	4	4	4	4	4	4	1	1	4	2	1	1	3	1	1	1	2	2	1						
3	4	3	3	2	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	1	4	4	4	3	4	4	3	2	4	1	1	1	2	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	1	2	2	1				
3	1	2	4	2	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	2	3	2	2	3	1	2	3	3	4	1	3	3	2	4	3	3	4	3	3	3	3	1	2	2	1						
2	4	3	4	3	4	1	3	3	2	3	3	3	1	2	2	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	3	1	1	1	1	3	1	3	3	3	3	3	1	3	3	1	5	3	3	1	3	3	1	2	3	1		
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	3	3	1				
3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	1	2	2	1
2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	4	4	3	3	4	4	2	3	4	2	2	2	2	1	2	2	1				
3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	1	4	3	1	1	1	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	1	3	4	1	3	2	1				
2	1	1	3	2	3	4	2	3	2	1	3	2	2	3	1	2	3	2	3	2	4	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	1	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	1	1	1	2	1			
4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	1	3	3	1		
3	1	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	1	3	3	1	1	1	1	3	1	1	3	3	3	1	3	1	1	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2			
2	1	3	3	3	3	1	3	2	2	3	4	3	4	3	4	1	4	4	4	3	4	4	2	2	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	1	3	2	1				
2	1	2	2	3	3	1	2	1	2	2	3	3	1	3	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	1	3	1	2	2	2	2		
2	1	2	3	3	2	4	2	2	1	2	3	3	4	3	2	4	4	4	4	1	1	1	2	2	3	3	3	3	3	1	2	3	4	2	4	3	3	2	3	4	2	2	3	1	3	2	1	1	2	1					
3	1	3	4	4	1	4	4	2	3	3	4	3	4	4	4	1	1	4	4	3	4	4	3	4	2	3	4	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	4	2	2	1	2	3	1					
4	1	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	1	1	4	1	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	2	2	2	2			
3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	4	1	3	4	3	4	3	3	1	2	3	1				
2	1	2	2	2	4	4	2	4	3	3	4	4	4	2	2	1	1	4	4	2	4	4	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	4	3	2	2	4	2	2	2	3	3	2					
3	1	3	3	3	3	1	3	3	3	3	4	3	4	4	4	1	2	1	1	3	4	1	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	4	3	4	3	1	2	3	2	2	3	2					
3	2	2	2	3	3	4	4	2	3	3	4	3	4	4	4	1	4	4	4	3	1	2	3	3	3	3	2	3	3	4	2	4	4	4	3	3	2	2	3	1	4	3	3	1	2	2	2	2	2	2					
4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	4	4	4	4	3	4	2	2	2	2			
3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	1	4	3	4	3	3	2	2	2	2			

4	4	3	3	4	4	4	3	3	1	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	1	3	3	1	1	3	3	3	3	4	1	3	3	1	3	4	3	1	3	4	1	2	2	1						
2	1	3	3	3	3	1	2	2	3	3	4	3	1	3	3	2	2	1	1	3	1	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	2	3	2	1	2	3	1	2	3	1	2	2	1		
4	4	3	3	3	3	4	3	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	2	2	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	2	2	3	1	2	2	1			
4	4	3	3	4	4	4	2	2	1	3	4	3	3	3	4	4	1	1	4	4	4	1	3	3	3	2	4	4	3	3	3	3	4	2	3	2	1	1	1	3	4	4	1	3	3	2	2	2	2					
3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2					
3	3	2	2	3	3	4	3	1	1	2	3	3	1	3	3	2	3	1	2	2	1	2	3	1	2	2	4	3	3	1	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2					
3	1	3	3	3	4	4	3	2	3	3	4	3	4	4	4	1	4	4	4	3	4	1	3	3	4	3	4	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	2	1	3	4	3	1	3	4	2	2	2	2					
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2				
3	1	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2	4	4	4	4	4	4	3	4	2	2	4	3	3	3	4	3	2	3	4	3	3	1	2	2	3	2	3	4	2	2	3	2				
3	1	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	1	4	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	1	4	3	2	2	3	2	3	3	2				
2	1	3	3	4	3	4	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	1	1	1	4	3	4	4	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	1	2	3	2	1	2	2	2	2	2				
3	1	3	3	3	3	1	3	1	3	3	4	3	4	3	3	1	1	4	4	3	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	1	3	3	2	2	2	2				
2	4	1	2	1	3	1	2	1	2	3	4	3	4	3	3	1	2	4	1	2	4	1	2	3	3	2	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1	3	4	4	2	1	3	2	3	2	2				
4	1	2	4	2	2	4	2	2	4	2	4	3	4	4	4	2	2	4	4	1	4	4	4	4	1	2	3	4	3	2	4	3	3	2	3	1	3	4	4	3	3	3	2	2	3	2	1	2	2					
3	4	2	4	4	4	2	2	2	1	4	4	4	4	2	2	1	4	4	4	3	2	2	4	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	4	3	3	2	2	4	3	3	3	3	3	2	2	1	3	3	1				
2	4	3	4	2	2	4	3	3	4	2	4	3	4	4	3	4	1	4	4	3	4	4	2	3	4	1	4	3	3	4	3	4	3	4	1	2	3	2	1	4	1	3	4	3	4	2	2	3	2					
3	4	3	3	2	3	1	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	1	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	2	3	3	4	3	3	1	3	3	1				
2	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	2	3	3	4	3	3	3	2	3	4	3	4	3	1	2	4	1	3	3	1			
2	2	2	2	3	3	4	2	2	2	3	4	3	4	3	4	1	3	4	4	1	4	4	2	2	1	1	1	4	1	3	4	4	4	4	4	4	1	1	4	2	1	1	3	1	1	1	2	2	1					
3	4	3	3	2	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	1	4	4	4	3	4	4	3	2	4	1	1	1	2	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	2	3	3	2					
3	1	2	4	2	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	2	2	3	1	2	3	3	4	1	3	3	2	4	3	3	4	3	3	3	1	2	2	1				
2	4	3	4	3	4	1	3	3	2	3	3	3	1	2	2	1	1	1	1	3	1	1	3	3	3	2	1	2	1	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	3	2	3	3	2			
2	4	3	4	3	3	1	3	1	1	3	3	3	1	3	3	3	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	3	3	3	3	3	1	3	3	3	1	3	3	3	1	3	3	3	1	3	3	1	3	3	1				
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	2		
3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	1	3	3	1
2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	1	3	4	1	4	3	3	2	3	3	3	3	3	2	4	4	3	3	4	4	2	3	4	2	2	2	2	1	3	3	1			
3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	1	4	3	1	1	1	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	5	1	3	4	1	3	3	1					

2	1	1	3	2	3	4	2	3	2	1	3	2	2	3	1	2	3	2	3	2	4	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	1	3	2	2	5	3	2	2	3	2	3	2	3	1	1	2	3	1				
4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	1	3	3	1				
3	1	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	1	3	3	1	1	1	1	3	1	1	3	3	3	5	3	5	1	3	3	3	3	3	5	2	2	3	2	2	2	5	2	2	2	1	2	3	1				
2	1	3	3	3	3	1	3	2	2	3	4	3	4	3	4	1	4	4	4	3	4	4	2	2	3	3	4	4	5	2	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	1	5	3	1				
2	1	2	2	3	3	1	2	1	2	2	3	3	1	3	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	4	3	3	2	1	3	2	1	2	2	1		
2	1	2	3	3	2	4	2	2	1	2	3	3	4	3	2	4	4	4	4	1	1	1	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	5	2	3	3	1	3	3	2	3	3	2				
3	1	3	4	4	1	4	4	2	3	3	4	3	4	4	4	1	1	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	1	3	3	3	4	2	4	2	3	3	2				
4	1	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	1	1	4	1	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	3	2	3	3	2			
3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	3	3	2	2	3	5	3	4	3	3	3	2	3	3	4	1	3	4	3	4	3	3	3	3	3			
2	1	2	2	2	4	4	2	4	3	3	4	4	4	4	2	2	1	1	4	4	2	4	4	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	5	3	2	4	3	2	2	4	2	2	3	3	3	3			
3	1	3	3	3	3	1	3	3	3	3	4	3	4	4	4	1	2	1	1	3	4	1	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	5	3	3	2	3	3	4	3	4	3	1	2	3	2	3	3	2			
3	2	2	2	3	3	4	4	2	3	3	4	3	4	4	4	1	4	4	4	3	1	2	3	3	3	2	3	3	4	2	4	4	4	4	5	5	2	2	3	1	4	3	5	1	2	2	1	3	2	1			
4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	5	4	4	4	3	3	5	3	3	3	5	3	5	4	4	4	4	3	4	2	3	5	2		
3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	2	1	4	3	4	3	3	1	2	2	1		
4	4	3	3	4	4	4	3	3	1	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	1	3	3	1	5	3	3	3	3	4	1	3	3	1	3	4	3	1	3	4	2	3	3	2		
2	1	3	3	3	3	1	2	2	3	3	4	3	1	3	3	2	2	1	1	3	1	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	2	3	2	1	2	3	3	3	3	3				
4	4	3	3	3	3	4	3	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	2	2	4	4	3	3	5	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	5	2	2	3	2	3	3	2
4	4	3	3	4	4	4	2	2	1	3	4	3	3	3	4	4	1	1	4	4	4	4	1	3	3	3	2	4	5	3	3	3	3	4	2	3	2	1	1	1	3	5	4	1	3	3	1	3	3	1			
3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2			
3	3	2	2	3	3	4	3	1	1	2	3	3	1	3	3	2	3	1	2	2	1	2	3	1	2	2	4	3	3	1	2	3	3	3	2	3	3	5	2	3	3	2	2	3	1	3	3	1	3	3	1		
3	1	3	3	3	4	4	3	2	3	3	4	3	4	4	4	1	4	4	4	3	4	1	3	3	4	3	4	3	2	4	4	3	3	3	3	3	2	1	3	4	3	1	3	4	2	3	3	2	2	2			
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
3	1	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2	4	4	4	4	4	4	3	4	2	2	4	3	3	3	3	4	3	2	3	5	3	3	1	2	2	3	2	3	4	2	3	3	2		
3	1	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	1	4	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	1	4	3	2	2	3	2	3	3	2		
2	1	3	3	4	3	4	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	1	1	1	4	3	4	4	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	1	2	3	2	1	2	2	2	3	2	2	2		
3	1	3	3	3	3	1	3	1	3	3	4	3	4	3	3	1	1	4	4	3	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	1	3	3	1	2	2	1			
2	4	1	2	1	3	1	2	1	2	3	4	3	4	3	3	1	2	4	1	2	4	1	2	3	3	2	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1	3	4	4	2	1	3	1	2	3	1	2	3	1	

4	1	2	4	2	2	4	2	2	4	2	4	3	4	4	4	2	2	4	4	1	4	4	4	4	1	2	3	4	3	2	4	3	3	2	3	1	3	4	4	3	3	3	2	2	3	1	3	3	1					
3	4	2	4	4	4	2	2	2	1	4	4	4	4	2	2	1	4	4	4	3	2	2	4	2	3	2	2	2	2	2	2	3	4	3	3	2	2	4	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2					
2	4	3	4	2	2	4	3	3	4	2	4	3	4	4	3	4	1	4	4	3	4	4	2	3	4	1	4	3	3	4	3	4	1	2	3	2	1	4	1	3	4	3	4	2	3	3	2							
3	4	3	3	2	3	1	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	1	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	2	3	3	4	3	3	2	2	3	2						
2	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	2	3	3	4	3	3	3	2	3	4	3	4	3	1	2	4	2	3	3	2					
2	2	2	2	3	3	4	2	2	2	3	4	3	4	3	4	1	3	4	4	1	4	4	2	2	1	1	1	4	1	3	4	4	4	4	4	4	1	1	4	2	1	1	3	1	1	2	3	3	2					
3	4	3	3	2	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	1	4	4	4	3	4	4	3	2	4	1	1	1	2	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	2	3	3	2		
3	1	2	4	2	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	2	3	2	2	3	1	2	3	3	4	1	3	3	2	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	2					
2	4	3	4	3	4	1	3	3	2	3	3	3	1	2	2	1	1	1	1	3	1	1	3	3	3	2	1	2	1	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	3	1	2	3	1			
2	4	3	4	3	3	1	3	1	1	3	3	3	1	3	3	3	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	3	3	3	3	3	1	3	3	1	3	3	3	1	3	3	3	1	3	3	1	3	3	2	1				
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	2	3	1			
3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	1	3	3	1
2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	1	3	4	1	4	3	3	2	3	3	3	3	3	2	4	4	3	3	4	4	2	3	4	2	2	2	2	1	3	3	1				
3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	1	4	3	1	1	1	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	1	3	4	2	3	2	2			
2	1	1	3	2	3	4	2	3	2	1	3	2	2	3	1	2	3	2	3	2	4	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	1	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	1	1	3	2	1				
4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	3	3	2			
3	1	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	1	3	3	1	1	1	1	3	1	1	3	3	3	1	3	1	1	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	1	3	2	1				
2	1	3	3	3	3	1	3	2	2	3	4	3	4	3	4	1	4	4	4	3	4	4	2	2	3	3	4	4	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	2	3	3	2
3	4	3	3	2	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	1	4	4	4	3	4	4	3	2	4	1	1	1	2	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	1	3	3	1			
3	1	2	4	2	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	2	3	2	2	3	1	2	3	3	4	1	3	3	2	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	2				
2	4	3	4	3	4	1	3	3	2	3	3	3	1	2	2	1	1	1	1	3	1	1	3	3	3	2	1	2	1	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	3	2	2	3	2			
2	4	3	4	3	3	1	3	1	1	3	3	3	1	3	3	3	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	1	3	3	3	1	3	3	3	1	3	3	2	2	3	2		
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	2	
3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3	2
2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	1	3	4	1	4	3	3	2	3	3	3	3	3	2	4	4	3	3	4	4	2	3	4	2	2	2	2	2	3	2	2				
3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	1	4	3	1	1	1	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	1	3	4	1	3	3	1
2	1	1	3	2	3	4	2	3	2	1	3	2	2	3	1	2	3	2	3	2	4	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	1	1	3	3	1		

4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	1	3	3	1						
3	1	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	1	3	3	1	1	1	1	3	1	1	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	3	3	1						
4	1	2	4	2	2	4	2	2	4	2	4	3	4	4	4	2	2	4	4	1	4	4	4	4	1	2	3	4	3	2	4	3	3	2	3	1	3	4	4	3	3	3	2	2	3	1	3	3	1				
3	4	2	4	4	4	2	2	2	1	4	4	4	4	2	2	1	4	4	4	3	2	2	4	2	3	2	2	2	2	2	2	3	4	3	3	2	2	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2				
2	4	3	4	3	2	4	3	3	4	2	4	3	4	4	3	4	1	4	4	3	4	4	2	3	4	1	4	3	3	4	3	4	3	4	1	2	3	2	1	4	1	3	4	3	4	2	3	3	2				
3	4	3	3	2	3	1	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	1	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	2	3	3	4	3	3	1	2	2	1			
2	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	2	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	2	3	3	4	3	3	5	2	3	4	3	4	3	1	2	4	2	3	3	2				
2	2	2	2	3	3	4	2	2	2	3	4	3	4	3	4	1	3	4	4	1	4	4	2	2	1	1	1	5	1	3	4	4	4	4	4	4	1	1	4	2	1	1	3	1	1	1	3	3	1				
3	1	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	1	3	3	1	1	1	1	3	1	1	3	3	3	3	1	3	1	1	3	3	3	3	3	5	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2				
2	1	3	3	3	3	1	3	2	2	3	4	3	4	3	4	1	4	4	4	3	4	4	2	2	3	3	4	4	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	1	3	3	1
2	1	4	4	3	4	1	2	2	4	3	4	4	4	4	3	2	4	4	4	3	4	1	3	2	4	3	3	3	2	2	4	3	3	3	3	2	2	3	3	4	4	3	3	2	2	1	3	5	5	5			
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	2	3	3	4	4	3	3	1	1	1	1	2	2	3	3	4	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	2	2	3	4	1	3	3	1	
2	1	2	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	1	3	4	2	1	1	1	3	1	3	2	2	3	3	3	2	2	4	3	2	1	2	3	3	3	2	2	1	1	1	3	5	3	1	3	3	1				
3	4	3	3	2	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	1	4	4	4	3	4	4	3	2	4	1	1	1	2	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	1	3	3	5
3	1	2	4	2	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	2	3	2	2	3	1	2	3	3	4	1	3	3	2	4	3	3	4	5	3	3	3	1	3	2	5				
2	1	2	3	2	2	1	2	2	3	2	4	2	1	3	4	2	3	1	1	3	1	2	1	2	4	3	3	4	2	3	3	2	4	4	4	3	3	1	2	4	3	3	1	3	3	1	2	2	1				
3	1	3	4	2	4	1	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	4	4	5	4	3	2	3	3	3	2	3	3	1	3	3	2	1	2	3	1	2	2	1				
1	2	1	2	2	3	1	2	2	2	1	3	3	4	3	4	1	3	1	1	2	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	1	3	3	3	3	3	2	5	1	4	1	2	3	1	3	3	1	2	2	1			
2	4	4	3	3	4	3	2	2	3	4	2	1	3	3	2	3	2	1	4	1	1	4	4	3	2	4	2	1	3	2	3	2	4	4	1	2	2	4	1	3	2	4	1	3	2	1	2	2	1				
2	1	3	2	1	3	1	3	3	2	2	4	2	1	3	4	2	2	1	4	3	1	1	2	2	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	4	3	4	3	1	4	3	4	2	3	3	2	2	1	2				
3	1	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	1	3	1	1	1	1	1	3	1	1	3	3	2	3	3	4	2	3	4	4	3	2	3	4	4	4	4	3	4	4	5	3	3	2	2	1	2				
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5				
3	1	3	3	3	3	1	3	1	3	3	4	3	4	3	3	1	1	4	4	3	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	5	3	3	1	3	2	5		
3	2	2	3	3	3	4	3	2	3	3	4	3	1	3	4	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	1	2	3	1	2	2	2	2	1	2				
1	1	1	1	4	1	4	4	1	4	4	4	4	1	1	1	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	4	1	1	1	4	1	1	4	3	3	1	1	1	1	1	3	1	2	2	2	2			
2	1	5	3	3	4	3	1	2	3	3	4	3	1	2	3	1	2	1	1	2	4	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	4	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	1	2			
4	3	4	4	4	4	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2		

2	4	1	2	1	3	1	2	1	2	3	4	3	4	3	3	1	2	4	1	2	4	1	2	3	3	2	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1	3	4	4	2	1	3	1	2	2	1				
3	1	2	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	2	3	2	2	3	1	2	3	3	4	1	3	3	2	4	3	3	4	3	3	3	1	2	3	1				
4	1	4	3	3	2	3	4	4	4	2	4	3	4	4	3	4	1	4	4	3	4	4	2	3	4	1	4	3	3	4	3	4	1	2	3	2	1	4	1	3	4	3	4	1	2	2	5						
2	4	3	4	3	4	1	3	3	2	3	3	3	1	2	2	1	1	1	1	3	1	1	3	3	3	2	1	2	1	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	3	2	2	2	2				
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3			
3	4	2	4	4	4	2	2	2	1	4	4	4	4	2	2	1	4	4	4	3	2	2	4	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	4	3	3	2	2	4	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3				
2	1	1	3	2	3	4	2	3	2	1	3	2	2	3	2	2	3	1	2	3	2	3	2	4	3	2	2	3	3	2	3	1	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	1	3	2	2	3				
4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	2	2	2		
4	2	3	4	1	3	3	3	2	3	1	3	2	2	4	1	2	3	2	4	2	1	3	2	3	1	2	3	2	3	1	3	1	3	1	3	4	4	5	3	4	3	1	2	1	4	4	2	1	2	2	1		
3	1	2	3	3	3	1	3	1	3	3	4	3	1	3	3	1	3	1	1	1	1	1	3	3	3	3	1	3	1	3	1	1	1	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2				
1	2	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	4	4	4	2	2	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	2	1	2	2	4	1	2	2	1		
2	1	2	3	3	3	1	1	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	1	3	3	2	2	2	2			
1	3	1	3	3	4	1	1	1	3	4	4	4	4	4	2	2	1	4	1	3	4	2	3	3	1	3	3	2	2	1	3	3	3	2	4	4	2	3	1	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3				
1	4	4	1	2	2	1	1	4	2	2	4	2	1	4	4	2	4	2	4	2	4	4	2	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3		
3	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3			
4	1	2	4	2	2	4	2	2	4	2	4	3	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	1	2	3	4	3	2	4	3	3	2	3	1	3	4	4	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2				
3	1	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	2	3	2	2	3	1	2	3	3	4	1	3	3	2	4	3	3	4	3	3	3	3	1	2	2	1			
3	1	3	3	3	3	1	3	1	3	3	4	3	4	3	3	1	1	4	4	3	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	1	3	3	2	3	2	2				
2	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	2	3	3	4	3	3	2	3	4	3	4	3	1	1	2	1	1	2	1	
2	4	3	4	3	3	1	3	1	1	3	3	3	1	3	3	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	3	1	3	3	3	3	3	1	3	3	1	3	3	3	1	3	3	3	1	3	3	2	3	3	2			
2	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	2	3	3	4	3	3	3	2	3	4	3	4	3	1	2	4	1	1	1	1
3	4	3	3	2	3	1	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	1	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	2	3	3	4	3	3	1	1	1	1	
2	4	1	2	1	3	1	2	1	2	3	4	3	4	3	3	1	2	4	1	2	4	1	2	3	3	2	1	3	2	3	3	3	3	3	5	3	3	2	3	1	3	4	4	2	1	3	3	2	2	3			
2	4	1	2	1	3	1	2	1	2	3	4	3	4	3	3	1	2	4	1	2	4	1	2	3	3	2	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1	3	4	4	2	1	3	2	3	3	2		
1	3	2	1	2	3	1	3	1	3	1	3	1	2	3	1	2	3	1	1	1	1	1	1	2	2	2	4	1	1	1	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	1	3	2	1
3	4	3	3	2	3	1	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	1	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	5	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	2	3	3	4	3	3	3	2	2	3		
2	1	4	4	3	3	4	2	1	2	1	4	2	1	3	4	1	2	4	4	3	4	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	2	1	2	2

2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4		
3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	1	1	1	2	2	5	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	1	3	1			
3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	1	2	3	4	2	4	3	3	2	3	4	2	2	3	1	3	2					
2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	1	1	1	1	2	3	4	1	2	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	4	2	2				
2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3		
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	4	5	3	4	3	4	3	3		
2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	4	3	2	2	4	2	2			
3	2	1	3	2	2	2	1	3	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	1	3	2	2	1	3	2	1	2	3	3	3	3	4	3	5	2	3	3	3	3	2	3	3	4	3	4	3	1	2	3				
3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	5	3	2	3	3	4	2	4	4	4	3	3	5	2	3	1	4	3	3	1	2	2				
3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	4	4	4	4	3	4		
2	1	4	4	3	3	4	2	1	2	1	4	2	1	3	4	1	2	4	4	3	4	1	2	3	2	2	2	2	3	3	4	4	4	4	3	4	4	5	3	4	4	4	3	2	1	4	3	4	3	3			
2	4	3	4	3	4	1	3	3	2	3	3	3	1	2	2	1	1	1	1	3	1	1	3	3	2	2	2	2	3	1	3	3	1	1	3	3	3	3	3	4	1	3	3	1	3	4	3	1	3	4			
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	1	1	1	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	2	3	2	1	2	3	
2	4	3	4	3	3	1	3	1	1	3	3	3	1	3	3	3	1	1	1	3	1	1	1	3	2	2	2	2	2	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	2	2	3			
3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	2	2	2	2	3	2	4	4	5	3	3	3	4	2	3	2	1	1	1	3	4	4	1	3	3	
2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	1	3	4	1	4	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	
3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	1	4	3	1	1	1	4	4	4	3	4	3	3	2	3	3	2	2	4	3	3	1	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3
3	2	2	4	2	2	1	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	1	1	1	4	3	4	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	3	4	3	1	3	4	
1	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	4	2	1	3	3	1	1	1	1	3	2	1	2	4	3	2	3	3	2	2	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
2	2	3	4	4	4	2	3	3	4	3	4	3	1	3	3	2	3	1	4	3	3	2	4	3	1	1	1	1	4	2	2	4	3	3	3	4	3	2	3	4	3	3	1	2	2	3	2	3	4				
2	4	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	1	3	2	1	4	2	1	1	2	1	1	1	1	3	1	4	3	3	3	3	2	3	3	5	4	4	4	4	1	4	3	2	2	3				
3	4	3	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	1	2	3	5	1	2	2		
2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	4	2	2	4	2	3	2	1	2	2	2	1	1	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	1	3	3	
3	1	2	4	2	3	4	3	1	3	3	3	3	1	3	3	1	1	3	1	3	1	1	3	1	2	2	2	2	3	2	1	3	2	3	5	3	3	3	3	3	2	3	1	3	4	4	2	1	3				
3	1	3	3	3	3	1	3	1	3	3	4	3	1	3	3	1	1	4	4	3	4	1	3	3	2	2	2	2	1	2	3	4	3	2	4	3	3	2	3	1	3	4	5	3	3	3	2	2	3	2	2	3	
4	4	3	3	3	3	4	3	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	2	3	2	5	2	2	2	2	3	4	3	3	2	2	4	3	3	2	2	4	3	3	3	3	2	2
4	4	3	3	4	4	4	2	2	1	3	4	3	3	3	4	4	1	1	4	4	4	1	3	3	2	5	2	2	4	1	4	3	3	4	3	4	3	4	1	2	3	2	1	5	1	3	4	3	4				

3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	2	3	3	4	3	3			
3	3	2	2	3	3	4	3	1	1	2	3	3	1	3	3	2	3	1	2	2	1	2	3	1	2	2	2	3	3	4	4	3	4	3	2	3	3	4	3	3	3	2	3	4	3	4	3	1	2	4			
3	1	3	3	3	4	4	3	2	3	3	4	3	4	4	4	1	4	4	4	3	4	1	3	3	3	1	1	2	1	1	1	4	1	3	4	4	4	4	4	4	4	1	1	4	2	1	1	3	1	1			
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	1	1	1	2	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4		
3	1	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2	4	4	4	4	4	4	3	2	2	2	2	3	2	2	3	1	2	3	3	4	1	3	3	2	4	3	3	4	3	3	3	3	3			
3	1	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	2	2	3	2	1	2	1	2	2	1	5	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	3				
2	1	3	3	4	3	4	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	1	1	1	4	3	4	4	3	3	2	2	2	2	3	1	3	3	3	3	3	1	3	3	5	3	3	3	1	3	3	3	1	3	3			
3	1	3	3	3	3	1	3	1	3	3	4	3	4	3	3	1	1	4	4	3	4	1	3	3	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
2	4	1	2	1	3	1	2	1	2	3	4	3	4	3	3	1	2	4	1	2	4	1	2	3	3	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
4	1	2	4	2	2	4	2	2	4	2	4	3	4	4	4	2	2	4	4	1	4	4	4	4	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	5	4	4	3	3	4	4	2	3	4	2	2	2	2			
3	4	2	4	4	4	2	2	2	1	4	4	4	4	2	2	1	4	4	4	3	2	2	4	2	2	2	2	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
2	4	3	4	2	2	4	3	3	4	2	4	3	4	4	3	4	1	4	4	3	4	4	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	5	2	3	1	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	1		
3	4	3	3	2	3	1	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	1	4	4	3	4	4	3	3	2	1	2	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4		
2	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	2	4	4	4	4	4	3	3	2	3	2	3	1	3	1	1	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	5	2			
2	2	2	2	3	3	4	2	2	2	3	4	3	4	3	4	1	3	4	4	1	4	4	2	2	2	2	2	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4			
3	4	3	3	2	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	1	4	4	4	3	4	4	3	2	3	1	1	1	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	4	3	3	2	1	3	2				
3	1	2	4	2	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	5	2	2	2	3	3	3	3	4	2	3	3	1	3	3			
2	4	3	4	3	4	1	3	3	2	3	3	3	1	2	2	1	1	1	1	3	1	1	3	3	2	2	2	2	3	3	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	1	3	3	3	4	2	4
2	4	3	4	3	3	1	3	1	1	3	3	3	1	3	3	3	1	1	1	3	1	1	1	1	2	2	2	2	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	5	3	2	2	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	4	1	3	4	3	4	3	3				
3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	1	1	1	2	2	3	3	2	2	5	3	3	3	3	2	2	3	2	4	3	2	2	4	2	2		
2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	1	3	4	1	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	4	3	1	2	3			
3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	1	4	3	1	1	1	4	4	4	3	4	3	3	2	2	2	3	2	3	3	4	2	4	4	4	4	3	3	2	2	3	1	4	3	3	1	2	5			
2	1	1	3	2	3	4	2	3	2	1	3	2	2	3	1	2	3	2	3	2	4	3	2	3	2	1	2	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	4	4	4	4	3	4
4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2	2	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	2	5	4	3	4	5	3
3	1	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	1	3	3	1	1	1	1	3	1	1	3	3	2	5	2	2	3	1	3	3	1	1	3	3	3	5	4	1	3	3	1	3	4	3	1	3	4				
2	1	3	3	3	3	1	3	2	2	3	4	3	4	1	4	4	4	3	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	5	2	3	2	1	2	3	

2	4	4	3	3	4	3	2	2	3	4	2	1	3	3	2	3	2	1	4	1	1	4	4	3	2	1	2	2	3	1	3	1	1	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2				
2	1	3	2	1	3	1	3	3	2	2	4	2	1	3	4	2	2	1	4	3	1	1	2	2	3	2	3	2	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	5	4	3	3	4	3	4			
3	1	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	1	3	1	1	1	1	1	3	1	1	3	3	2	2	3	3	4	1	1	1	2	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4			
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	1	1	2	3	2	2	3	1	2	3	3	4	1	3	3	2	4	3	3	4	3	3	3	3				
3	1	3	3	3	3	1	3	1	3	3	4	3	4	3	3	1	1	4	4	3	4	1	3	3	2	2	2	3	3	2	1	2	1	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	3			
3	2	2	3	3	3	4	3	2	3	3	4	3	1	3	4	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	3	1	3	3	3	3	3	3	1	3	3	1	3	3	3	1	3	3	3	1	3	3			
1	1	1	1	4	1	4	4	1	4	4	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
2	1	2	3	3	4	3	1	2	3	3	4	3	1	2	3	1	2	1	1	2	4	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3		
4	3	4	4	4	4	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	1	1	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	5	3	3	3	5	4	4	3	3	4	4	2	3	4	2	2	2	2	2				
2	4	1	2	1	3	1	2	1	2	3	4	3	4	3	3	1	2	4	1	2	4	1	2	3	3	2	2	2	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	5	3	4	3	4	1	3	4				
3	1	2	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	2	2	2	5	2	3	2	2	3	3	2	3	1	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	1				
4	1	4	3	3	2	3	4	4	4	2	4	3	4	4	3	4	1	4	4	3	4	4	2	3	2	2	2	2	3	3	4	5	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4			
2	4	3	4	3	4	1	3	3	2	3	3	3	1	2	2	1	1	1	1	3	1	1	3	3	3	2	5	2	3	1	3	1	1	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2				
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	1	2	2	1	2	3	4	3	2	4	3	3	2	3	1	3	4	4	3	3	3	2	2	3					
3	4	2	4	4	4	2	2	2	1	4	4	4	4	2	2	1	4	4	4	3	2	2	4	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	4	3	3	2	2	4	3	3	3	3	3	2	2			
2	1	1	3	2	3	4	2	3	2	1	3	2	2	3	2	2	3	1	2	3	2	3	2	4	2	2	3	3	4	1	4	5	3	4	3	4	3	4	1	2	3	2	1	5	1	3	4	3	4				
4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	5	1	1	1	3	3	3	3	2	3	3	5	5	3	3	3	4	3	4	2	3	3	4	3	3					
4	2	3	4	1	3	3	3	2	3	1	3	2	2	4	1	2	3	2	4	2	1	3	2	3	3	2	2	2	4	4	3	4	3	2	3	3	4	3	3	3	2	3	4	3	3	3	2	3	4	3	1	2	4
3	1	2	3	3	3	1	3	1	3	3	4	3	1	3	3	1	3	1	1	1	1	1	3	3	2	2	2	2	1	1	1	4	1	3	4	4	4	4	4	4	4	1	1	4	2	1	1	3	1	1			
1	2	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	1	4	2	2	2	2	3	1	3	1	1	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2			
2	1	2	3	3	3	1	1	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	3	2	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4			
1	3	1	3	3	4	1	1	1	3	4	4	4	4	4	2	2	1	4	1	3	4	2	3	3	2	1	1	1	4	3	3	3	2	2	4	3	3	3	3	2	2	3	3	4	4	3	3	2	2				
1	4	4	1	2	2	1	1	4	2	2	4	2	1	4	4	2	4	2	4	2	4	2	4	4	3	2	5	3	2	2	3	3	4	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	2	2	3	4		
3	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	4	3	2	1	2	3	3	3	2	2	1	1	1	3	2	3				
4	1	2	4	2	2	4	2	2	4	2	4	3	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	5	1	2	3	4	1	1	1	2	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4		
3	1	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	2	3	2	3	2	5	3	1	2	3	3	4	1	3	3	2	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3			
3	1	3	3	3	3	1	3	1	3	3	4	3	4	3	3	1	1	4	4	3	4	1	3	3	2	2	3	3	4	2	3	3	2	4	4	4	3	3	1	2	4	3	3	1	2	4	3	3	1	3	3		

2	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	2	4	4	4	4	4	4	3	3	1	1	1	2	3	4	4	4	4	3	2	3	3	3	2	3	3	1	3	3	2	1	2	3							
2	4	3	4	3	3	1	3	1	1	3	3	3	1	3	3	3	1	1	1	3	1	1	1	3	2	2	2	3	3	4	4	3	1	3	3	3	3	3	2	2	1	4	1	2	3	1	3	3								
2	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	2	4	4	4	4	4	4	3	2	2	2	2	5	2	1	3	2	3	2	4	4	1	2	2	4	1	3	2	4	1	3	2								
3	4	3	3	2	3	1	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	1	4	4	3	4	4	3	3	2	2	2	2	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	4	3	4	3	1	4	3	4	2	3	3							
2	4	1	2	1	3	1	2	1	2	3	4	3	4	3	3	1	2	4	1	2	4	1	2	3	3	2	3	5	2	3	3	4	2	3	5	4	3	2	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3							
2	4	1	2	1	3	1	2	1	2	3	4	3	4	3	3	1	2	4	1	2	4	1	2	3	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2							
1	3	2	1	2	3	1	3	1	3	1	3	1	2	3	1	2	3	1	1	1	1	1	1	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	1	3	3				
3	4	3	3	2	3	1	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	1	4	4	3	4	4	3	3	3	1	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	1	2	3	1	2	2	2				
2	1	4	4	3	3	4	2	1	2	1	4	2	1	3	4	1	2	4	4	3	4	1	2	3	3	2	2	2	1	1	4	1	4	1	5	1	4	1	1	4	3	3	1	1	1	1	1	3	1							
2	4	3	4	3	4	1	3	3	2	3	3	3	1	2	2	1	1	1	1	3	1	1	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	4	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3						
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3					
2	4	3	4	3	3	1	3	1	1	3	3	3	1	3	3	3	1	1	1	3	1	1	1	3	2	2	2	2	3	2	1	5	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1	3	5	4	2	1	3						
3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	1	2	2	3	1	2	3	3	4	1	3	3	2	4	3	3	4	3	3	3
2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	2	4	1	4	3	3	4	3	4	3	4	5	2	3	2	1	4	1	3	4	3	4	3	4						
3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	1	4	3	1	1	1	4	4	4	3	4	3	2	2	3	3	3	2	1	2	1	2	2	5	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	3					
3	2	2	4	2	2	1	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	1	1	2	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
1	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	4	2	1	3	3	1	1	1	1	3	2	1	2	4	2	2	2	3	3	5	2	2	2	2	2	2	3	4	3	3	2	2	4	3	3	3	3	3	2	2						
2	2	3	4	4	4	2	3	3	4	3	4	3	1	3	3	2	3	1	4	3	3	2	4	3	2	2	2	2	5	2	2	3	3	2	3	1	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	5	2	3	1						
2	4	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	1	3	2	1	4	2	1	1	2	2	5	2	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4					
3	4	3	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	2	3	1	3	1	3	4	4	1	3	4	3	1	2	1	4	4	2						
2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	4	2	2	4	2	3	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	3	3	1	3	1	3	1	1	1	1	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2					
3	1	2	4	2	3	4	3	1	3	3	3	3	1	3	3	1	1	3	1	3	1	1	3	1	3	2	2	5	4	4	2	2	1	5	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	2	1	2	2	4						
3	1	3	3	3	3	1	3	1	3	3	4	3	1	3	3	1	1	4	4	3	4	1	3	3	2	2	2	2	3	2	5	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	5	3	1	3	3					
2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	3	5	2	2	1	3	3	3	2	4	4	2	3	1	3	3	4	3	3	2						
3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4				
2	2	1	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3				
3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	1	2	2	2	4	4	4	4	5	3	2	3	1	3	4	4	3	3	3	2	2	3					

