



FACULTAD DE FARMACIA Y BIOQUÍMICA  
E.A.P. DE FARMACIA Y BIOQUÍMICA

CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL  
USUARIO EXTERNO EN EL AREA DE  
FARMACOTÉCNIA DEL HOSPITAL NACIONAL  
DOCENTE MADRE NIÑO SAN BARTOLOMÉ PERIODO  
ENERO-DICIEMBRE 2018.

Tesis para optar el título de especialista en Farmacia  
Hospitalaria

Autor:

Q.F. Nancy Maritza Flores Oloya

Asesor:

Dr. Víctor Herencia Torres

Lima - Perú

2019

## INDICE

|   | Página N° |
|---|-----------|
| Dedicatoria                             |           |
| Agradecimiento                          |           |
| Resumen                                 |           |
| Abstract                                |           |
| <b>I. Introducción</b>                  | 7         |
| 1.1. Planteamiento del problema         | 8         |
| 1.1.1. Problema general                 | 9         |
| 1.1.2. Problemas Específicos            | 9         |
| 1.2. Justificación de la investigación. | 9         |
| 1.3. Objetivos de la Investigación      | 10        |
| 1.3.1. Objetivo General                 | 10        |
| 1.3.2. Objetivos Específicos            | 10        |
| 1.4. Delimitaciones de la investigación | 11        |
| 1.4.1. Limitaciones.                    | 11        |
| <b>II. Marco Teórico</b>                | 13        |
| 2.1. Antecedentes de la Investigación   | 13        |
| 2.1.1 Antecedentes Nacionales           | 13        |
| 2.1.2. Antecedentes Internacionales     | 15        |
| 2.2. Bases Teóricas                     | 16        |
| 2.3. Identificación de las Variables.   | 27        |
| 2.3.1. Variables de estudio             | 27        |
| 2.3.2. Dimensiones e indicadores        | 27        |
| 2.3.3. Operacionalización de variables  | 27        |
| 2.4. Hipótesis                          | 29        |
| <b>III. Metodología</b>                 | 29        |
| 3.1. Tipo y Diseño                      | 29        |
| 3.2. Población, Muestra y Muestreo      | 30        |

|   |           |
|---|-----------|
| 3.3. Método   | 33        |
| 3.4. Técnicas, instrumentos y recolección de datos    | 33        |
| 3.5. Procesamiento de datos                           | 36        |
| 3.6. Análisis de datos                                | 36        |
| <b>IV. Resultados</b>                                 | <b>37</b> |
| <b>V. Discusión</b>                                   | <b>46</b> |
| <b>VI. Conclusiones</b>                               | <b>50</b> |
| <b>VII. Recomendaciones.</b>                          | <b>51</b> |
| <b>VIII. Referencias Bibliográficas</b>               | <b>52</b> |
| <b>IX. Anexos</b>                                     | <b>58</b> |
| Anexo 1 Matriz de consistencia                        | 58        |
| Anexo 2 Instrumentos                                  | 60        |
| Anexo 3 Ficha con informe                             | 63        |
| Anexo 4 Ficha de Registro de Información Farmacéutica | 64        |
| Anexo 5 Aprobación del proyecto de tesis              | 65        |
| Anexo 6 Confiabilidad del instrumento                 | 66        |
| Anexo 7 Base de datos.                                | 68        |

## Índice de tablas

|  | Pág. |
|--|------|
| Tabla 1: Operacionalización de Calidad   | 27   |
| Tabla 2: Operacionalización de Satisfacción.   | 28   |
| Tabla 3: Población.  | 31   |
| Tabla 4: Relación de Validadores.  | 35   |
| Tabla 5: Confiabilidad cuestionario. Calidad   | 35   |
| Tabla 6: Confiabilidad cuestionario Satisfacción.  | 36   |
| Tabla 7: Calidad en el área de Farmacotecnia   | 37   |
| Tabla 8: Satisfacción del usuario.   | 38   |
| Tabla 9: Calidad y la Satisfacción   | 39   |
| Tabla 10: Calidad de Atención y la dimensión de Características del<br>Servicio                      | 40   |
| Tabla 11: Calidad de Atención y la dimensión de Características del<br>Trato Personalizado           | 41   |
| Tabla 12: Correlación determinación de la Calidad y la Satisfacción                                  | 42   |
| Tabla 13: Correlación determinación de la Calidad<br>y la dimensión de Características del Servicio. | 43   |
| Tabla 14: Correlación calidad y la dimensión de<br>Características del Trato Personalizado.          | 45   |

## **Lista de gráficos.**

|   | Pág. |
|---|------|
| Grafico 1: Diagrama de frecuencias de Calidad.  | 37   |
| Grafico 2: Diagrama de frecuencias de Satisfacción.   | 38   |
| Grafico 3: Diagrama de barras de Determinación de la Calidad<br>y la Satisfacción del paciente.               | 39   |
| Grafico 4: Calidad y la dimensión de Características<br>del Servicio de la Satisfacción del paciente.         | 40   |
| Grafico 5: Calidad de y la dimensión de Características<br>del Trato Personalizado Satisfacción del paciente. | 41   |

## **Dedicatorias**

Dedico esta tesis a Wuilivan Flores Oloya a mis padres, esposo y hermanos que siempre me apoyaron día a día incondicionalmente en la parte moral y económica para poder lograr el objetivo.

### **Agradecimiento**

A Dios por permitirme llegar a este momento tan especial.

A mis padres, hermanos y sobrinos que son mi principal fuente de motivación y haber confiado en mí.

A mi esposo por ayudarme en este camino y darme ánimo para continuar día a día.

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario externo en el área de Farmacotecnia del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé periodo enero- diciembre 2018.

El estudio fue de tipo descriptivo, correlacional, no experimental, cuantitativo. La muestra estuvo conformada por 240 usuarios del área de Farmacotecnia del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé, en el periodo enero- diciembre 2018. La variable calidad fue evaluada mediante la encuesta de SERVQUAL, para la variable satisfacción del usuario externo se empleó el cuestionario del Minsa, también se realizó un análisis descriptivo mediante tablas de frecuencia.

El resultado del coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.722 indica que existe relación positiva entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación alta y siendo el nivel de significancia bilateral  $p=0.000<0.01$  (altamente significativo), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general; se concluye que: Existe una relación directa y significativa entre la calidad del servicio y satisfacción del usuario externo en el área de Farmacotecnia del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé periodo enero - diciembre 2018.

***Palabras Claves:*** *Calidad, Satisfacción del usuario externo, Farmacotecnia.*



## Summary

The objective of this research work was to determine the relationship between the quality of service and the satisfaction of the external user in the area of Farmacotecnia of the national teaching Hospital mother child San Bartolomé Period January - December 2018.

The study was descriptive, correlational, non-experimental, quantitative. The sample was formed by 240 users of the Farmacotecnia area of the national Teaching Hospital mother Child San Bartolomé, in the period of 2018. The quality variable was evaluated by the SERVQUAL survey, for the variable satisfaction of the external user, the MINSA questionnaire was used, a descriptive analysis by means of frequency tables was also performed.

The result of the correlation coefficient Rho Spearman of 0722 indicates that there is a positive relationship between the variables in addition is at the level of high correlation and being the level of significance bilateral  $p = 0.000 < 0.01$  (highly significant), is Rejects the hypothesis all and void and the general hypothesis is accepted; It is concluded that: there is a direct and significant relationship between the quality of service and the satisfaction of the external user in the area of Farmacotecnia of the national teaching Hospital Mother Child San Bartolomé Period January - December 2018.

Keywords: Quality, external user satisfaction, Farmacotecnia.

## I. INTRODUCCIÓN

### 1. Introducción.

El Sistema Nacional de Salud, ha atravesado por transformaciones épicas, que han obligado a incorporar a la calidad como un pilar fundamental en la prestación de servicio de salud. De ello se deduce que la calidad es un requisito imprescindible que se orienta a brindar seguridad a los usuarios con la minimización de los riesgos en la prestación de servicios, conllevando a la necesidad de implementar un sistema de gestión de calidad a nivel de todas las instituciones que prestan servicios. En tal sentido, la satisfacción del usuario juega un rol protagónico en el desarrollo actual de las organizaciones, pues se convierte en el censor activo para evaluar la calidad del servicio que brindan los colaboradores en una institución, el mismo que permitirá implementar, reacomodar, adaptar y hacer factibles un plan de mejora en el caso no se estén cumpliendo con la misión y visión del organismo; incluso es el que abre las puertas a la Innovación de nuevas acciones dentro de las instituciones para obtener impactos positivos.

Así mismo, el talento humano es el factor clave dentro de una organización para el logro de los objetivos estratégicos. A medida que su personal se desempeñe de manera efectiva, de tal manera que su conocimiento, destreza, actitudes y comportamiento conduzcan al éxito de la organización, se deberá contar con una fuerza laboral que sea capaz de aceptar el cambio y que siempre se encuentre motivada a conducir a su organización al desarrollo de la ventaja competitiva.

Es importante evaluar la calidad de la atención desde la perspectiva del usuario, lo cual ha adquirido considerable importancia para las instituciones de salud, tanto públicas como privadas, nacionales e internacionales y con este valioso indicador, es posible obtener del entrevistado un conjunto de concepciones relacionadas con la atención percibida, con lo cual se adquiere información que beneficia a los prestadores directos y a los usuarios mismos en sus necesidades y expectativas

Dada la importancia que en una institución del Estado, como es el Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé periodo Enero - Diciembre 2018, través del área de Farmacotecnia, se deba conocer la calidad de servicio de sus colaboradores y la relación de esta con la satisfacción del usuario; se realizó este estudio donde se han presentado quejas de los usuarios externos y asegurados del SIS con respecto a la calidad de la atención y quejas constantes que en muchas ocasiones ha dejado conflictos sin resolver

o que dejaron duda o malas interpretaciones sobre los destinos y el manejo de los medicamentos. Esta situación problemática que día a día se agudiza no solo en la entidad objeto del estudio sino en todo el país, se ha convertido en titulares de muchos diarios tanto a nivel local como nacional. Como trabajadores de este sector somos conscientes que es necesario y urgente brindar una atención de calidad ante tanta carencia y disminuir de esta manera el nivel de insatisfacción que se evidencia en los usuarios de este establecimiento de salud.

Por otra parte, no se tienen estudios sobre el nivel de satisfacción del usuario y la calidad de servicio de Farmacotecnia del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé periodo Enero - diciembre 2018, por lo que, se planteó una investigación minuciosa que nos ha permitido establecer la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario del área de Farmacotecnia de la mencionada Institución Estatal, que permita luego, replantear estrategias de mejora.

### **1.1. Planteamiento del problema.**

En los tiempos actuales los hospitales a nivel mundial cumplen labores orientadas a la satisfacción médica completa, curativa y preventiva de todas las personas, por lo cual debe tener altos niveles de calidad de servicio para lograr la satisfacción de los clientes externos que se dirigen a las diversas instituciones de salud como hospitales, clínicas, centros de salud, etc. La calidad de servicio consiste en la discrepancia entre los deseos de los usuarios acerca del servicio y la percepción del servicio recibido. Según la OMS, la calidad, es la comparación del nivel de atención en el aquí y ahora, con la que se establece en el nivel deseado de la atención. Este concepto refleja la idea de que la calidad no es percibida por todos por igual, o al mismo nivel, que el estado de desarrollo de la población mundial; no es uniforme y por lo tanto también el nivel de atención de la salud no es homogéneo. La calidad de la salud se basa en la filosofía de la mejora continua de la calidad, aprobado en la industria, desde hace cincuenta años con excelentes resultados, lo que elevó la conciencia de los servicios de salud de muchos países para resolver los problemas que les afectan. Se conceptúa la satisfacción, como la reacción del usuario a los aspectos de la atención recibida, haciendo hincapié en los elementos subjetivos ligados a su experimentar medidas de evaluación cognitiva, de la reacción emocional del usuario y de la estructura, proceso y / o resultados de la atención. La satisfacción de los usuarios se refiere a la amplia gama de reacciones de los usuarios a la experiencia de la atención de la salud y tiene en sí mismo un uso

complejo. Se entiende desde muchos ángulos, teniendo diferentes significados en diferentes contextos, es un término subjetivo, dinámico, con un fuerte valor cultural y por lo tanto sujeto a cambios constantes.

En el Perú hay diversos hospitales que pertenecen a ESSALUD, Ministerio de Salud (MINSA), Hospitales de Solidaridad, etc. Hospital Nacional Docente Madre Niño “San Bartolomé”, es el lugar donde se realizó el presente estudio que pertenece al Ministerio de Salud y está localizado en el distrito de Cercado de Lima. El problema principal se percibe en que se desconoce el grado de satisfacción del usuario en esta área por que no se han hecho estudios que corresponden a medir el grado de calidad y el nivel de satisfacción por ende se es consciente de quejas de usuarios por falta de atención oportuna y eficiente en el servicio pero no se pueden aplicar estrategias de mejoramiento si no se ha diagnosticado la problemática en su momento, este trabajo de investigación apunta a primero encuestar, luego analizar y llegar a una conclusión efectiva que permita mejorar el servicio y le de periodicidad a las evaluaciones tanto de calidad como de satisfacción,

#### **1.1.1. Problema General.**

¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario externo en el área de Farmacotecnia del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé periodo enero -diciembre 2018?

#### **1.1.2. Problemas Específicos.**

¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de servicio y la dimensión de características del servicio de la satisfacción del usuario externo en el área de Farmacotecnia del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé periodo enero -diciembre 2018?

¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de servicio y la dimensión de características del trato personalizado de la satisfacción del usuario externo en el área de Farmacotecnia del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé periodo enero -diciembre 2018?

### **1.2. Justificación de la investigación.**

#### **2.2.1. Justificación Teórica.**

La presente investigación es importante porque permitirá conocer el diagnóstico de la calidad del servicio, según el modelo de SERVQUAL, en el área de Farmacotecnia del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé periodo Enero - Diciembre 2018, con una descripción real y original de los aspectos referidos a las características del servicio y características del trato personalizado, que permitan que en su hallar dicha relación, se encuentre la satisfacción del usuario externo del mencionado hospital, la cual aportara resultados y conclusiones en beneficio de los pacientes principalmente y de la entidad que le permitirá mejorar sus procesos de gestión.

### **2.2.2. Justificación Metodológica.**

El cumplimiento de los objetivos propuestos en la investigación se logrará acudiendo a la utilización de las técnicas de investigación que más se ajusten al tema sujeto de análisis, como son las encuestas, el manejo de estadísticas que permita cuantificar a las variables de estudio. Los Instrumentos que se emplearan en esta Investigación serán validados por expertos para su empleo en la muestra planteada, las cuales explicaran los problemas propuestos, y la verificación de las hipótesis, permitiendo brindar alternativas de solución.

### **2.2.3. Justificación Práctica.**

Indica la aplicabilidad de la investigación, su proyección de la sociedad, quienes se benefician de ésta, ya sea un grupo social o una organización. Otros autores sostienen que una investigación tiene justificación práctica cuando su desarrollo ayuda resolver un problema o por lo menos pone estrategias que, de aplicarlas contribuirían a resolverlo. La realización de esta investigación permitirá aplicar procesos de calidad para mejorar la satisfacción del paciente que es el principal beneficiario y aportar a mejorar la gestión en la organización.

## **2.3. Objetivos de la Investigación.**

### **2.3.2. Objetivo General.**

Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario externo en el área de Farmacotecnia del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé periodo enero -diciembre 2018.

### **2.3.3. Objetivos Específicos.**

Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la dimensión de características del servicio de la satisfacción del usuario externo en el área de Farmacotecnia del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé periodo enero- diciembre 2018.

Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la dimensión de características del trato personalizado de la satisfacción del usuario externo en el área de Farmacotecnia del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé periodo enero – diciembre 2018.

#### **2.4. Delimitaciones de la investigación.**

**Delimitación Espacial:** El Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé es un centro hospitalario público peruano situado en Lima y administrado por el Ministerio de Salud del Perú (Minsa). Se encuentra ubicado en Av. Avenida Alfonso Ugarte N. ° 825, Lima un centro de categoría III-1

**Delimitación Temporal:** Investigación realizada durante el año 2018 en el área de Farmacotecnia del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé

**Delimitación del Universo:** Usuarios que recibieron atención en el área de Farmacotecnia del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé en el año 2018.

**Delimitación del Contenido:** El presente trabajo de investigación se estudió la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario externo en el área de Farmacotecnia del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé periodo enero - diciembre 2018.

##### **2.4.2. Limitaciones.**

Después de todo lo expuesto hasta ahora podemos concluir que, a no existieron limitaciones, nuestra valoración desarrollada es bastante positiva. La arquitectura, que se presenta como alternativa en esta tesis, no varía y creemos que es lo suficientemente robusta y general como para resolver cualquier tipo de aplicación de esta índole.

**Geográficas.-** No hubo limitaciones de orden geográfico porque se levantó observaciones en el proyecto que se presentó a la institución de salud.

**Económicas.-** Los gastos para el proyecto de investigación se asumirán de forma total para garantizar el normal desarrollo de la investigación.

**Temporales.-** Planificación del tiempo: realizar de manera oportuna para la realización del trabajo de investigación.

Se presentó oportunamente a la autoridad institucional para que brinde las facilidades para poder proveer datos e información requeridas para el estudio de investigación así también los permisos para poder realizar las encuestas en horarios que no pueda perjudicar el normal desarrollo de las actividades propias de la entidad.

Durante la ejecución de la investigación no existió ningún aspecto que limitara el presente estudio.

## II. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes de la investigación

#### 2.1.1. Antecedentes Nacionales.

*Paredes, E. y Reyes, J. (2017) En su trabajo de investigación cuyo título Nivel de satisfacción de los usuarios que asistieron al servicio de farmacia del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, en Villa el Salvador durante el mes de julio del año 2017, su metodología fue un estudio es descriptivo, prospectivo, de diseño observacional y de corte transversal, se consideró como población a 2063 usuarios y como muestra de estudio a 324 usuarios que se seleccionaron aleatoriamente según los criterios de inclusión y exclusión que recomienda el MINSA, mediante la técnica de encuesta se aplicó el cuestionario de satisfacción del usuario externo de modelo SERVPERF, constituido por 22 preguntas, con siete categorías de respuesta basado en la escala Likert, en donde se divide la respuesta de 1.00 a 3.00 como insatisfactorio, de 3.01<sup>a</sup> 5.00 parcialmente satisfactorio y de 5.01 a 7.00 como satisfactorio. cuyos resultados que evaluaron por cada dimensión de la calidad de servicio por estar estrechamente ligado a la satisfacción y son: fiabilidad la calidad de servicio fue media con un promedio de 4.72 en la capacidad de respuesta la calidad fue también media con un promedio de 4.25, en seguridad la calidad de servicio fue alta con un promedio de 5.25, en empatía la calidad de servicio fue media con un promedio de 4.86, y en aspectos tangibles la calidad de servicio fue media con un promedio de 4.50. Llegaron a la conclusión que el servicio de farmacia no cumple con la necesidad total del usuario externo ofreciendo un nivel medio de calidad del servicio, mostrando solamente la dimensión de seguridad con calidad alta, valorando en total un nivel parcialmente satisfactorio en las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía y tangibilidad al brindar el servicio. (01)*

**Rojas y Bernaola (2015)** en su trabajo de investigación cuyo título *“Nivel de satisfacción percibido por los usuarios externos del servicio de farmacia del Hospital III Suárez Angamos Essalud, Lima- enero 2015”* su metodología fue un estudio descriptivo, prospectivo de diseño observacional cuyo objetivo determinar el nivel de satisfacción percibido por usuarios de consulta externa del servicio de farmacia del Hospital III Suárez - Angamos EsSalud, llegando a encuestar a 13790 a través de un



modelo SERVPERF. Llegaron a la conclusión que los usuarios percibieron una atención parcialmente satisfactoria; y un nivel satisfactorio de la atención en la fiabilidad y seguridad, también un nivel parcialmente satisfactorio en la capacidad de respuesta, empatía y tangibilidad. (02)

***Ninamango Vicuña (2014) en su trabajo de investigación cuyo título “Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en enero del 2014;*** su metodología fue un estudio cualitativo, descriptivo observacional de corte transversal cuyo objetivo fue describir la percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. Para ello se seleccionó a 230 pacientes usando el instrumento de SERVQUAL. Sus resultados fueron demostrar que existe insatisfacción global expresado en un 83,9 %. Por otro lado, tenemos las siguientes dimensiones; capacidad de respuesta, expresado en un 81,7 %; confiabilidad con el 78,3%; elementos tangibles con el 72,6 %; la empatía con el 99.6 %, y por último la seguridad con el 63,2 %. Llegaron a la conclusión que en los servicios de medicina existe una gran insatisfacción por parte de los usuarios que se atienden en este hospital nacional. (03)

***Ramírez, S. (2016). “Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de Farmacia del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2016”.*** La presente tesis tiene como finalidad determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario del área de Farmacia del hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2016.

La investigación es de tipo descriptivo correlacional, con una población de 120 usuarios que reciben servicios de la farmacia del Hospital Santa Gema, entre los meses de julio y agosto de 2016, tomando como muestra al 25% del total de la población, por lo que se trabajó con 30 sujetos muestrales; asimismo, el muestreo fue probabilístico, ya que fue todos tuvieron la misma oportunidad de ser elegidos.

La técnica de recolección de datos utilizada fue la encuesta con su instrumento el cuestionario, siendo validada a través de la técnica Juicio de Expertos con profesionales en gestión pública y conocedores del proceso de investigación científica.

El resultado principal de esta investigación, es que se determina una relación directa y positiva con un coeficiente de 0.2705 entre la calidad de servicio y la satisfacción del

usuario del área de Farmacia del hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2016; es decir cuanto mejor es el servicio brindado, mayor es la satisfacción de los pacientes. (33).

### **2.1.2. Antecedentes Internacionales.**

**Arbelaez y Toaquiza (2016) Ecuador;** En su trabajo de investigación titulada “*Nivel de satisfacción del usuario externo en la farmacia de la Fundación Internacional Buen Samaritano Paul Martel*”, su metodología fue un estudio deductivo con enfoque cuantitativo, de modalidad de campo, tipo descriptivo *cuyo objetivo fue* determinar el nivel de satisfacción utilizando una muestra de 125 pacientes externos de farmacia usando un cuestionario SERVQUAL, la cual llegaron a la conclusión que la satisfacción e insatisfacción baja y media fueron predominantes, las diferencias entre las percepciones y las expectativas determinaron una mala calidad de atención en todas las dimensiones; los factores que se alejaron en más alta proporción del límite de la satisfacción; el sexo femenino, los adultos mayores y la instrucción del nivel secundaria. (05).

**Ríos, C. (2016). Percepción de la satisfacción en la atención en salud en usuarios del servicio de consulta externa, de los hospitales San Antonio de Chia y Santa Rosa de Tenjo. Universidad de Ciencias Aplicadas. Colombia.** El presente trabajo tiene como objetivo, evaluar la percepción de la satisfacción que tienen los pacientes del servicio de consulta externa del Hospital San Antonio de Chía. Materiales y métodos: Se hizo un estudio multicentrico, observacional, descriptivo, transversal; el cual se desarrolló simultáneamente con la población de consulta externa de los Hospitales San Antonio de Chía y Santa Rosa de Tenjo. Resultados: Se encontró que las variable con mayor insatisfacción fueron: El tiempo de espera 38% y el estado de la infraestructura de la institución 50% que contrastaron con los altos niveles de satisfacción generados por la comodidad de las salas de espera y los inmuebles 73%; además uno de los aspectos mejor evaluados, fue el trato recibido por parte del personal asistencial, el cual estuvo adecuadamente determinado por la capacidad diagnóstica y resolutoria de los profesionales 64%. Conclusiones: En general la población se encuentra satisfecha con el servicio recibido en esta institución, sin embargo se lograron identificar aspectos débiles en la organización física y

estructural, que requieren estrategias de mejoramiento; así como algunas fortalezas, que se deben mantener y alentar, por medio de evaluaciones periódicas, dentro de los procesos de mejoramiento continuo. (34).

**Sánchez, G. (2016). Satisfacción percibida del Servicio de Farmacia: medición, análisis y mejora. UNAM. México.** Objetivo: Conocer el grado de satisfacción del cliente interno (facultativos especialistas de área (FEA) y enfermería) y del cliente externo (pacientes) de un Servicio de Farmacia (SF) e identificar oportunidades de mejora, de acuerdo con la norma ISO 9001:2008. Métodos: Estudio transversal (octubre'13-diciembre'13) de un hospital de segundo nivel. El cuestionario dirigido al cliente interno constaba de 4 preguntas comunes (escala tipo-likert) con 5 respuestas, además, los cuestionarios de enfermería presentaban una quinta pregunta a valorar. Al final, todos presentaban una escala de valoración global del SF (valor máximo: 10) y un apartado de sugerencias de mejora. La encuesta del cliente externo, dirigida a los pacientes de la Consulta de Atención Farmacéutica a Pacientes Externos, constaba de 5 preguntas (escala tipo-likert) con 5 respuestas. También presentaban escala de valoración global y apartado de sugerencias. Resultados: 231 encuestas fueron enviadas a FEA y 288 a enfermería, con un porcentaje de contestación del 65% y 70% y una valoración global de  $7,9 \pm 1,8$  y  $6,2 \pm 2,1$ , respectivamente. Atendiendo al cliente externo, la encuesta fue cumplimentada por 314 pacientes (edad media:  $49 \pm 16$  años), que valoraron el SF con una media de  $8,0 \pm 1,5$ . Las sugerencias proporcionadas por FEA referían necesidad de mayor presencia del farmacéutico en la historia clínica electrónica y las del cliente externo destacaban la escasa confortabilidad y dificultad de acceso de la sala de espera. Conclusiones: Ambos clientes se encuentran satisfechos con el SF. Esta satisfacción se considera un elemento fundamental para determinar la calidad del SF y las sugerencias permiten detectar oportunidades de mejora. (35).

## **2.2. Bases Teóricas.**

### **2.2.1. Bases teóricas de la variable Calidad.**

#### **2.2.1.1. Definición de Calidad.**

Un grado predecible de uniformidad y fiabilidad a bajo coste, adecuado a las necesidades del mercado. El autor indica que el principal objetivo de la empresa debe ser permanecer en el mercado, proteger la inversión, ganar dividendos y asegurar los empleos". (8).

Para alcanzar este objetivo el camino a seguir es la calidad. La manera de conseguir una mayor calidad es mejorando el producto y la adecuación del servicio a las especificaciones para reducir la variabilidad en el diseño de los procesos productivos.

Adecuación al uso, esta definición implica una adecuación del diseño del producto o servicio (calidad de diseño) y la medición del grado en que el producto es conforme con dicho diseño (calidad de fabricación o conformidad).

La calidad de diseño se refiere a las características que potencialmente debe tener un producto para satisfacer las necesidades de los clientes y la calidad de conformidad apunta a cómo el producto final adopta las especificaciones diseñadas.

La calidad de un producto no puede ser considerada sin incluir su coste y que, además, la calidad del mismo se juzga según su precio. La calidad significa asegurar que el producto final es tal como se ha determinado sería, esto es, en base a unas especificaciones previas. (09).

La calidad depende de la conformidad con los requerimientos de cada cliente, las distintas necesidades que tienen y por la que se contrató. El grado de satisfacción que experimenta el cliente por todas las acciones en las que consiste el mantenimiento en sus diferentes niveles y alcances.

Un grado predecible de uniformidad y fiabilidad a bajo coste, adecuado a las necesidades del mercado. El autor indica que el principal objetivo de la empresa debe ser permanecer en el mercado, proteger la inversión, ganar dividendos y asegurar los empleos. Para alcanzar este objetivo el camino a seguir es la calidad.

La manera de conseguir una mayor calidad es mejorando el producto y la adecuación del servicio a las especificaciones para reducir la variabilidad en el diseño de los procesos productivos.

Adecuación al uso, esta definición implica una adecuación del diseño del producto o servicio (calidad de diseño) y la medición del grado en que el producto es conforme con dicho diseño (calidad de fabricación o conformidad).

La calidad de diseño se refiere a las características que potencialmente debe tener un producto para satisfacer las necesidades de los clientes y la calidad de conformidad apunta a cómo el producto final adopta las especificaciones diseñadas.

Que la calidad no cuesta, lo que cuesta son las cosas que no tienen calidad.

Su lema es hacerlo bien a la primera vez y de conformidad con las especificaciones o cumplimiento de los requisitos y entiende que la principal motivación de la empresa es el alcanzar la cifra de cero defectos.

#### **2.2.1.2. Limitaciones de la Calidad.**

Gestión de la calidad es un sistema de garantía de calidad, las entidades pueden implementar en sus operaciones. Aunque el sistema trae muchas ventajas para el negocio, también existen varias desventajas de gestión de calidad. Estas desventajas pueden incluir elevados costes de implantación, beneficios no vistos desde el principio y resistencia al cambio de empleados. Las empresas deben sopesar los beneficios contra las desventajas para evaluar o no funciona en el negocio de gestión de calidad total. Una firme comprensión de la posible caída también puede ayudar a la empresa a evaluar el proceso de integración, si es necesario. (10)

Como cualquier cambio importante o un cambio en un negocio, gestión de la calidad total es a menudo un proyecto caro. Los propietarios y ejecutivos cuidadosamente deben calcular los costos asociados con un programa de aseguramiento de calidad. También es necesario el análisis de los beneficios obtenidos de la aplicación.

#### **2.2.1.3. Principios de la calidad.**

Se mencionan los catorce puntos universales postulados por Deming para la administración se resumen en esta forma:

Crear en el propósito de mejora del producto y servicio, con el plan para hacer competitivos y permanecer en el campo de los negocios. Adoptar una nueva filosofía, eliminar los niveles comúnmente aceptado de demoras, errores, productos defectuosos.

Suspender la dependencia de la inspección masiva, se requiere evidencia estadística de que el producto se hace con calidad. Eliminar la práctica de hacer negocio sobre la base del precio de venta, en vez de esto, mejore la calidad por medio del precio, es decir minimice el precio total. (11).

La meta es que todos puedan trabajar efectivamente para una empresa. Con base en la comunicación entre todos los integrantes de la empresa, ya que todos tienen un objetivo común. Buscar áreas de oportunidad de manera constante para que se puedan mejorar los sistemas de trabajo de manera permanente. Instituir métodos modernos de entrenamiento en el trabajo. Instituir una supervisión para que fomente el trabajo en equipo con el objeto de mejorar la calidad lo cual automáticamente mejore la productividad.

#### **2.2.1.4. Teorías y Enfoques de la Calidad.**

##### **2.2.1.4.1. Enfoque de Edwards Deming.**

Al Dr. W. Edwards Deming, el más conocido de los “primeros” precursores, se le atribuye haber difundió en Japón el control de la calidad, en los albores de la década de los 50. Actualmente se le considera una personalidad meritoria en el país y homenajeado mediante la creación del Premio Deming a la Calidad. Se le atribuye la creación de un sistema de control estadístico, pero sus aportaciones van mucho más allá de sus técnicas. Su filosofía inicia con la alta gerencia, sosteniendo que las compañías deben adoptar sus catorce puntos de su sistema en todos los niveles. Deming considera también que la calidad se debe incorporar al producto en todas las etapas, a fin de alcanzar un alto nivel de excelencia.

Deming hace más énfasis en el orgullo y la satisfacción del trabajador en la imposición de metas que sea posible medir. El enfoque se centra en la mejora del proceso, considerando que la causa de las variaciones en el proceso radica en el sistema, más que en el recurso humano.

##### **2.2.1.4.2. Teoría de Juran.**

Propone el concepto conocido como Calidad del Proceso de Administración de Empresas, que es una técnica para la mejora de la calidad a través de todas las funciones. El aporte de Juran puede ser mayor que la de Deming, por el concepto

más amplio que éste, aun cuando el enfoque de Deming centrado en el control estadístico del proceso está orientado hacia los aspectos técnicos.

En su concepto se incorpora el punto de vista del cliente. A diferencia de Deming, Juran enfoca su atención en la administración vista de arriba hacia abajo y en métodos técnicos, antes que en el orgullo y la satisfacción del trabajador.

#### **2.2.1.4.3. Teoría de Kaoru Ishikawa.**

Contribuyó al desarrollo de la administración de la calidad en Japón, afirmó que la calidad es una filosofía revolucionaria de la administración. Estas metas estratégicas son:

Busca la calidad antes que las utilidades.

Desarrolla el infinito potencial de los empleados mediante la educación, la delegación y el respaldo positivo.

Crea una orientación hacia el consumidor a largo plazo, tanto fuera como dentro de la organización.

Comunica a través de la organización hechos y datos estadísticos y utiliza la medición como una motivación.

Implementa un sistema para la compañía donde todos los empleados centren su atención en las implicaciones relacionadas con la calidad de cada decisión y acción, en todas las etapas del desarrollo del producto o el servicio, desde su diseño hasta la venta.

#### **2.2.1.5. Dimensiones de la calidad.**

Establecidas por Parasuraman en su instrumento SERVQUAL:

**Tangibilidad:** Evidencia de los beneficios que obtuvo el cliente al adquirir un servicio.

**Capacidad de respuesta:** Es la voluntad o disponibilidad para brindar servicio en el tiempo asignado.

**Seguridad:** respetar lo prometido al usuario, otorgando el servicio de acuerdo con lo previsto y estipulado.

**Fiabilidad.** Desempeñarse con veracidad y honestidad.

**Empatía:** consiste en ponerse en el lugar del cliente para satisfacer sus expectativas.

(12).

Otra definición la consigna como:

**Tangibilidad:** Apariencia de las instalaciones equipos, empleados y materiales de comunicación

**Capacidad de respuesta:** Conocimiento del servicio prestado, cortesía de los empleados y su habilidad para transmitir confianza al cliente.

**Seguridad:** El deseo de ayudar y satisfacer las necesidades de los clientes de forma rápida y eficiente.

**Fiabilidad:** Habilidad de prestar el servicio prometido tal como se ha prometido con error cero.

**Empatía:** Atención individualizada al cliente. (13).

Continuando con las definiciones de las dimensiones de la calidad el siguiente autor las explica como:

**Tangibilidad:** Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.

**Capacidad de Respuesta:** Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.

**Seguridad:** Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza.

**Fiabilidad:** Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable.

**Empatía:** Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes. (14).

La importancia de cada una de estas dimensiones depende del tipo de servicio que ofrece la organización, así como del valor que cada una implica para el cliente, lo cual se verá reflejado directamente en los resultados de las encuestas aplicadas a los usuarios.

#### **2.2.1.6. Calidad de los servicios farmacéuticos.**

Con la gestión de calidad en el servicio de farmacia hospitalaria, se pretende establecer cánones que confirmen que la actividad que realizan cumple los requisitos mínimos de una Norma de calidad establecida, para mejorar su organización interna y optimizar la atención farmacéutica a sus usuarios/pacientes. Con este fin, el Consejo General de Colegios Oficiales de Farmacéuticos, a través de las Vocalías Nacionales de Oficina de Farmacia y de Farmacia Hospitalaria, ha elaborado dos Normas de calidad específicas: - ***Norma de Calidad para la Oficina de Farmacia:*** Norma basada en el modelo internacional de calidad



más extendido a nivel mundial: la Norma ISO 9001:2000, pero que representa y da cobertura al mundo de la oficina de farmacia. Además de promocionar la calidad de los servicios farmacéuticos ofertados para conseguir una óptima atención farmacéutica del usuario/paciente, recoge de forma específica las exigencias normativas legales estatales y autonómicas en materia farmacéutica, así como los documentos e informes nacionales e internacionales orientados a promover el papel de los farmacéuticos en nuevas funciones de carácter asistencial. (31)

#### **2.2.1.7. El Instrumento SERVQUAL.**

Parasumaran, Zeithmal y Berry. Estos autores crearon un instrumento desarrollado en Estados Unidos apoyado por Marketing Science Institute, validado a América Latina por Michelsen Consulting (1992), este instrumento es reconocido en diferentes ámbitos de servicio y se denomina SERVQUAL (Service Quality). Se basa en el paradigma de la desconfirmación que consiste en la diferencia entre expectativas y percepción del servicio. El SERVQUAL se basa en la calidad vista como el resultado de las diferencias entre expectativas y percepciones, denominado paradigma de la desconfirmación. Ha sido hasta el momento una de las teorías más usada, difundida y de mayor solidez. El cuestionario se divide en dos aspectos cada uno con 22 ítems, por un lado, las evalúa las expectativas del servicio ideal y por otro, el servicio recibido. (15)

Se refiere a cómo se presta el servicio y relaciona la interacción entre el cliente y el personal que otorga el servicio. La imagen del servicio que se construye a partir de la calidad técnica y funcional.

#### **2.2.2. Bases teóricas de la variable Satisfacción del Usuario Externo.**

##### **2.2.2.1. Definición de Satisfacción del Usuario Externo.**

Es un juicio acerca de un rasgo del servicio en sí mismo, proporciona un nivel placentero de recompensa que se relaciona con el consumo. (16).

Equivalencia de la experiencia del usuario con sus expectativas esperadas de atención al terminar de recibir el servicio, la calificación es inmediata.

Concepto relativo que involucra componentes cognitivos y afectivos, que está relacionado con el usuario.

La evaluación que realiza el usuario respecto de un servicio, en términos de si ese servicio respondió a sus necesidades y expectativas.

La finalidad de la evaluación de la satisfacción es establecer que procesos de la entidad prestadora deben ser mejorados, especialmente en sus componentes.

Está basada en todos los encuentros de los usuarios con esa institución.

Es un parámetro al que las instituciones están dando mayor importancia cada día, por ser el que les permite visualizar cómo están posicionadas y diseñar estrategias que las conduzca a cumplir con los estándares deseados.

La relación entre las condiciones de satisfacción que necesita el usuario es una guía para los procesos de mejora, pero se debe tener en cuenta que tiene un basamento subjetivo por parte de las expectativas y percepción del usuario.

#### **2.2.2.2. Cuantía de la satisfacción.**

Los usuarios tienen una idea del servicio que esperan recibir, para poder satisfacerlos debemos saber cuáles son esas ideas. Si no sabemos lo que piensan, esto se convierte en fallas y el usuario se convierte en un usuario insatisfecho, y para dejar contento a un usuario insatisfecho, no podemos escatimar esfuerzos. (17).

Se busca involucrar a los usuarios internos en la búsqueda concreta de la satisfacción para el paciente, estableciéndose como una cultura permanente de mejoramiento continuo de la prestación del servicio. Se debe tener en cuenta que una mala atención impacta en la calidad de vida y la sociedad en general.

#### **2.2.2.3. Objetivo de la Satisfacción.**

La satisfacción del usuario externo es un aspecto que en términos de evaluación ha venido cobrando mayor interés en las entidades públicas, siendo considerada desde décadas uno de los ejes de evaluación de la calidad de servicios públicos. La calidad percibida por los usuarios externos resulta de la interacción entre el prestador de servicios y el mismo. (18)

#### **2.2.2.4. Relevancia de la satisfacción.**

El turismo es una importante alternativa para el desarrollo económico y social de algunas ciudades ya que requiere de una estructura mínima para la atracción de turistas, pudiendo tener beneficios directos para las comunidades locales. Diversos autores han buscado concebir modelos generales que congreguen factores y variables relevantes para la competitividad turística de una localidad. (19).

Para dejar claro la importancia de la satisfacción ejemplificamos: Un estudio realizado con huéspedes de un resort, cuyo objetivo fue relacionar la importancia y la performance de los atributos turísticos, la motivación del viaje y la satisfacción reveló que la cordialidad y la calidad de los servicios son determinantes para la satisfacción general, y que la alimentación y la ubicación son importantes para la evaluación de la satisfacción. Diversos autores tratan la importancia de la satisfacción del turista ya que es un factor que afecta directamente la imagen de un destino, el regreso del turista y la recomendación a otros turistas potenciales.

#### **2.2.2.5. Teorías y Enfoques de la satisfacción.**

##### **2.2.2.5.1. La teoría de los dos factores.**

Son investigaciones que únicamente estudian productos, la clasificación de algunos de sus aspectos en dimensiones instrumentales, vinculadas a la insatisfacción, y dimensiones simbólicas, vinculada a la satisfacción, plantea cierta ambigüedad, lo que hace que los resultados obtenidos dependan de la forma en que se resuelva la misma". (20).

Se toma en cuenta la satisfacción y la insatisfacción, no existen dimensiones independientes para cada una, sino que están relacionadas entre sí dependiendo del servicio prestado, de la expectativa del cliente y el espacio tiempo en que se brinda el servicio.

##### **2.2.2.5.2. Teoría de la expectativa-valor.**

El comportamiento de un sujeto está en función de las necesidades, las expectativas y las constricciones de la situación y ese comportamiento se ve como una función de la percepción del camino-meta, del nivel de necesidad y del nivel de libertad.

En el camino hacia la meta de una organización, si para esto no le conviene desarrollar calidad no lo hará y en caso contrario si, lo adecuado es centrar su meta

en la calidad, de tal forma que al cumplir las metas individuales cumpla también las metas colectivas.

#### **2.2.2.6. Dimensiones de la Satisfacción.**

De acuerdo con la encuesta de satisfacción del usuario externo del Minsa (2012), especifica las dimensiones: Dimensión de características del servicio y características del trato personalizado.

##### **2.2.2.6.1. Dimensión Características del servicio.**

Aquellas acciones relacionadas con actividades que están dirigidas a la realización y desarrollo del servicio y que han debido establecerse con anterioridad. (21).

Actividad específica para la realización del servicio previamente planificados, toma forma como aquello de que se compone el servicio es decir son componentes de este.

La acción que persigue la satisfacción del servicio, contando para ello con propiedades que conforman la estructura de este”.

El principio que guía a la gestión es la obtención de resultados mejorando las características del producto brindado para beneficio del usuario de tal manera que se consiga la atención de calidad.

En relación con el servicio, se deben tener en cuenta seis acciones: prever, planificar, organizar, mandar, coordinar y controlar”.

El que brinda el servicio y entrega el producto, hace planeamiento, verifica y coordina con todas las áreas de la empresa, en gestión se está dando la aplicación de atención con calidad.

##### **2.2.2.6.2. Dimensión Trato personalizado.**

Tratase de un servicio hecho a la medida del usuario. (22).

Su característica principal es que se da como un trato directo de tipo personal entre el trabajador que provee el producto y el usuario que lo recibe, considerando las necesidades del usuario.

Implica hacer sentir al cliente único, especial, es decir, que no es uno más.”. (23).

Las estrategias de atención son estándar, pero en el trato personalizado son flexibles para adaptarlas a la personalidad del usuario para lograr la atención deseada y lograr satisfacción del que recibe el producto.

Implica ser tratados como personas, representa una serie de constructos que interactúan entre sí y que le dan sentido a la idea de ser tratado como persona”. (24).

Proporcionar un servicio personalizado hace sentir al usuario que no es uno más, sino que se le proporciona toda la comodidad posible al servicio que recibe, con calidez y calidad, lo que lo hace sentir que es tomado en cuenta.

#### **2.2.2.7. Satisfacción del paciente en los Servicios de salud.**

La satisfacción del usuario (SU) es uno de los aspectos que en términos de evaluación de los servicios de salud y calidad de atención, ha venido cobrando mayor atención en salud pública siendo considerada desde hace poco más de una década uno de los ejes de evaluación de servicios de salud. Si bien es cierto existe un intenso debate en cuanto a su concepción y metodologías de medición, también es consenso la relevancia de la visión de los usuarios sobre los servicios como un elemento clave en la mejoría de la organización y provisión de los servicios de salud. El tema de SU es todo un desafío a la salud pública y los gestores y planificadores en salud, los dedicados a la academia, investigadores y usuarios en general. No existe un consenso claro sobre su significado y concepción, pero es evidente que refleja una visión diferente y estratégica de los servicios de salud. La SU es considerada como una respuesta actitudinal y de juicio de valor que el usuario construye producto de su interacción con el servicio. (25)

La SU es apreciada como relevante al menos en 4 áreas: comparar sistemas o programas de salud, evaluar la calidad de los servicios de salud, identificar cuáles son los aspectos de los servicios que necesitan de cambio para mejorar la satisfacción y asistir a las organizaciones sociales en la identificación de consumidores con poca aceptabilidad de los servicios. También se relaciona con la conducta del paciente y sus resultados en términos de salud individual.

### **2.2.2.8. Satisfacción del paciente en los Servicios de Farmacia de los Hospitales del Minsa.**

Dada la importancia que en una institución estatal, como son los hospitales del estado a través del área de Farmacia, se deba conocer la calidad de servicio de sus colaboradores y la relación de esta con la satisfacción del usuario; se han presentado denuncias de los usuarios externos y asegurados con respecto a la calidad de la atención médica y quejas constantes de desabastecimiento de medicamentos e insumos médicos básicos, con reclamos que en muchas ocasiones ha dejado conflictos sin resolver o que dejaron duda o malas interpretaciones sobre los destinos y el manejo de los medicamentos. Esta situación problemática que día a día se agudiza en todo el país, se ha convertido en titulares de muchos diarios tanto a nivel local como nacional. Si bien no existe la infraestructura adecuada, el equipamiento sofisticado para hacerle frente a la salud pública que es un derecho de todos los ciudadanos, por lo menos los trabajadores de este sector son conscientes que es necesario y urgente brindar una atención de calidad ante tanta carencia y disminuir de esta manera el nivel de insatisfacción que se evidencia en los usuarios de los establecimientos de salud. (26).

Por otra parte, no se tienen estudios sobre el nivel de satisfacción del usuario y la calidad de servicio de Farmacotecnia en la entidad objeto del estudio por lo que, se plantea realizar una investigación minuciosa que permita establecer la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario del área de Farmacotecnia de la mencionada Institución Estatal, que permita luego, replantear estrategias de mejora.

## **2.3. Identificación de las Variables.**

### **2.3.1. Variables de estudio.**

**Variable Independiente:** Calidad de servicio

**Variable dependiente:** Satisfacción del usuario externo.

### **2.3.2. Dimensiones e indicadores.**

Para la variable independiente Calidad del servicio, presenta 5 dimensiones con sus indicadores: Tangibilidad (Recursos materiales), Fiabilidad (Consistencia), Capacidad de respuesta (Percepción), Seguridad (Confianza), Empatía (Identificación).

Para la variable dependiente Satisfacción del usuario externo., presenta dos dimensiones con sus indicadores: Características del servicio (cumplimiento, rapidez, información), Características del trato personalizado (Confianza, Claridad, Solución).

### 2.3.3. Operacionalización de variables.

Tabla 1. Operacionalización de la variable Calidad de Servicio.

| Variable             | Definición conceptual   | Definición operacional  | Dimensiones  | Indicadores  | Ítems  | Escalada de medición  |
|----------------------|---|---|--|--|--|---|
| Calidad del servicio | La calidad de servicio consiste en la discrepancia entre los deseos de los usuarios acerca del servicio y la percepción del servicio recibido. (Parasuraman, Zeithaml y Berry ,1988). | La variable será medida a través de un cuestionario de 22 ítems (5 para la dimensión fiabilidad, 4 para la dimensión capacidad de respuesta, 4 para la dimensión seguridad, 5 para la dimensión empatía, 4 para los elementos tangibles). | Tangibilidad<br>Fiabilidad<br>Capacidad de respuesta<br>Seguridad<br>Empatía | 1.Recursos Materiales<br>2.Consistencia<br>3.Percepción<br>4.Confianza<br>5.Identificación | 01 al 05<br>06 al 09<br>10 al 13<br>14 al18<br>19 al22 | Totalmente de acuerdo,<br>De acuerdo.<br>Ni de acuerdo ni en desacuerdo<br>En desacuerdo<br>Totalmente en desacuerdo. |

Tabla 2. Operacionalización de la variable Satisfacción del usuario externo

| Variable | Definición conceptual | Definición operacional | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escala |
|----------|-----------------------|------------------------|-------------|-------------|-------|--------|
|          |                       |                        |             |             |       |        |

|  |  |  |   |                                  |                |        |
|--|--|--|---|----------------------------------|----------------|--------|
| <b>Satisfacción del usuario externo.</b> | Satisfacción que experimenta un usuario en relación a un producto o servicio que ha adquirido, porque precisamente el mismo ha cubierto en pleno las expectativas depositadas en el al momento de adquirirlo. Es decir, es la conformidad del usuario con el producto o servicio que compró ya que el mismo cumplió satisfactoriamente con la promesa de venta oportuna. | La variable será medida a través de un cuestionario de 20 ítems. | Características del servicio            | Cumplimiento Rapidez Información | Ítems 1 al 10  | Si No. |
|  |  |  | Características del trato personalizado | Confianza Claridad Solución      | Ítems 10 al 20 |        |

## **2.4. Hipótesis.**

### **2.4.1. Hipótesis General.**

Existe una relación directa y significativa entre la calidad del servicio y satisfacción del usuario externo en el área de Farmacotecnia del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé periodo enero - diciembre 2018.

### **2.4.2. Hipótesis Específicas.**

Existe una relación directa y significativa entre la calidad de servicio y la dimensión de características del servicio de la satisfacción del usuario externo en el área de Farmacotecnia del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé periodo enero – diciembre 2018.

Existe una relación directa y significativa entre la calidad de servicio y la dimensión de características del trato personalizado de la satisfacción del usuario externo en el área de Farmacotecnia del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé periodo enero – diciembre 2018.

## **III.METODOLOGÍA.**



### **3.1. Tipo y Diseño Método.**

#### **3.1.1. Tipo de Estudio.**

En cuanto al tipo de estudio para la presente investigación es Básica con Enfoque cuantitativo al respecto de este tipo de estudio, tenemos que es:

**Básica.** Recibe también el nombre de investigación pura, teórica o dogmática. Se caracteriza porque parte de un marco teórico y permanece en él; la finalidad radica en formular nuevas teorías o modificar las existentes, en incrementar los conocimientos científicos o filosóficos, pero sin contrastarlos con algún aspecto práctico. (27).

Sus resultados únicos y no variables. Se inicia con la curiosidad y la observación para obtener un resultado para el bien común.

**Enfoque Cuantitativo** Su intención es buscar la exactitud de mediciones o indicadores sociales con el fin de generalizar sus resultados a poblaciones o situaciones amplias. Trabajan fundamentalmente con el número, el dato cuantificable

Los datos recolectados son medidos, asignándoles equivalencias numéricas, Previamente se recolectan y analizan mediante encuestas y son procesados con métodos estadísticos.

#### **3.1.2. Diseño de Investigación.**

**Investigación Descriptiva:** Únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas. (28).

Dilucidan las propiedades de cualquier situación que se proceda a analizar.

**Investigación Correlacional** Este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular. (29).

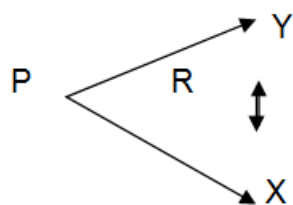
Busca determinar la relación entre variables, establecen el nivel de asociación cuantificándolas y analizándolas con la verificación de las hipótesis.

#### **Investigación No Experimental.**

La investigación no experimental es la búsqueda empírica y sistemática en la que el científico no posee control directo de las variables independientes, debido a que sus manifestaciones ya han ocurrido o a que son inherentemente no manipulables. (30)

No se manipula ninguna variable se toma en el estado natural en que se encuentran sin influenciar en ellas.

El esquema seguido en la investigación fue:



Dónde:

P: Población

X: Variable Independiente Calidad de servicio

Y: Variable Dependiente Satisfacción del usuario.

R: Relación

### 3.2. Población, Muestra y Muestreo.

#### 3.2.1. Población.

Los usuarios atendidos en el área de Farmacotecnia del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé, durante el periodo 2018 fueron:

Tabla 3. Población atendida en el área de Farmacotecnia el año 2018.

| Mes/ 2018    | Usuarios Atendidos |
|--------------|--------------------|
| Enero        | 95                 |
| Febrero      | 99                 |
| Marzo        | 87                 |
| Abril        | 90                 |
| Mayo         | 83                 |
| Junio        | 79                 |
| Julio        | 80                 |
| Agosto       | 80                 |
| Setiembre    | 88                 |
| Octubre      | 97                 |
| Noviembre    | 102                |
| Diciembre    | 105                |
| <b>Total</b> | <b>1,085</b>       |

#### 3.2.2. Muestra.

Para determinar el tamaño de la muestra se empleó la siguiente fórmula (Spiegel).

$$n_0 = \frac{Z^2 P(1 - P)}{E^2}$$

$$n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0}{N}}$$

Donde:

n = Tamaño de la muestra

$n_0$  = Tamaño de la muestra aproximado

N = Tamaño de la población bajo estudio = 3280 (usuarios clientes)

Z = Valores correspondientes al valor de significancia= 1.96

E = Error de tolerancia de la estimación= 5%

P = Proporción estimada o esperada de la variable (P=0.5, Q=0.5)

|                             |       |
|-----------------------------|-------|
| n<br>(Tamaño de la muestra) | = 240 |
|-----------------------------|-------|

La muestra consiste en 240 usuarios atendidos en el área de Farmacotecnia del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé, durante el periodo 2018.

### 3.2.3. Muestreo.

Fue técnica de muestreo por conveniencia. El muestreo de o por conveniencia es una técnica de muestreo no probabilístico donde los sujetos son seleccionados dada la conveniente accesibilidad y proximidad de los sujetos para el investigador. En la mayoría de los casos, la población es demasiado grande y resulta imposible incluir cada individuo. Esta es la razón por la cual la mayoría de los investigadores utilizan técnicas de muestreo, como el muestreo de conveniencia, la más común de todas las técnicas de

muestreo. Muchos investigadores prefieren esta técnica de muestreo, ya que es rápida, barata, fácil y sobre todo, los sujetos están disponibles.

#### **3.2.4.1. Criterios de inclusión.**

Ser usuarios del área de Farmacotecnia del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé, durante el periodo enero – diciembre 2018.

Usuarios del área de Farmacotecnia del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé, durante el periodo enero – diciembre 2018, que accedieron a la encuesta.

Usuarios del área de Farmacotecnia del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé, durante el periodo enero - diciembre 2018, que asistieron el día de la encuesta.

#### **3.2.4.2. Criterios de Exclusión.**

No ser usuarios del área de Farmacotecnia del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé, durante el periodo enero - diciembre 2018.

Usuarios del área de Farmacotecnia del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé, durante el periodo enero - diciembre 2018, que no accedieron a la encuesta.

Usuarios del área de Farmacotecnia del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé, durante el periodo enero – diciembre 2018, que no asistieron el día de la encuesta.

### **3.3. Método.**

Respecto al método empleado, la presente investigación utilizó el hipotético deductivo. Esquemáticamente, el método hipotético-deductivo funciona de la siguiente manera: de una hipótesis general y de los enunciados particulares que determinan las condiciones iniciales, se deduce un enunciado particular predictivo. Los enunciados de las condiciones iniciales, por lo menos para esta vez, se aceptan como verdaderos; la hipótesis es el enunciado cuya verdad se pone en cuestión. Por observación determinamos si el enunciado predictivo resulta verdadero. Si la consecuencia predictiva resulta falsa, la hipótesis queda refutada. Si la observación revela que el enunciado predictivo es verdadero, decimos que la hipótesis está confirmada hasta cierto punto. (32).

Una hipótesis debe al final como conclusión darse como verdadero o falsa según los resultados estadísticos aceptándose formalmente, por este metodo se comprueba la validez o no de la hipótesis.

### **3.4. Técnicas, instrumentos y recolección de datos**

Las técnicas, son los medios empleados para recolectar información, entre las que destacan la observación, cuestionario, entrevistas, encuestas.

**Encuesta.**

Las encuestas son instrumentos de investigación descriptiva que precisan identificar a priori las preguntas a realizar, las personas seleccionadas en una muestra representativa de la población, especificar las respuestas y determinar el método empleado para recoger la información que se vaya obteniendo.

**Instrumentos.**

**Ficha técnica: De la Variable Independiente Calidad Servicio.**

**Nombre del Instrumento:** Encuesta Servqual Calidad

**Autores:** Parasuraman et al.

**Año:** 1988.

**Descripción**

**Tipo de instrumento:** Encuesta.

**Objetivo:** Medir la percepción de calidad del servicio del área farmacotecnia.

**Población:** Usuarios externos del área de farmacotecnia.

**Número de ítem:** 22

**Aplicación:** Directa

**Tiempo de administración:** 30 minutos

**Normas de aplicación:** El usuario externo marcará en cada ítem de acuerdo lo que considere evaluado respecto lo observado.

**Niveles o rango:** No preocupante, (82-110); Medias, (52-81); Preocupante, (22-51).

**Escala:** Likert

**Ficha Técnica: De la Variable 2 Satisfacción del Usuario Externo.**

**Nombre del Instrumento:** Encuesta de Satisfacción del Usuario externo.

**Autor:** MINSA. Adaptada por Merino UCV, 2014.

**Año:** 2012

**Descripción**

**Tipo de instrumento:** Encuesta.

**Objetivo:** Medir la percepción de la satisfacción del usuario externo del área de Farmacotecnia.

**Población:** Usuarios externos del área de Farmacotecnia.

**Número de ítem:** 20 (Agrupados)

**Aplicación:** Directa

**Tiempo de administración:** 30 minutos

**Normas de aplicación:** El usuario externo marcará en cada ítem de acuerdo lo que considere evaluado respecto lo observado.

**Niveles o rango:** Alta, (15-20); Media, (11-14); Baja, (0-11).

**Escala:** De Kurt Richardson (KR-20).

**Validez y confiabilidad.**

**Validez**

La validez es el grado en que una prueba o ítem de la prueba mide lo que pretende medir.

La validez de los instrumentos se corrobora mediante el juicio de expertos y su validación por parte de ellos de acuerdo al resultado de la evaluación.

Tabla 4. Relación de Validadores

| Validadores                         | Resultado |
|-------------------------------------|-----------|
| Dr. Jorge Rafael Diaz Dumont        | Aceptable |
| Dra. Mildred Jénica Ledesma Cuadros | Aceptable |
| Mg. Carlos Ruiz Orbegoso            | Aceptable |

**Confiabilidad de los instrumentos**

La confiabilidad de una medición o de un instrumento, con el denominador común de que todos son básicamente expresados como diversos coeficientes de correlación. .

La confiabilidad de los instrumentos se hizo por la aplicación del coeficiente “Alfa de Cron Bach” que nos dio el grado en que el instrumento es confiable.

Tabla 5

*Confiabilidad Cuestionario de Calidad del Servicio.*

| <b>Resumen del procesamiento de los casos</b> |                        |    |       |
|---|------------------------|----|-------|
|   |                        | N  | %     |
|   | Válidos                | 30 | 100,0 |
| Casos   | Excluidos <sup>a</sup> | 0  | ,0    |
|   | Total                  | 30 | 100,0 |

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

| <b>Estadísticos de fiabilidad</b> |                |
|-----------------------------------|----------------|
| Alfa de Cron Bach                 | N de elementos |
| ,953                              | 22             |

Interpretación:

Por debajo de .60 es inaceptable

De .60 a .65 es indeseable.

Entre .65 y .70 es mínimamente aceptable.

De .70 a .80 es respetable.

De .80 a .90 es buena

De .90 a 1.00 Muy buena

Siendo el coeficiente de Alfa de Cronbach superior a 0.90 indicaría que el grado de confiabilidad del instrumento es muy bueno.

Tabla 6. *Confiabilidad cuestionario de Satisfacción del usuario externo.KR20*

| <b>Resumen del procesamiento de los casos</b> |           |    |       |
|---|-----------|----|-------|
|   |           | N  | %     |
|   | Válidos   | 30 | 100,0 |
| Casos   | Excluidos | 0  | ,0    |
| Total   |           | 30 | 100,0 |

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

| <b>Estadísticos de fiabilidad</b> |                |
|-----------------------------------|----------------|
| KR-20                             | N de elementos |
| ,945                              | 20             |

Interpretación:

Por debajo de .60 es inaceptable

De .60 a .65 es indeseable.

Entre .65 y .70 es mínimamente aceptable.

De 70 a .80 es respetable.

De .80 a .90 es buena

De .90 a 1.00 Muy buena

Siendo el coeficiente de KR-20 superior a 0.90 indicaría que el grado de confiabilidad del instrumento es muy bueno.

### **3.5. Procesamiento de datos.**

Se utilizará el paquete estadístico IBM SPSS 22.0, para validar, procesar y contrastar hipótesis.

### **3.6. Análisis de datos.**

Para analizar cada una de las variables se ha utilizado del programa SPSS V. 22, porcentajes en tablas y figuras para presentar la distribución de los datos, la estadística descriptiva, para la ubicación dentro de la escala de medición, para la contratación de las hipótesis se aplica la estadística descriptiva.

## **IV.RESULTADOS.**

### **4.1. Resultados.**

Tabla 7

*Calidad de servicio en el área de Farmacotecnia del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé periodo enero - diciembre 2018*

|             | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|-------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| No adecuada | 31         | 12,9       | 12,9                 | 12,9                    |
| Regular     | 122        | 50,8       | 50,8                 | 63,8                    |
| Adecuada    | 87         | 36,3       | 36,3                 | 100,0                   |
| Total       | 240        | 100,0      | 100,0                |                         |



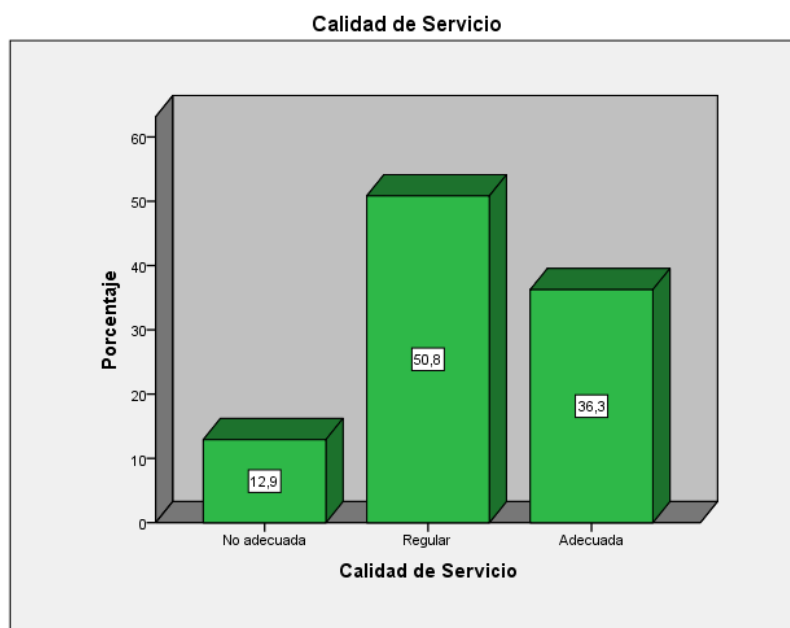


Figura 1. Diagrama de frecuencias de la calidad del servicio

Interpretación:

Como se observa en la tabla 7 y figura 1; la calidad de servicio en un nivel no adecuada representa un 12.9%, regular un 50.8% y adecuada un 36.3%; siendo que entre no adecuada y regular representa un 63.8%.

Tabla 8

*Satisfacción del usuario externo en el área de Farmacotecnia del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé periodo enero - diciembre 2018.*

|       | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Baja  | 73         | 30,4       | 30,4              | 30,4                 |
| Media | 63         | 26,3       | 26,3              | 56,7                 |
| Alta  | 104        | 43,3       | 43,3              | 100,0                |
| Total | 240        | 100,0      | 100,0             |                      |

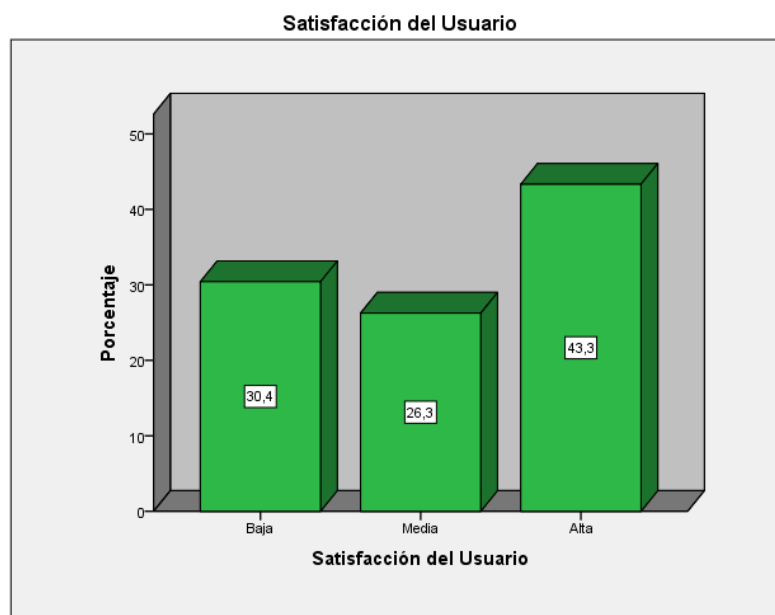


Figura 2. Diagrama de frecuencias de la satisfacción del usuario externo

Interpretación:

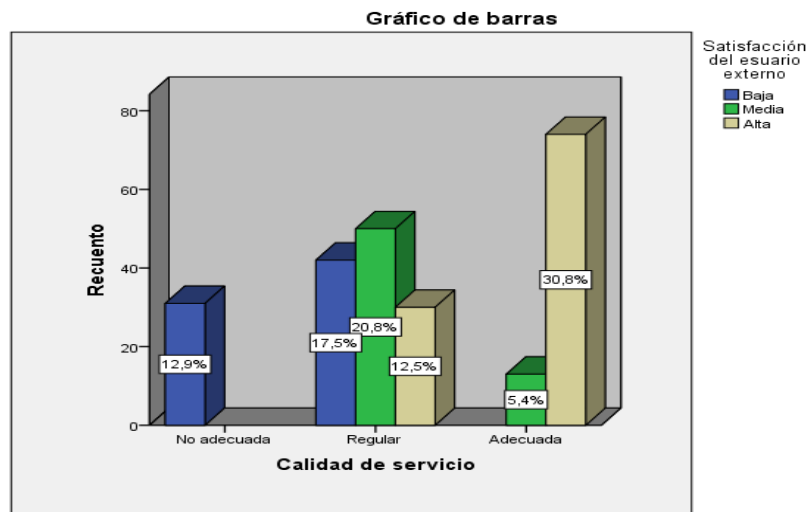
Como se observa en la tabla 8 y figura 2; la satisfacción del usuario externo en un baja representa un 30.4%, media un 26.3% y alta un 43.3%; siendo que entre baja y media representa 56.7%

Tabla 9

*Calidad del servicio y satisfacción del usuario externo en el área de Farmacotecnia del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé periodo enero - diciembre 2018.*

|                     | Satisfacción del usuario externo |       |       | Total |       |
|---------------------|----------------------------------|-------|-------|-------|-------|
|                     | Baja                             | Media | Alta  |       |       |
| Calidad de servicio | No adecuada                      | 31    | 0     | 0     | 31    |
|                     |                                  | 12,9% | 0,0%  | 0,0%  | 12,9% |
| Regular             |                                  | 42    | 50    | 30    | 122   |
|                     |                                  | 17,5% | 20,8% | 12,5% | 50,8% |

|  |          |       |       |       |        |
|--|----------|-------|-------|-------|--------|
|  |          | 0     | 13    | 74    | 87     |
|  | Adecuada | 0,0%  | 5,4%  | 30,8% | 36,3%  |
|  | Total    | 73    | 63    | 104   | 240    |
|  |          | 30,4% | 26,3% | 43,3% | 100,0% |



*Figura 3.* Diagrama de barras agrupadas de la calidad de servicio y satisfacción del usuario externo

Interpretación:

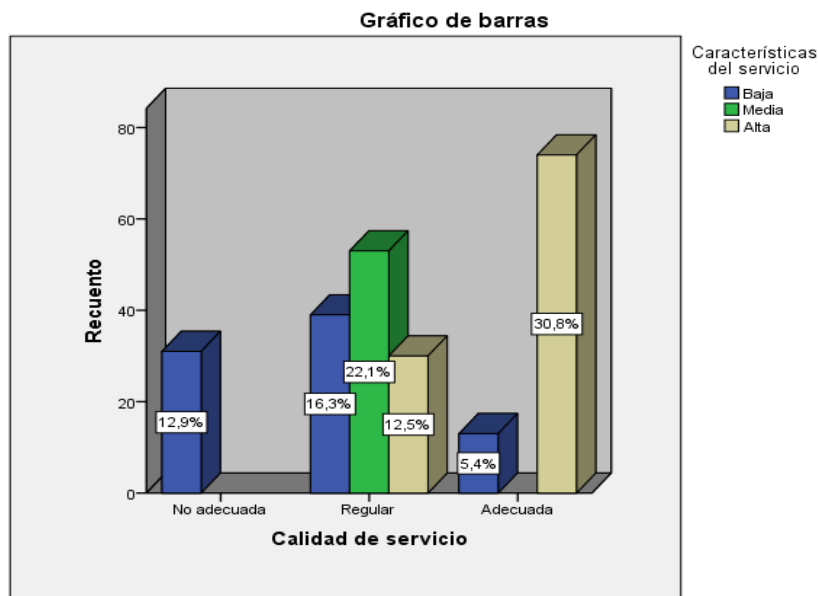
Como se observa en la tabla 9 y figura 3; la calidad de servicio en un nivel no adecuada, el 12,9% de los encuestados opina que la satisfacción del usuario externo es baja, por otro lado; la calidad de servicio en un nivel regular, el 20,8% de los encuestados opina que la satisfacción del usuario externo es media. Así mismo; la calidad de servicio en un nivel adecuada, el 30,8% de los encuestados opina que la satisfacción del usuario externo es baja.

Tabla 10

*Características del servicio de la satisfacción del usuario externo en el área de Farmacotecnia del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé periodo enero – diciembre 2018.*

|                     | Características del servicio |       |       | Total |       |
|---------------------|------------------------------|-------|-------|-------|-------|
|                     | Baja                         | Media | Alta  |       |       |
| Calidad de servicio | No adecuada                  | 31    | 0     | 0     | 31    |
|                     |                              | 12,9% | 0,0%  | 0,0%  | 12,9% |
| Regular             |                              | 39    | 53    | 30    | 122   |
|                     |                              | 16,3% | 22,1% | 12,5% | 50,8% |

|       |          |       |       |       |        |
|-------|----------|-------|-------|-------|--------|
|       | Adecuada | 13    | 0     | 74    | 87     |
|       |          | 5,4%  | 0,0%  | 30,8% | 36,3%  |
| Total |          | 83    | 53    | 104   | 240    |
|       |          | 34,6% | 22,1% | 43,3% | 100,0% |



*Figura 4.* Diagrama de barras agrupadas de la calidad percibida y las características del servicio

Interpretación:

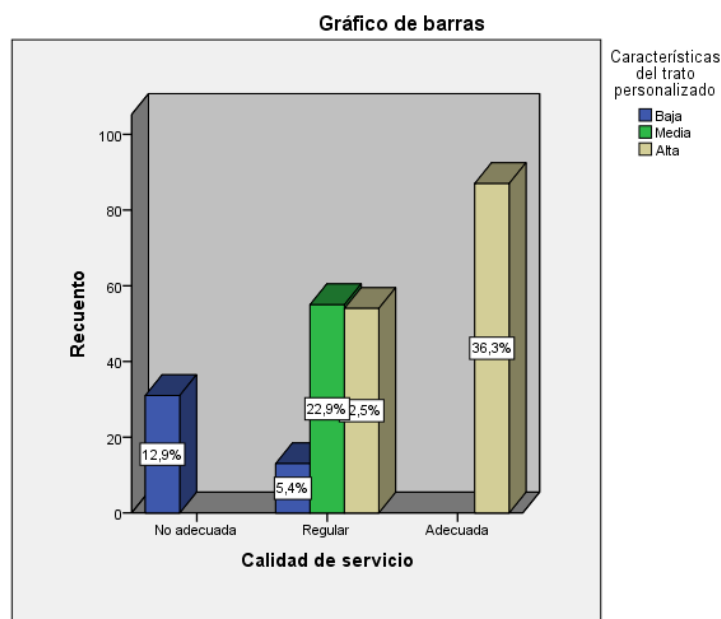
Como se observa en la tabla 10 y figura 4; las características del servicio en un nivel no adecuada, el 12,9% de los encuestados opina que la satisfacción del usuario externo es baja, por otro lado; las características del servicio en un nivel regular, el 22,1% de los encuestados opina que la satisfacción del usuario externo es media. Así mismo; las características del servicio en un nivel adecuada, el 30,8% de los encuestados opina que la satisfacción del usuario externo es baja

Tabla 11

*Dimensión de características del trato personalizado de la satisfacción del usuario externo en el área de Farmacotecnia del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé periodo enero diciembre 2018.*

|                     |             | Características del trato personalizado |       |      | Total |
|---------------------|-------------|---|-------|------|-------|
|                     |             | Baja                                    | Media | Alta |       |
| Calidad de servicio | No adecuada | 31                                      | 0     | 0    | 31    |
|                     |             | 12,9%                                   | 0,0%  | 0,0% | 12,9% |

|  |          |       |       |       |        |
|--|----------|-------|-------|-------|--------|
|  | Regular  | 13    | 55    | 54    | 122    |
|  |          | 5,4%  | 22,9% | 22,5% | 50,8%  |
|  | Adecuada | 0     | 0     | 87    | 87     |
|  |          | 0,0%  | 0,0%  | 36,3% | 36,3%  |
|  | Total    | 44    | 55    | 141   | 240    |
|  |          | 18,3% | 22,9% | 58,8% | 100,0% |



*Figura 5.* Diagrama de barras agrupadas de la calidad percibida y las características del trato personalizado

Interpretación:

Como se observa en la tabla 11 y figura 5; las características del trato personalizado en un nivel no adecuada, el 12,9% de los encuestados opina que la satisfacción del usuario externo es baja, por otro lado; las características del trato personalizado en un nivel regular, el 22,9% de los encuestados opina que la satisfacción del usuario externo es media. Así mismo; las características del trato personalizado en un nivel adecuada, el 36,3% de los encuestados opina que la satisfacción del usuario externo es baja

#### **4.1. Prueba de hipótesis general y específica**

##### **Hipótesis general**

Existe una relación directa y significativa entre la calidad del servicio y satisfacción del usuario externo en el área de Farmacotecnia del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé periodo enero – diciembre 2018.



### **Hipótesis Nula**

No existe una relación directa y significativa entre la calidad de servicio y la dimensión de características del servicio de la satisfacción del usuario externo en el área de Farmacotecnia del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé periodo enero – diciembre 2018.

Regla de decisión;

Si Valor  $p > 0.01$ , se acepta la Hipótesis Nula ( $H_0$ )

Si Valor  $p < 0.01$ , se rechaza la Hipótesis Nula ( $H_0$ ). Y, se acepta  $H_a$

Tabla 13

*Correlación calidad de servicio y las características del servicio*

|                 |                              | <b>Correlaciones</b>        |                              |
|-----------------|------------------------------|-----------------------------|------------------------------|
|                 |                              | Calidad de servicio         | Características del servicio |
| Rho de Spearman |                              |                             |                              |
|                 |                              | Coefficiente de correlación | 1,000                        |
|                 | Calidad de servicio          | Sig. (bilateral)            | ,624**                       |
|                 |                              | N                           | 240                          |
| Rho de Spearman |                              |                             |                              |
|                 |                              | Coefficiente de correlación | ,624**                       |
|                 | Características del servicio | Sig. (bilateral)            | 1,000                        |
|                 |                              | N                           | 240                          |

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

El resultado del coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.624 indica que existe relación positiva entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación moderada y siendo el nivel de significancia bilateral  $p=0.000 < 0.01$  (altamente significativo), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 1; se concluye que: Existe una relación directa y significativa entre la calidad de servicio y la dimensión de características del servicio de la satisfacción del usuario externo en el área de Farmacotecnia del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé periodo enero – diciembre 2018

### **Hipótesis Específica 2**

Existe una relación directa y significativa entre la calidad de servicio y la dimensión de características del trato personalizado de la satisfacción del usuario externo en el área de

Farmacotecnia del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé periodo enero -diciembre 2018.

### Hipótesis Nula

No existe una relación directa y significativa entre la calidad de servicio y la dimensión de características del trato personalizado de la satisfacción del usuario externo en el área de Farmacotecnia del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé periodo enero – diciembre 2018.

Regla de decisión;

Si Valor  $p > 0.01$ , se acepta la Hipótesis Nula ( $H_0$ )

Si Valor  $p < 0.01$ , se rechaza la Hipótesis Nula ( $H_0$ ). Y, se acepta  $H_a$

Tabla 14

*Correlación calidad de servicio y las características del trato personalizado*

|                 |   | Correlaciones              |   |
|-----------------|---|----------------------------|---|
|                 |   | Calidad de servicio        | Características del trato personalizado |
| Rho de Spearman | Calidad de servicio                     | Coeficiente de correlación | 1,000                                   |
|                 |   | Sig. (bilateral)           | ,742**                                  |
|                 | Características del trato personalizado | N                          | 240                                     |
|                 |   | Coeficiente de correlación | ,742**                                  |
|                 |   | Sig. (bilateral)           | 1,000                                   |
|                 |   | N                          | 240                                     |

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

El resultado del coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.742 indica que existe relación positiva entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación alta y siendo el nivel de significancia bilateral  $p=0.000<0.01$  (altamente significativo), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 2; se concluye que: Existe una relación directa y significativa entre la calidad de servicio y la dimensión de características del trato personalizado de la satisfacción del usuario externo en el área de Farmacotecnia del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé periodo enero - diciembre 2018



## V. DISCUSIÓN.

### 5.1. Discusión.

De los hallazgos encontrados y del análisis de los resultados respecto al objetivo específico 1, el resultado del coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.624 indicó que existe relación positiva entre las variables además se encontró en el nivel de correlación moderada y siendo el nivel de significancia bilateral  $p=0.000<0.01$  (altamente significativo), se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis específica 1; concluyéndose que: Existe una relación directa y significativa entre la calidad de servicio y la dimensión de características del servicio de la satisfacción del usuario externo en el área de Farmacotecnia del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé periodo enero -diciembre 2018

Igualmente de los hallazgos encontrados y del análisis de los resultados respecto al objetivo específico 2, el resultado del coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.742 indicó que existe relación positiva entre las variables además se encontró en el nivel de correlación alta y siendo el nivel de significancia bilateral  $p=0.000<0.01$  (altamente significativo), se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis específica 2; concluyéndose que: Existe una relación directa y significativa entre la calidad de servicio y la dimensión de características del trato personalizado de la satisfacción del usuario externo en el área de Farmacotecnia del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé periodo enero – diciembre 2018.

Así mismo de los hallazgos encontrados y del análisis de los resultados respecto al objetivo general, el resultado del coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.722 indicó que existe relación positiva entre las variables además se encontró en el nivel de correlación alta y siendo el nivel de significancia bilateral  $p=0.000<0.01$  (altamente significativo), se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis general; concluyéndose que: Existe una relación directa y significativa entre la calidad del servicio y satisfacción del usuario externo en el área de Farmacotecnia del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé periodo enero - diciembre 2018.

Igualmente de los hallazgos encontrados y del análisis de los resultados la presente investigación corrobora lo planteado en la investigación “Nivel de satisfacción

de los usuarios que asistieron al servicio de farmacia del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, en Villa el Salvador”; puesto que coincide en afirmar que efectivamente la satisfacción del usuario es una variable administrativa que forma parte de las prioridades a mejorar en un proceso de mejora continua; en este contexto se reafirma los resultados encontrados de la satisfacción del usuario en un baja representa un 30.4%, media un 26.3% y alta un 43.3%; siendo que entre baja y media representa 56.7%; lo que supera el 50%, siendo que se debe trabajar en estrategias administrativas para su mejora en el nivel. Así mismo estos resultados corroboraran lo planteado en la investigación “Nivel de satisfacción percibido por los usuarios externos del servicio de farmacia del Hospital III Suárez Angamos Essalud, Lima- enero 2015” y “Satisfacción del cliente en la atención del servicio de farmacia en la clínica internacional sede San Borja 2013” y “Nivel de satisfacción del usuario externo en la farmacia de la Fundación Internacional Buen Samaritano Paul Martel”, puesto que la satisfacción del usuario se relaciona con otras variables administrativas como es el caso de la calidad de servicio y como se ha demostrado al estar relacionado tanto la variable, como cada una de sus dimensiones.

Así mismo de los hallazgos encontrados y del análisis de los resultados la presente investigación corrobora lo planteado en la investigación “Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza y Evaluación de la calidad del servicio de farmacias San Nicolás”; puesto que los niveles coincidentes del diagnóstico de la calidad, nivel no adecuada representa un 12.9%, regular un 50.8% y adecuada un 36.3%; siendo que entre no adecuada y regular representa un 63.8%; implican que necesariamente la calidad tendrá que mejorarse consecuencia de una serie de acciones e implementación que se hagan considerando sus dimensiones.

Igualmente de los hallazgos encontrados y del análisis de los resultados la presente investigación corrobora lo planteado en la investigación “Nivel de satisfacción percibido por los usuarios externos del servicio de farmacia del Hospital III Suárez Angamos Essalud, Lima- enero 2015” que los usuarios percibieron una atención parcialmente satisfactoria; y un nivel satisfactorio de la atención en la fiabilidad y seguridad, también un nivel parcialmente satisfactorio en la capacidad de respuesta, empatía y tangibilidad.

Igualmente, de los hallazgos encontrados y del análisis de los resultados la presente investigación corrobora lo planteado en la investigación “Satisfacción del cliente en la atención del servicio de farmacia en la clínica internacional sede San Borja 2013” en que 83,0% de los clientes del servicio de farmacia de la clínica internacional perciben una satisfacción de nivel satisfactorio, 16,2% parcialmente satisfactorio y 0,8% un nivel insatisfactorio. Similar nivel se aprecia en los niveles de fiabilidad, seguridad y empatía; pero menor nivel satisfactorio en las dimensiones de capacidad de respuesta y tangibilidad que solo alcanzan 26,5% y 34,7% respectivamente. Según la condición del encuestado, 0,7% del grupo de los usuarios presentan nivel insatisfactorio, 14,5% nivel parcialmente satisfactorio; y del grupo de acompañantes 1,7% presentan nivel insatisfactorio, 32,8% parcialmente satisfactorio y 65,5% satisfactorio. Según el género del encuestado 0,7% del grupo de género masculino presentan nivel insatisfactorio, 14,5% nivel parcialmente satisfactorio y 90,1% satisfactorio; mientras que, del género femenino, 1,3% presentan nivel insatisfactorio, 20,0% nivel parcialmente satisfactorio y 78,7% satisfactorio. Según el nivel de instrucción los clientes que tenían nivel superior universitario presentaron nivel satisfactorio (84,9%), seguido de clientes con nivel de instrucción técnico (81,8%) y clientes de nivel secundaria (69,0%). Finalmente, según el tipo de usuario nuevo, ninguno presento niveles insatisfactorios, 12,4% parcialmente satisfactorio y 87,6% nivel satisfactorio; y del grupo de usuarios continuadores, 1,0% presentan nivel insatisfactorio, 17,4% parcialmente satisfactorio, 81,6% nivel satisfactorio. Llegaron a la conclusión los usuarios del servicio de farmacia de la clínica internacional perciben un nivel satisfactorio, igual que sus dimensiones fiabilidad, seguridad y empatía, pero un nivel medianamente satisfactorio en las dimensiones de capacidad de respuesta y tangibilidad.

Igualmente de los hallazgos encontrados y del análisis de los resultados la presente investigación corrobora lo planteado en la investigación “Nivel de satisfacción del usuario externo en la farmacia de la Fundación Internacional Buen Samaritano Paul Martel”, en la conclusión que la satisfacción e insatisfacción baja y media fueron predominantes, las diferencias entre las percepciones y las expectativas determinaron una mala calidad de atención en todas las dimensiones; los factores que se alejaron en

más alta proporción del límite de la satisfacción; el sexo femenino, los adultos mayores y la instrucción del nivel secundaria.

Igualmente, de los hallazgos encontrados y del análisis de los resultados la presente investigación no corrobora lo planteado en la investigación **donde** se obtuvieron 335 cuestionarios, siendo validados 329. Llegaron a la conclusión el 71,2% de los pacientes se mostraron “muy satisfechos”, respecto al trato del personal y respecto al servicio realizado se obtuvo un 59,1% muy satisfecho. (06)

Igualmente, de los hallazgos encontrados y del análisis de los resultados la presente investigación no corrobora lo planteado en la investigación “Evaluación de la calidad del servicio de farmacias San Nicolás”; en la conclusión, un alto porcentaje de clientes entrevistados 92% se encontraban satisfechos por la buena atención que les brindaron y un bajo porcentaje 8% insatisfecho. (07).

## VI. CONCLUSIONES.

### 6.1. Conclusiones

1. La presente investigación respecto a la hipótesis general, demuestra que la Existe una relación directa y significativa entre la calidad del servicio y satisfacción del usuario externo en el área de Farmacotecnia del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé periodo enero – diciembre 2018; siendo que el coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.722, demostró una alta asociación entre las variables.
2. La presente investigación respecto a la hipótesis específica 1, demuestra que Existe una relación directa y significativa entre la calidad de servicio y la dimensión de características del servicio de la satisfacción del usuario externo en el área de Farmacotecnia del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé periodo enero – diciembre 2018; siendo que el coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.624, demostró una moderada asociación entre las variables.
3. La presente investigación respecto a la hipótesis específica 2, demuestra que la Existe una relación directa y significativa entre la calidad de servicio y la dimensión de características del trato personalizado de la satisfacción del usuario externo en el área de Farmacotecnia del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé periodo enero – diciembre 2018.; siendo que el coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.742, demostró una alta asociación entre las variables.

## VII. RECOMENDACIONES.

### 7.1. Recomendaciones

**Primera:** Al Jefe del Servicio del área de Farmacotecnia del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé, se recomienda priorizar la capacitación del personal, de mantener la limpieza y el confort de las instalaciones pero también de fortalecer aquellas áreas de oportunidad detectadas e implementar programas de calidad tendientes a eficientes y agilizar los procedimientos para abatir las barreras de acceso y los tiempos prolongados para la atención, , así como del surtimiento completo de las recetas.

**Segunda:** Al Jefe del Servicio del área de Farmacotecnia del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé, se recomienda que los altos valores de satisfacción de los usuarios externos que acuden a su servicio son importantes para la institución, ya que se convierten en un estímulo para que continúe con los procesos de mejora continua en Gestión de Calidad y por ende para la implementación de normas ISO 9001-2008, cuyo principal objetivo es “Enfoque al Cliente”, siendo las encuestas de satisfacción al usuario una herramienta importante para sentar una línea de base para la mejora continua, por lo que también se recomienda las reevaluaciones de su servicio cada trimestre.

**Tercera:** Al Jefe del Servicio del área de Farmacotecnia del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé se recomienda que en vista que los resultados obtenidos muestran que la calidad de atención de los pacientes que acudieron al servicio, no han alcanzado el porcentaje necesario para ser considerados óptimos y en sus dimensiones adecuados, se debe mejorar vía talleres o capacitación la sensibilidad y empatía que tiene mucho que ver con la interrelación de los profesionales de la salud y el paciente.

## VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

### 8.1. Referencias Bibliográficas

(01). Paredes, E. y Reyes, J. Nivel de satisfacción de los usuarios que asistieron al servicio de farmacia del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, en Villa el Salvador durante el mes de julio del año 2017. 2017. p.88. [Tesis Internet]. [Consulta 02 ene.2019]. Disponible en: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/920>

(02). Rojas y Bernaola. Nivel de satisfacción percibido por los usuarios externos del servicio de farmacia del Hospital III Suárez Angamos Essalud, Lima- enero 2015. p.44 [Tesis Internet]. [Consulta 02 ene.2019]. Disponible en: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/204>

(03). Ninamango Vicuña. Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en Enero del 2014. p. 98. [Tesis Internet]. [Consulta 02 ene.2019]. Disponible en: <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/3569>

(04). Anlas D. Y Villalta D. Satisfacción del cliente en la atención del servicio de farmacia en la clínica internacional sede San Borja 2013. p.102. [Tesis Internet]. [Consulta 06 ene.2019]. Disponible en: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/569/TITULO%20-%20HUAMAN%20AQUINO%20JESSICA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

(05). Arbelaez y Toaquiza. Ecuador “Nivel de satisfacción del usuario externo en la farmacia de la Fundación Internacional Buen Samaritano Paul Martel”.2016. p. 66. [Tesis Internet]. [Consulta 06 ene.2019]. Disponible en: <http://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/24304>

(06). Maurandi M, Hernández A, Abaurre R, Arrebola C, García P. Y Martínez F. España; “Satisfacción de los usuarios de farmacia comunitaria con un servicio de dispensación pilotado” .2012. p. 99. [Tesis Internet]. [Consulta 06

ene.2019]. Disponible en:  
<http://revistaseug.ugr.es/index.php/ars/article/view/4669>

(07). Hernández C, Jiménez J, Rivera Y. El Salvador. “Evaluación de la calidad del servicio de farmacias San Nicolás”. 2012.p.88. [Tesis Internet]. [Consulta 06 ene.2019]. Disponible en:  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1727-897X2016000300010](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-897X2016000300010)

(8)Yuliz, T. Definición de calidad. 2012. p.88.[Internet]. [Consulta 06 ene.2019]. Disponible en:  
<http://xxxturismoxxx.blogspot.com/2010/03/conceptos-de-calidad-segun-diversos.html>.

(9). García. M. Percepción y expectativas de la calidad de la atención de los Servicios de salud de los usuarios del centro de salud Delicias Villa- Chorrillos en el período febrero-mayo 2013. p.100.Universidad Ricardo Palma. [Internet]. [Consulta 08 ene.2019]. Disponible en: <http://bit.ly/2n9RHRU>

(10). Mauricio, M. Limitaciones de calidad. 2013. p.100.Universidad Ricardo Palma. [Internet]. [Consulta 08 ene.2019]. Disponible en:  
[administracincientificaclassica.blogspot.com/.../limitaciones-de-calidad-total](http://administracincientificaclassica.blogspot.com/.../limitaciones-de-calidad-total).

(11). Maldonado, J. Fundamentos de calidad total. 2014. p.66. [Internet]. [Consulta 08 ene.2019]. Disponible en: <http://bit.ly/1JsgqUU>

(12). Briones, C. Programa de satisfacción al cliente en la calidad del servicio del Instituto Británico.2014. p. 54. [Internet]. [Consulta 10 ene.2019]. Disponible en: <https://prezi.com/qnqv9e-iur/tesis-programa-de-satisfaccion-al-cliente-en-la-calidad-del-servico-del-instituto-britanico-2014/>

(13). Zamudio I. El uso del SERVQUAL en la verificación de la calidad. 2012.p.22. [Internet]. [Consulta 12 ene.2019]. Disponible en:  
<http://bit.ly/2nZ2ind>



- (14). Aiteco. Cuadro comparativo entre las Normas ISO 9000 Y los modelos de calidad. 2016.p.22. [Internet]. [Consulta 12 ene.2019]. Disponible en: <https://www.clubensayos.com/Temas-Variados/Cuatro-comparativo-entre-las-Normas-ISO-9000-Y/3410114.html>
- (15). Pezoa, M. Propuesta metodológica que permite evaluar la percepción de la calidad percibida desde los usuarios de salud. Departamento de Estudio y Desarrollo, Superintendencia de salud, Gobierno de Chile. 2010.p.6. [Internet]. [Consulta 14 ene.2019].
- (16). Urbina, C. La calidad de servicio y la satisfacción de los Clientes de la empresa: Corporación Norte S.A.C. –Ciudad Trujillo 2014. Universidad Nacional de Trujillo. 2015.p.8.). [Internet]. [Consulta 14 ene.2019].
- (17). Hernández, S. La importancia de la satisfacción del usuario. 2012.p.98. [Internet]. [Consulta 14 ene.2019]. Disponible en: <http://bit.ly/2bSQmwB>
- (18). Ortiz, V. Nivel de satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención en los servicios de salud según encuesta Servqual, en la Micro Red Villa-Chorrillos en el año 2014. 2015. P 66. [Internet]. [Consulta 14 ene.2019].Disponible en : <http://bit.ly/2nohWFR>
- (19). Olivera, B. Determinantes de la satisfacción del turista. Un estudio en la ciudad de Guarujá-Brasil. 2011. P.4. [Internet]. [Consulta 14 ene.2019]. Disponible en : <http://bit.ly/2naSRNA>
- (20). Carmona, L. La teoría de los dos factores en la satisfacción del cliente. 2012.p.22.[Internet]. [Consulta 14 ene.2019]. Disponible en : <http://bit.ly/2mJDks9>
- (21). Garzón, R. Análisis de los conceptos de administración, gestión y gerencia en enfermería, desde la producción científica de enfermería, en América Latina.

2012.p.22. [Internet]. [Consulta 14 ene.2019]. Disponible en: <http://bit.ly/2naAdFB>

(22) Shujel, B. El servicio personalizado es la clave para un servicio de calidad. 2016. P.28. [Internet]. [Consulta 14 ene.2019]. Disponible en : <http://bit.ly/2na23kB>

(23). Barragán, A. La fidelización del cliente a través del trato personalizado. 2016. P.8. [Internet]. [Consulta 14 ene.2019]. Disponible en: <http://bit.ly/2ntn2SU>

(24). Supersalud Chile. Qué es “trato digno” para los pacientes. 2013. P.18. [Internet]. [Consulta 14 ene.2019]. Disponible en: <http://bit.ly/2naIYzF>

(25). Palacin, S. Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: Factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados. Perú, 2000. 2015. [Internet]. [Consulta 16 ene.2019]. Disponible en: <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/anales/article/viewFile/1361/1156>

(26). Ramírez, S. Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de Farmacia del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2016. p. 14. [Internet]. [Consulta 14 ene.2019]. Disponible en: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1797/ramirez\\_sv.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1797/ramirez_sv.pdf?sequence=1)

(27). Geoscopio, C. Glosario de términos.2017. p. 12. . [Internet]. [Consulta 18 ene.2019]. Disponible en: <http://calidad.geoscopio.com/cgi-bin/planetatierra/topicos/portada.cgi?topico=cal&fichero=terminos>

(28). Redhead, R. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo. 2013.2015. p.124. [Internet]. [Consulta 18 ene.2019]. Disponible en : Recuperado de:

[http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:xoi7s0qokaYJ:cybertesis.unmsm.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/cybertesis/4806/Redhead\\_gr.pdf%3Fsequence%3D1+%&cd=1&hl=es&ct=clnk&gl=us](http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:xoi7s0qokaYJ:cybertesis.unmsm.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/cybertesis/4806/Redhead_gr.pdf%3Fsequence%3D1+%&cd=1&hl=es&ct=clnk&gl=us)

(29). Leyton A. Clases y tipos de Investigación Científica.2012. p. 6. [Internet]. [Consulta 20 ene.2019]. Disponible en:  
<http://investigacionestodo.wordpress.com/2012/05/19/clases-y-tipos-de-investigacion-cientifica/>

(30). Hernández, Fernández y Baptista. Metodología de la investigación. (6a ed.) México: Mc Gram - Hill. 2014.p. 88. [Internet]. [Consulta 20 ene.2019].

(31). Portalfarma. Información de Calidad en Farmacia. 2019.p.14. [Internet]. [Consulta 20 ene.2019]. Disponible en:  
<https://www.portalfarma.com/Profesionales/Buenas-practicas-profesionales/Calidad/Paginas/infocalidadfarma.aspx>

(32). Prieto, L Método Hipotéticamente Deductivo. 2013.p.8. [Internet]. [Consulta 20 ene.2019]. Disponible en: <http://www.taringa.net/posts/ciencia-educacion/8175411/Que-es-el-metodo-hipotetico-deductivo.html>

(33). Ramírez, S. “Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de Farmacia del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2016”. 2016.p.68. [Internet]. [Consulta 20 ene.2019]. Disponible en:  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1797/ramirez\\_sv.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1797/ramirez_sv.pdf?sequence=1)

(34). Ríos, C. (2016). Percepción de la satisfacción en la atención en salud en usuarios del servicio de consulta externa, de los hospitales San Antonio de Chia y Santa Rosa de Tenjo, marzo de 2016. 2016. p.88. [Internet]. [Consulta 20 ene.2019]. Disponible en:  
<http://repository.udca.edu.co:8080/jspui/bitstream/11158/482/1/Percepcion%20de%20satisfaccion%20chia.pdf>

(35). Sánchez, G. (2016). Satisfacción percibida del Servicio de Farmacia: medición, análisis y mejora. UNAM. México. 2016. p.92. [Internet]. [Consulta 20 ene.2019]. Disponible en: <http://www.revistadelaofil.org/satisfaccion-percibida-del-servicio-de-farmacia-medicion-analisis-y-mejora/>

## IX. ANEXOS

### Anexo 1. Matriz de Consistencia.

#### TITUTO DE TESIS: CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO EN EL AREA DE FARMACOTECNIA DEL HOSPITAL NACIONAL DOCENTE MADRE NIÑO SAN BARTOLOME PERIODO ENERO - DICIEMBRE 2018.

| PROBLEMA GENERAL  | OBJETIVO GENERAL  | HIPOTESIS GENERAL   | VARIABLES INDICADORES   |  |              | METODOLOGIA  |
|---|---|---|---|--|--------------|--|
| ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario externo en el área de Farmacotecnia del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé periodo enero -diciembre 2018?   | Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario externo en el área de Farmacotecnia del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé periodo enero - diciembre2018.   | Existe una relación directa y significativa entre la calidad del servicio y satisfacción del usuario externo en el área de Farmacotecnia del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé periodo enero - diciembre 2018  | <b>VARIABLE INDEPENDIENTE: CALIDAD DE SERVICIO</b>                                    |  |              | <b>Tipo de Investigación:</b> Descriptiva transversal correlacional retrospectivo<br><br><b>Nivel de investigación:</b> Cuantitativo<br><br><b>Diseño:</b> No experimental<br><br><b>Universo:</b> N° igual a la población<br><b>Población:</b> N° de 1085<br><b>Muestra:</b> N° de 240 usuarios<br><b>Muestreo:</b> La muestra obtenida con la fórmula de Spiegel consiste en 240 usuarios<br><br><b>Técnicas / instrumentos:</b> <b>Técnicas:</b> La encuesta<br><b>Instrumentos:</b> El Cuestionario, para la calidad de servicio y cuestionario para la satisfacción del usuario externo.<br><br><b>2. Técnicas de procesamiento de información:</b> Con el uso de software Excel<br><br><b>Análisis estadístico:</b> spermn para probar hipótesis cuadro de frecuencia. |
|   |   |   | <b>DIMENSIONES</b>  | <b>INDICADORES</b>                     | <b>ÍTEMS</b> |  |
|   |   |   | Tangibilidad  | Recursos Materiales                    | 1-4          |  |
|   |   |   | Fiabilidad  | Consistente                            | 5-9          |  |
|   |   |   | Capacidad de respuesta  | Percepción                             | 10-13        |  |
|   |   |   | Seguridad   | Confianza                              | 14-17        |  |
|   |   |   | Empatía   | Identificación                         | 18-22        |  |
| <b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b>  | <b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>  | <b>HIPOTESIS ESPECÍFICAS</b>  | <b>VARIABLE DEPENDIENTE: SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b>                                 |  |              |  |
| ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de servicio y la dimensión de características del servicio de la satisfacción del usuario externo en el área de Farmacotecnia del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé periodo enero - diciembre 2018? | Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la dimensión de características del servicio de la satisfacción del usuario externo en el área de Farmacotecnia del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé periodo enero - diciembre 2018. | Existe una relación directa y significativa entre la calidad de servicio y la dimensión de características del servicio de la satisfacción del usuario externo en el área de Farmacotecnia del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé periodo enero - diciembre 2018. | <b>DIMENSIONES</b>  | <b>INDICADORES</b>                     | <b>ÍTEMS</b> |  |
|   |   |   | Características del servicio  | Cumplimiento<br>Rapidez<br>Información | 1-10         |  |
|   |   |   | Características del trato personalizado.  | Confianza<br>Claridad<br>Solución      | 11-20        |  |
|   |   |   | <b>VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO.</b><br>INSTRUMENTO: SERVQUAL<br>TÉCNICAS: ENCUESTA. |  |              |  |

|   |   |   |  |  |
|---|---|---|--|--|
| <p>¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de servicio y la dimensión de características del trato personalizado de la satisfacción del usuario externo en el área de Farmacotecnia del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé periodo enero - diciembre 2018?</p> | <p>Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la dimensión de características del trato personalizado de la satisfacción del usuario externo en el área de Farmacotecnia del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé periodo enero - diciembre 2018.</p> | <p>Existe una relación directa y significativa entre la calidad de servicio y la dimensión de características del trato personalizado de la satisfacción del usuario externo en el área de Farmacotecnia del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé periodo enero - diciembre 2018.</p> | <p>AUTOR: PARASURAMAN<br/> AÑO: 1988. ADAPTADA POR URBANO Y ROJAS (2013)<br/> MONITOREO: AÑO 2018.<br/> ÁMBITO DE APLICACIÓN: HONADOMANI.<br/> FORMA DE ADMINISTRACIÓN: DIRECTA<br/> <b>VARIABLE: SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO.</b><br/> INSTRUMENTO: ENCUESTA DE SERVICIO AL USUARIO EXTERNO<br/> TÉCNICAS: ENCUESTA.<br/> AUTOR: MINSA<br/> AÑO: 2002.<br/> MONITOREO: AÑO 2018<br/> ÁMBITO DE APLICACIÓN: HONADOMANI.<br/> FORMA DE ADMINISTRACIÓN: DIRECTA</p> |  |
|---|---|---|--|--|

## Anexo 02: Cuestionario de Calidad del Servicio.

### INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

#### Encuesta de la Variable Calidad del Servicio.

**INSTRUCCIONES:** Estimado servidor, el presente cuestionario tiene el propósito de recopilar información sobre *la forma como se presenta la calidad en la entidad*. Se agradece leer atentamente y marcar con un (X) la opción correspondiente a la información solicitada, Es **totalmente anónimo** y su procesamiento es reservado, por lo que le pedimos sinceridad en su respuesta, En beneficio de la mejora de la productividad en la organización.

AFHNDMNSB.

|    | <b>DIMENSIÓN ASPECTOS TANGIBLES</b>   | Totalmente de acuerdo | Parcialmente de acuerdo | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | Parcialmente en desacuerdo | Totalmente en desacuerdo |
|----|---|-----------------------|-------------------------|--------------------------------|----------------------------|--------------------------|
| 1  | El AFHNDMNSB tiene equipos de apariencia moderna.   |                       |                         |                                |                            |                          |
| 2  | Las instalaciones físicas del AFHNDMNSB. Son visualmente atractivas.                              |                       |                         |                                |                            |                          |
| 3  | Los empleados del AFHNDMNSB tienen apariencia pulcra.   |                       |                         |                                |                            |                          |
| 4  | En el AFHNDMNSB los elementos materiales relacionados con el servicio son visualmente atractivos. |                       |                         |                                |                            |                          |
|    | <b>DIMENSION DE FIABILIDAD</b>  | Totalmente de acuerdo | Parcialmente de acuerdo | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | Parcialmente en desacuerdo | Totalmente en desacuerdo |
| 5  | Cuando en el AFHNDMNSB, prometen hacer algo en cierto tiempo, lo hacen.                           |                       |                         |                                |                            |                          |
| 6  | Cuando un usuario tiene un problema, en el AFHNDMNSB muestran un sincero interés en solucionarlo. |                       |                         |                                |                            |                          |
| 7  | En el AFHNDMNSB realizan bien el servicio a la primera atención.                                  |                       |                         |                                |                            |                          |
| 8  | En el AFHNDMNSB concluyen el servicio en el tiempo prometido.                                     |                       |                         |                                |                            |                          |
| 9  | En el AFHNDMNSB insisten en mantener registros exentos de errores.                                |                       |                         |                                |                            |                          |
|    | <b>DIMENSION DE SENSIBILIDAD</b>  | Totalmente de acuerdo | Parcialmente de acuerdo | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | Parcialmente en desacuerdo | Totalmente en desacuerdo |
| 10 | En el AFHNDMNSB mayormente comunican a los usuarios cuándo concluirá la realización de            |                       |                         |                                |                            |                          |

|    |   |                              |                                |                                       |                                   |                                 |
|----|---|------------------------------|--------------------------------|---------------------------------------|-----------------------------------|---------------------------------|
|    | un servicio.  |                              |                                |                                       |                                   |                                 |
| 11 | En el AFHNDMNSB los trabajadores ofrecen un servicio rápido a sus usuarios.                                       |                              |                                |                                       |                                   |                                 |
| 12 | En el AFHNDMNSB los trabajadores siempre están dispuestos a ayudar a los usuarios.                                |                              |                                |                                       |                                   |                                 |
| 13 | En el AFHNDMNSB los trabajadores nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los pacientes   |                              |                                |                                       |                                   |                                 |
|    | <b>DIMENSION DE SEGURIDAD</b>   | <b>Totalmente de acuerdo</b> | <b>Parcialmente de acuerdo</b> | <b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b> | <b>Parcialmente en desacuerdo</b> | <b>Totalmente en desacuerdo</b> |
| 14 | El comportamiento del personal del AFHNDMNSB transmite confianza a sus usuarios                                   |                              |                                |                                       |                                   |                                 |
| 15 | Los usuarios del AFHNDMNSB se sienten seguros de los trámites que les van a realizar.                             |                              |                                |                                       |                                   |                                 |
| 16 | En el AFHNDMNSB los trabajadores son siempre amables con los usuarios.  |                              |                                |                                       |                                   |                                 |
| 17 | En el AFHNDMNSB los trabajadores tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios. |                              |                                |                                       |                                   |                                 |
|    | <b>DIMENSION DE EMPATIA</b>   | <b>Totalmente de acuerdo</b> | <b>Parcialmente de acuerdo</b> | <b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b> | <b>Parcialmente en desacuerdo</b> | <b>Totalmente en desacuerdo</b> |
| 18 | En el AFHNDMNSB dan a sus usuarios una atención individualizada.  |                              |                                |                                       |                                   |                                 |
| 19 | En el AFHNDMNSB tienen horarios de atención convenientes para todos sus usuarios.                                 |                              |                                |                                       |                                   |                                 |
| 20 | En el AFHNDMNSB tiene trabajadores que ofrecen una atención personal a sus usuarios.                              |                              |                                |                                       |                                   |                                 |
| 21 | En el AFHNDMNSB se preocupan por la salud de sus usuarios.  |                              |                                |                                       |                                   |                                 |
| 22 | En el AFHNDMNSB los trabajadores, comprenden las necesidades específicas de sus usuarios.                         |                              |                                |                                       |                                   |                                 |



## Encuesta de la Variable 2 Satisfacción del Usuario Externo.

**INSTRUCCIONES:** Estimado servidor, el presente cuestionario tiene el propósito de recopilar información sobre *la forma como se presenta la satisfacción del usuario en la entidad* .Se agradece leer atentamente y marcar con un (X) la opción correspondiente a la información solicitada, Es **totalmente anónimo** y su procesamiento es reservado, por lo que le pedimos sinceridad en su respuesta, En beneficio de la mejora de la productividad en la organización.

| No   | DIMENSIÓN DE CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO  | SI        | NO        |
|--|--|-----------|-----------|
| 1  | El producto o servicio cumple con lo solicitado  |           |           |
| 2  | Accedió fácilmente al servicio que requería  |           |           |
| 3  | La señalización al interior del local le facilita el acceso al área que le brinda el servicio o producto                       |           |           |
| 4  | La información brindada en la web de la Institución para el servicio o producto es clara y de fácil comprensión                |           |           |
| 5  | El mobiliario del local es confortable y limpio  |           |           |
| 6  | El servicio o producto fue brindado en los tiempos acordados   |           |           |
| 7  | La rapidez de respuesta a sus consultas respecto del bien o servicio brindado vía electrónica es adecuada (correo electrónico) |           |           |
| 8  | El tiempo de espera en nuestras instalaciones para atender su requerimiento es el adecuado                                     |           |           |
| 9  | La señalización para ubicación de los servicios fue adecuada   |           |           |
| 10   | La atención recibida ha satisfecho sus expectativas  |           |           |
| <b>DIMENSIÓN DE CARACTERÍSTICAS DE TRATO PERSONALIZADO</b> |  | <b>SI</b> | <b>NO</b> |
| 11   | Personal que brinda el servicio o producto transmite confianza y buen trato  |           |           |
| 12   | Las indicaciones brindadas por el personal relacionadas al servicio o producto son claras y oportunas                          |           |           |
| 13   | El personal demuestra amabilidad, respeto y paciencia  |           |           |
| 14   | Las quejas o reclamos son solucionadas oportunamente   |           |           |
| 15   | La atención recibida por el personal de caja es adecuada   |           |           |
| 16   | El tiempo de espera por teléfono para atender su requerimiento es adecuado   |           |           |
| 17   | La atención del personal en la atención de problemas fue rápida y amable   |           |           |
| 18   | La orientación técnica sobre el servicio o producto brindado es la adecuada  |           |           |
| 19   | En general el personal le brindo atención satisfactoria  |           |           |
| 20   | La consulta resolvió su problema   |           |           |

### Anexo N° 3

#### FICHA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PACIENTES CONSENTIMIENTO INFORMADO CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPANTES DE INVESTIGACIÓN.

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes en esta investigación con una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participantes.

La presente investigación es conducida por la Q.F. NANCY MARITZA FLORES OLOYA, de la UNIVERSIDAD NORBERT WIENER. La meta de este estudio es determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el área de Farmacotecnia del Hospital Madre Niño San Bartolomé en el año 2018. La participación en este estudio es **estrictamente voluntaria**. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. *Las observaciones sobre su opinión serán totalmente anónimas, manteniendo en reserva su nombre en el informe de tesis final así como en cualquier medio de difusión del presente trabajo.* Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma.

Desde ya le agradecemos su participación.

**Acepto** participar voluntariamente en esta investigación, conducida por la Q.F. NANCY MARITZA FLORES OLOYA. He sido informado (a) de que la meta de este estudio es: determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el área de Farmacotecnia del Hospital Madre Niño San Bartolomé en el año 2018. Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona. De tener preguntas sobre mi participación en este estudio, puedo hacerla llegar al responsable del Proyecto.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar a la Q.F. NANCY MARITZA FLORES OLOYA.

-----  
Nombre del Participante

Firma del Participante

Fecha

## Anexo 4

### FICHA DE REGISTRO DE INFORMACIÓN FARMACÉUTICA



#### ANEXO N°13: FORMATO DE INFORMACIÓN FARMACÉUTICA

| INFORMACION FARMACEUTICA A LOS FAMILIARES DE PACIENTES SIS Y NO SIS EN EL AREA DE FARMACOTECNIA   |  |          |          |             |                          |     |            |          |          |  |  |  |
|---|--|----------|----------|-------------|--------------------------|-----|------------|----------|----------|--|--|--|
| OBJETIVO  | Este formato tiene como finalidad registrar la información farmacéutica realizada al familiar de cada paciente, sobre el SIGUIIMIENTO FARMACOTERAPEUTICO de todos los medicamentos reidosificados, para que el paciente cumpla con su tratamiento y a su vez sirva para mejorar la adherencia y cumplimiento adecuado del uso del medicamento. |          |          |             |                          |     |            |          |          |  |  |  |
| FECHA   |  |          |          |             |                          |     |            |          |          |  |  |  |
| NOMBRE DEL PACIENTE   | NUEVO  | SIS      |          | ANTIGUO     | SIS                      |     |            |          |          |  |  |  |
|   |  | NO SIS   |          |             | NO SIS                   |     |            |          |          |  |  |  |
| NUMERO DE HISTORIA CLINICA  |  |          |          |             |                          |     |            |          |          |  |  |  |
| ORIGEN DE LA RECETA UNICA ESTANDARIZADA. ( RUE )  | CONSULTA EXTERNA.  |          |          |             | CONSULTA HOSPITALIZACION |     |            |          |          |  |  |  |
|   | MP.  |          | CP.      |             | MP.                      | CP. | UNI-NEO.   | UTI-PED. | NEO-REF. |  |  |  |
| MEDICO TRATANTE.  |  |          |          |             |                          |     |            |          |          |  |  |  |
| FORMULA PREPARADA   |  |          |          |             |                          |     |            |          |          |  |  |  |
| CODIGO CIE10  |  |          |          |             |                          |     |            |          |          |  |  |  |
| DURACION DEL TRATAMIENTO.   | Por 30 días  |          |          | Por 15 días |                          |     | Permanente |          |          |  |  |  |
| TRATAMIENTO SUSPENDIDO  | SI   |          |          | NO          |                          |     |            |          |          |  |  |  |
| MOTIVO DE LA ORIENTACION RELACIONADO AL MEDICAMENTO.  | 1.- CONSERVACION DEL MEDICAMENTO PREPARADO:  |          |          |             |                          |     |            |          |          |  |  |  |
|   | El medicamento preparado, se conserva a T° adecuada en el frigider, el mismo que debe estar entre los 2°-8°c   |          |          |             |                          |     |            |          |          |  |  |  |
|   | * Conserva usted el medicamento preparado como el QF. Se lo recomienda?  |          |          |             |                          |     |            |          |          |  |  |  |
|   | SI   |          |          |             |                          |     |            |          |          |  |  |  |
|   | NO   |          |          |             |                          |     |            |          |          |  |  |  |
|   | 2.- DOSIS Y FRECUENCIA:  |          |          |             |                          |     |            |          |          |  |  |  |
|   | Esta condición es la dosis y la frecuencia indicada por el medico tratante.  |          |          |             |                          |     |            |          |          |  |  |  |
|   | C/3horas   | C/6horas | C/8horas | C/12horas   | C/24horas                |     |            |          |          |  |  |  |
|   | * Cumple usted con administrar el medicamento preparado como esta indicado en la receta medica?  |          |          |             |                          |     |            |          |          |  |  |  |
|   | SI   |          |          |             |                          |     |            |          |          |  |  |  |
| NO  |  |          |          |             |                          |     |            |          |          |  |  |  |
| 3.- MANIPULACION Y ASEPSIA DEL MEDICAMENTO PREPARADO:   |  |          |          |             |                          |     |            |          |          |  |  |  |
| Es la asepsia (lavado de manos) que se debe tener en cuenta durante la manipulación del medicamento preparado.  |  |          |          |             |                          |     |            |          |          |  |  |  |
| * Cumple usted con lo indicado por el QF?   |  |          |          |             |                          |     |            |          |          |  |  |  |
| SI  |  |          |          |             |                          |     |            |          |          |  |  |  |
| NO  |  |          |          |             |                          |     |            |          |          |  |  |  |
| 4.- ESTABILIDAD DEL MEDICAMENTO PREPARADO. ( Evaluar color y olor ):  |  |          |          |             |                          |     |            |          |          |  |  |  |
| Es la condición que presenta el medicamento preparado cuando esta y permanece en optimas condiciones durante su administración al paciente, de lo contrario el familiar debe conocer esta indicación que se le da para asegurar la calidad y efectividad del medicamento preparado. |  |          |          |             |                          |     |            |          |          |  |  |  |
| * Usted monitoriza el medicamento preparado antes de administrarlo al paciente?   |  |          |          |             |                          |     |            |          |          |  |  |  |
| Cambio color? SI NO   |  |          |          |             |                          |     |            |          |          |  |  |  |
| Cambio olor? SI NO  |  |          |          |             |                          |     |            |          |          |  |  |  |
| 5.- HOMOGENIZACION DEL MEDICAMENTO PREPARADO:   |  |          |          |             |                          |     |            |          |          |  |  |  |
| Es la condición para que todo medicamento preparado, sea administrado al paciente al 100%, la dosis indicada por el medico tratante.  |  |          |          |             |                          |     |            |          |          |  |  |  |
| * Usted agita u homogeniza el medicamento preparado antes de administrarlo al paciente?   |  |          |          |             |                          |     |            |          |          |  |  |  |
| SI  |  |          |          |             |                          |     |            |          |          |  |  |  |
| NO  |  |          |          |             |                          |     |            |          |          |  |  |  |
| DURACION DE LA INFORMACION FARMACEUTICA FARMACEUTICA  | INICIO   |          |          |             | TERMINO                  |     |            |          |          |  |  |  |
| NOMBRE, N° DE DNI Y FIRMA DEL FAMILIAR DEL PACIENTE.  |  |          |          |             |                          |     |            |          |          |  |  |  |
| NOMBRE Y FIRMA DEL QUIMICO FARMACEUTICO RESPONSABLE.  |  |          |          |             |                          |     |            |          |          |  |  |  |



## Anexo 5

### APROBACION DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN



PERU

Ministerio de Salud

Hospital Nacional Docente Madre Niño "San Bartolomé"

Oficina de Apoyo a Docencia e Investigación

MAI  
SAI

"Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad"

Lima, 05 de marzo de 2019

#### **OFICIO N°196 -2019-OADI-HONADOMANI-SB**

**NANCY MARITZA FLORES OLOYA**

Investigadora principal

Presente.-

**Exp. N°01847-19**

Tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarla cordialmente y en relación al Proyecto de Tesis titulado:

**"CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO EN EL AREA D FARMACOTECNIA DEL HOSPITAL NACIONAL DOCENTE MADRE NIÑO SAN BARTOLOMÉ, LIM. 2018".**

Al respecto se informa lo siguiente:

- Las observaciones han sido levantadas apropiadamente
- El planteamiento del estudio y la metodología, incluyendo el análisis estadístico propuesto para la evaluación de los resultados son apropiados para el estudio.

#### **Conclusión:**

El Comité de Investigación del HONADOMANI San Bartolomé aprueba el proyecto de Tesis con **Exp N°01847-19.**

Hago propicia la oportunidad para renovar los sentimientos de nuestra consideración y estima personal.

Atentamente.



MINISTERIO DE SALUD  
NACIONAL DOCENTE MADRE NIÑO  
SAN BARTOLOME

M. C. HUGO VELAZCO BARTRA  
Jefe de Apoyo a la Docencia e Investigación

HDB/vma  
cc.archivo

Av. Alfonso Ugarte 825 4to piso/Lima Perú

Teléfono 2010400 anexo 162

## Anexo N° 6

### CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

*Confiabilidad Cuestionario de Calidad del Servicio.*

| <b>Resumen del procesamiento de los casos</b> |                        |    |       |
|---|------------------------|----|-------|
|   |                        | N  | %     |
|   | Válidos                | 30 | 100,0 |
| Casos   | Excluidos <sup>a</sup> | 0  | ,0    |
| Total   |                        | 30 | 100,0 |

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

| <b>Estadísticos de fiabilidad</b> |                |
|-----------------------------------|----------------|
| Alfa de Cron Bach                 | N de elementos |
| ,953                              | 22             |

Interpretación:

Por debajo de .60 es inaceptable

De .60 a .65 es indeseable.

Entre .65 y .70 es mínimamente aceptable.

De .70 a .80 es respetable.

De .80 a .90 es buena

De .90 a 1.00 Muy buena

Siendo el coeficiente de Alfa de Cronbach superior a 0.90 indicaría que el grado de confiabilidad del instrumento es muy bueno.

*Confiabilidad cuestionario de Satisfacción del usuario externo.KR20*

| <b>Resumen del procesamiento de los casos</b> |           |    |       |
|---|-----------|----|-------|
|   |           | N  | %     |
|   | Válidos   | 30 | 100,0 |
| Casos   | Excluidos | 0  | ,0    |

|       |    |       |
|-------|----|-------|
| Total | 30 | 100,0 |
|-------|----|-------|

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

**Estadísticos de fiabilidad**

| KR-20 | N de elementos |
|-------|----------------|
| ,945  | 20             |

Interpretación:

Por debajo de .60 es inaceptable

De .60 a .65 es indeseable.

Entre .65 y .70 es mínimamente aceptable.

De 70 a .80 es respetable.

De .80 a .90 es buena

De .90 a 1.00 Muy buena

Siendo el coeficiente de KR-20 superior a 0.90 indicaría que el grado de confiabilidad del instrumento es muy bueno.

### Anexo 7: Base de datos.

| N° | CALIDAD DE SERVICIO |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
|----|---------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
|    | 1                   | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 |
| 1  | 4                   | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4  | 3  | 4  | 5  | 3  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 3  | 4  | 3  |
| 2  | 4                   | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4  | 3  | 4  | 5  | 3  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 3  | 4  | 3  |
| 3  | 1                   | 1 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 1 | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 5  | 1  | 1  | 1  | 4  | 3  | 2  | 3  |
| 4  | 4                   | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 2  | 3  |
| 5  | 1                   | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 3 | 4  | 3  | 4  | 2  | 3  | 1  | 2  | 2  | 2  | 4  | 1  | 2  | 3  |
| 6  | 4                   | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4  | 3  | 4  | 5  | 3  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 3  | 4  | 3  |
| 7  | 4                   | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4  | 3  | 4  | 5  | 3  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 3  | 4  | 3  |
| 8  | 4                   | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4  | 3  | 4  | 2  | 3  | 5  | 2  | 2  | 2  | 4  | 3  | 2  | 3  |
| 9  | 4                   | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4  | 3  | 4  | 2  | 3  | 5  | 2  | 2  | 2  | 4  | 3  | 2  | 3  |
| 10 | 4                   | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4  | 3  | 4  | 5  | 3  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 3  | 4  | 3  |
| 11 | 4                   | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4  | 3  | 4  | 5  | 3  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 3  | 4  | 3  |
| 12 | 4                   | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 13 | 4                   | 4 | 4 | 3 | 3 | 1 | 4 | 4 | 3 | 3  | 3  | 3  | 1  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 1  | 4  | 3  |
| 14 | 4                   | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4  | 3  | 4  | 2  | 3  | 5  | 3  | 5  | 2  | 3  | 3  | 4  | 3  |
| 15 | 1                   | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  |
| 16 | 3                   | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 5  | 5  | 5  | 4  | 3  | 3  | 3  |
| 17 | 4                   | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 2  | 3  |
| 18 | 3                   | 1 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3  | 2  | 1  | 2  | 1  | 2  | 2  | 2  | 2  | 3  | 3  | 2  | 3  |
| 19 | 4                   | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4  | 3  | 4  | 2  | 3  | 5  | 2  | 2  | 2  | 4  | 3  | 2  | 3  |
| 20 | 4                   | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4  | 3  | 4  | 2  | 3  | 5  | 2  | 2  | 2  | 4  | 3  | 2  | 3  |
| 21 | 4                   | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4  | 3  | 4  | 5  | 3  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 3  | 4  | 3  |
| 22 | 4                   | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4  | 3  | 4  | 5  | 3  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 3  | 4  | 3  |
| 23 | 1                   | 1 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 1 | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 5  | 1  | 1  | 1  | 4  | 3  | 2  | 3  |
| 24 | 4                   | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 2  | 3  |
| 25 | 1                   | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 3 | 4  | 3  | 4  | 2  | 3  | 1  | 2  | 2  | 2  | 4  | 1  | 2  | 3  |
| 26 | 4                   | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4  | 3  | 4  | 5  | 3  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 3  | 4  | 3  |
| 27 | 4                   | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4  | 3  | 4  | 5  | 3  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 3  | 4  | 3  |
| 28 | 4                   | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4  | 3  | 4  | 2  | 3  | 5  | 2  | 2  | 2  | 4  | 3  | 2  | 3  |
| 29 | 4                   | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4  | 3  | 4  | 2  | 3  | 5  | 2  | 2  | 2  | 4  | 3  | 2  | 3  |
| 30 | 4                   | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4  | 3  | 4  | 5  | 3  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 3  | 4  | 3  |
| 31 | 4                   | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4  | 3  | 4  | 5  | 3  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 3  | 4  | 3  |
| 32 | 4                   | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 33 | 4                   | 4 | 4 | 3 | 3 | 1 | 4 | 4 | 3 | 3  | 3  | 3  | 1  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 1  | 4  |
| 34 | 4                   | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4  | 3  | 4  | 2  | 3  | 5  | 3  | 5  | 2  | 3  | 3  | 4  | 3  |
| 35 | 1                   | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  |
| 36 | 3                   | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 3  | 3  | 3  |
| 37 | 4                   | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 2  | 3  |
| 38 | 4                   | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 2  | 3  | 3  |
| 39 | 4                   | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 2  | 3  | 3  |
| 40 | 4                   | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4  | 3  | 4  | 5  | 3  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 3  | 4  | 3  |
| 41 | 4                   | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4  | 3  | 4  | 5  | 3  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 3  | 4  | 3  |
| 42 | 1                   | 1 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 1 | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 5  | 1  | 1  | 1  | 4  | 3  | 2  | 3  |
| 43 | 4                   | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 2  | 3  |
| 44 | 1                   | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 3 | 4  | 3  | 4  | 2  | 3  | 1  | 2  | 2  | 2  | 4  | 1  | 2  | 3  |
| 45 | 4                   | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4  | 3  | 4  | 5  | 3  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 3  | 4  | 3  |
| 46 | 4                   | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4  | 3  | 4  | 5  | 3  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 3  | 4  | 3  |
| 47 | 4                   | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4  | 3  | 4  | 2  | 3  | 5  | 2  | 2  | 2  | 4  | 3  | 2  | 3  |
| 48 | 4                   | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4  | 3  | 4  | 2  | 3  | 5  | 2  | 2  | 2  | 4  | 3  | 2  | 3  |
| 49 | 4                   | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4  | 3  | 4  | 5  | 3  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 3  | 4  | 3  |
| 50 | 4                   | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4  | 3  | 4  | 5  | 3  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 3  | 4  | 3  |
| 51 | 4                   | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 52 | 4                   | 4 | 4 | 3 | 3 | 1 | 4 | 4 | 3 | 3  | 3  | 3  | 1  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 1  | 4  | 3  |
| 53 | 4                   | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4  | 3  | 4  | 2  | 3  | 5  | 3  | 5  | 2  | 3  | 3  | 4  | 3  |

|     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 54  | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 |
| 55  | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 56  | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 57  | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 58  | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 |
| 59  | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 60  | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 61  | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 62  | 1 | 1 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 4 | 3 | 2 | 3 |
| 63  | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 |
| 64  | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 4 | 1 | 2 | 3 |
| 65  | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 66  | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 67  | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 5 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 |
| 68  | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 5 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 |
| 69  | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 70  | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 71  | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 72  | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 1 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 4 | 3 |
| 73  | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 5 | 3 | 5 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 74  | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 |
| 75  | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 76  | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 |
| 77  | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 78  | 3 | 4 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 79  | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 80  | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 81  | 1 | 1 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 4 | 3 | 2 | 3 |
| 82  | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 |
| 83  | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 4 | 1 | 2 | 3 |
| 84  | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 85  | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 86  | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 5 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 |
| 87  | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 5 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 |
| 88  | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 89  | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 90  | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 91  | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 1 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 4 | 3 |
| 92  | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 5 | 3 | 5 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 93  | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 |
| 94  | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 95  | 3 | 4 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 96  | 3 | 4 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 97  | 3 | 4 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 98  | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 99  | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 100 | 1 | 1 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 4 | 3 | 2 | 3 |
| 101 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 |
| 102 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 4 | 1 | 2 | 3 |
| 103 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 104 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 105 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 5 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 |
| 106 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 5 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 |
| 107 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 108 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 109 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 110 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 1 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 4 | 3 |
| 111 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 5 | 3 | 5 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 112 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 |
| 113 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 114 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 115 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 116 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 117 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 118 | 1 | 1 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 4 | 3 | 2 | 3 |
| 119 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 |
| 120 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 4 | 1 | 2 | 3 |
| 121 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 122 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 123 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 5 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 |
| 124 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 5 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 |
| 125 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 |



|     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 126 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 127 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 128 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 1 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 4 | 4 |
| 129 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 5 | 3 | 5 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 130 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 |
| 131 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 132 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 133 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 |
| 134 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 135 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 136 | 1 | 1 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| 137 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 |
| 138 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 4 | 1 | 2 | 3 | 3 |
| 139 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 140 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 141 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 5 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| 142 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 5 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| 143 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 144 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 145 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 146 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 1 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 4 | 4 | 3 |
| 147 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 5 | 3 | 5 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 148 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 |
| 149 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 150 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 151 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 152 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 153 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 154 | 1 | 1 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| 155 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 |
| 156 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 4 | 1 | 2 | 3 | 3 |
| 157 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 158 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 159 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 5 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| 160 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 5 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| 161 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 162 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 163 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 164 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 1 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 4 | 4 | 3 |
| 165 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 5 | 3 | 5 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 166 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 167 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 168 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 169 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 170 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 171 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 172 | 1 | 1 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| 173 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 |
| 174 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 4 | 1 | 2 | 3 | 3 |
| 175 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 176 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 177 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 5 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| 178 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 5 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| 179 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 180 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 181 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 182 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 1 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 4 | 4 | 3 |
| 183 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 5 | 3 | 5 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 184 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 185 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 186 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 187 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 188 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| 189 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 190 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 191 | 1 | 1 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| 192 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 |
| 193 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 4 | 1 | 2 | 3 | 3 |
| 194 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 195 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 196 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 5 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| 197 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 5 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 |

|     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 198 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 |   |
| 199 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 |   |
| 200 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |   |
| 201 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 1 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 4 |   |
| 202 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 5 | 3 | 5 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 |   |
| 203 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 |   |
| 204 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 |   |
| 205 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 |   |
| 206 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 |   |
| 207 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 |   |
| 208 | 1 | 1 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 4 | 3 | 2 | 3 |
| 209 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 |
| 210 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 4 | 1 | 2 | 3 |   |
| 211 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 |   |
| 212 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 |   |
| 213 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 5 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 |   |
| 214 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 5 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 |   |
| 215 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 |   |
| 216 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 |   |
| 217 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |   |
| 218 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 1 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 4 | 4 |   |
| 219 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 5 | 3 | 5 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 |   |
| 220 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 |   |
| 221 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 |   |
| 222 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |   |
| 223 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 |   |
| 224 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 |   |
| 225 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 |   |
| 226 | 1 | 1 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 4 | 3 | 2 | 3 |   |
| 227 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 |   |
| 228 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 4 | 1 | 2 | 3 |   |
| 229 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 |   |
| 230 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 |   |
| 231 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 5 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 |   |
| 232 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 5 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 |   |
| 233 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 |   |
| 234 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 |   |
| 235 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |   |
| 236 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 1 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 4 | 4 |   |
| 237 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 5 | 3 | 5 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 |   |
| 238 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 |   |
| 239 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 |   |
| 240 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 |   |

| N° | SATISFACCION DEL USUARIO     |   |   |   |   |   |   |   |   |    |   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
|----|------------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
|    | Características del Servicio |   |   |   |   |   |   |   |   |    | Características del trato personalizado |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
|    | 1                            | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11                                      | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 |
| 1  | 1                            | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1  | 1                                       | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  |
| 2  | 1                            | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1  | 1                                       | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  |
| 3  | 0                            | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1  | 0                                       | 1  | 1  | 0  | 0  | 0  | 1  | 1  | 0  | 1  |
| 4  | 1                            | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1  | 1                                       | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  |
| 5  | 0                            | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1  | 0                                       | 0  | 1  | 0  | 1  | 0  | 1  | 1  | 0  | 1  |
| 6  | 1                            | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1  | 1                                       | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  |
| 7  | 1                            | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0  | 1                                       | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  |
| 8  | 0                            | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1  | 0                                       | 1  | 1  | 0  | 1  | 0  | 1  | 0  | 1  | 0  |
| 9  | 0                            | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1  | 0                                       | 1  | 1  | 0  | 1  | 0  | 1  | 1  | 0  | 1  |
| 10 | 1                            | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1  | 1                                       | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  |
| 11 | 1                            | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1  | 1                                       | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  |
| 12 | 1                            | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0  | 0                                       | 1  | 0  | 0  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  |
| 13 | 1                            | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0  | 1                                       | 1  | 1  | 0  | 1  | 1  | 0  | 1  | 0  | 1  |
| 14 | 1                            | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0  | 0                                       | 1  | 1  | 1  | 1  | 0  | 1  | 1  | 1  | 1  |
| 15 | 1                            | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1  | 0                                       | 0  | 0  | 1  | 0  | 0  | 0  | 0  | 1  | 0  |
| 16 | 1                            | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1  | 0                                       | 1  | 1  | 1  | 1  | 0  | 1  | 1  | 1  | 1  |
| 17 | 1                            | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0  | 1                                       | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  |
| 18 | 0                            | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1  | 0                                       | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  |
| 19 | 0                            | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1  | 0                                       | 1  | 1  | 0  | 1  | 0  | 1  | 1  | 0  | 1  |
| 20 | 0                            | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1  | 0                                       | 1  | 1  | 0  | 1  | 0  | 1  | 1  | 0  | 1  |
| 21 | 1                            | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1  | 1                                       | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  |
| 22 | 1                            | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1  | 1                                       | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  |
| 23 | 0                            | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1  | 0                                       | 1  | 1  | 0  | 0  | 0  | 1  | 1  | 0  | 1  |
| 24 | 1                            | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1  | 1                                       | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  |
| 25 | 0                            | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1  | 0                                       | 0  | 1  | 0  | 1  | 0  | 1  | 1  | 0  | 1  |
| 26 | 1                            | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1  | 1                                       | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  |
| 27 | 1                            | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0  | 1                                       | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  |
| 28 | 0                            | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1  | 0                                       | 1  | 1  | 0  | 1  | 0  | 1  | 1  | 0  | 1  |
| 29 | 0                            | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1  | 0                                       | 1  | 1  | 0  | 1  | 0  | 1  | 1  | 0  | 1  |
| 30 | 1                            | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1  | 1                                       | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  |
| 31 | 1                            | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1  | 1                                       | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  |
| 32 | 1                            | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0  | 0                                       | 1  | 0  | 0  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  |
| 33 | 1                            | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0  | 1                                       | 1  | 1  | 0  | 1  | 1  | 0  | 1  | 0  | 1  |
| 34 | 1                            | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0  | 0                                       | 1  | 1  | 1  | 1  | 0  | 1  | 1  | 1  | 1  |
| 35 | 1                            | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1  | 0                                       | 0  | 0  | 1  | 0  | 0  | 0  | 0  | 1  | 0  |
| 36 | 1                            | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1  | 0                                       | 1  | 1  | 1  | 1  | 0  | 1  | 1  | 1  | 1  |
| 37 | 1                            | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0  | 1                                       | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  |
| 38 | 1                            | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0  | 0                                       | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  |
| 39 | 1                            | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0  | 0                                       | 0  | 0  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  |
| 40 | 1                            | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1  | 1                                       | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  |
| 41 | 1                            | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1  | 1                                       | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  |
| 42 | 0                            | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1  | 0                                       | 1  | 1  | 0  | 0  | 0  | 1  | 1  | 0  | 1  |
| 43 | 1                            | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1  | 1                                       | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  |
| 44 | 0                            | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1  | 0                                       | 0  | 1  | 0  | 1  | 0  | 1  | 1  | 0  | 1  |
| 45 | 1                            | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1  | 1                                       | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  |
| 46 | 1                            | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0  | 1                                       | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  |
| 47 | 0                            | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1  | 0                                       | 1  | 1  | 0  | 1  | 0  | 1  | 1  | 0  | 1  |
| 48 | 0                            | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1  | 0                                       | 1  | 1  | 0  | 1  | 0  | 1  | 1  | 0  | 1  |
| 49 | 1                            | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1  | 1                                       | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  |
| 50 | 1                            | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1  | 1                                       | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  |
| 51 | 1                            | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0  | 0                                       | 1  | 0  | 0  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  |
| 52 | 1                            | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0  | 1                                       | 1  | 1  | 0  | 1  | 1  | 0  | 1  | 0  | 1  |
| 53 | 1                            | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0  | 0                                       | 1  | 1  | 1  | 1  | 0  | 1  | 1  | 1  | 1  |
| 54 | 1                            | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1  | 0                                       | 0  | 0  | 1  | 0  | 0  | 0  | 0  | 1  | 0  |
| 55 | 1                            | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1  | 0                                       | 1  | 1  | 1  | 1  | 0  | 1  | 1  | 1  | 1  |





|     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 200 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 201 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| 202 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 |   |
| 203 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |   |
| 204 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 |   |
| 205 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |   |
| 206 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |   |
| 207 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |   |
| 208 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 |   |
| 209 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |   |
| 210 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 |   |
| 211 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |   |
| 212 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |   |
| 213 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 |   |
| 214 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 |   |
| 215 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |   |
| 216 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |   |
| 217 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |   |
| 218 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 |   |
| 219 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 |   |
| 220 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |   |
| 221 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 |   |
| 222 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |   |
| 223 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |   |
| 224 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |   |
| 225 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |   |
| 226 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 |   |
| 227 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |   |
| 228 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 |   |
| 229 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |   |
| 230 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |   |
| 231 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 |   |
| 232 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 |   |
| 233 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |   |
| 234 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |   |
| 235 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |   |
| 236 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 |   |
| 237 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 |   |
| 238 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 |   |
| 239 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 |   |
| 240 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |   |