

# **UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**

**Facultad de Ciencias de la Salud**  
**Escuela Profesional de Farmacia y Bioquímica**



## **UPLA**

**TESIS**

**SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y CALIDAD ATENCIÓN EN EL  
SERVICIO DE FARMACIA DE UN HOSPITAL, HUANCAYO, 2022**

**Para Optar el : Título Profesional de Químico Farmacéutico**

**Autoras : Bachiller Liseth Briceño Alaya  
Bachiller Luzbelia Jinez Leon**

**Asesora : Mg. Patricia Laura Palacios Simeón**

**Línea de Investigación Institucional : Salud y Gestión de la Salud**

**Fecha de inicio y culminación de la Investigación : 04.04.2022 hasta 03.04.2023**

**Huancayo – Perú  
2023**

## **DEDICATORIA**

A Dios, por sus inmensas bendiciones.

A mi familia, por su apoyo incondicional, y a todas aquellas personas que me acompañaron en el camino durante mi formación profesional.

*Liseth Briceño Alaya*

## **DEDICATORIA**

A Dios, por todas las maravillas que hizo en mi vida.

A mis padres, por haberme brindado todo su apoyo, este logro te lo dedico Jeremías J., sé que desde el cielo guía mis pasos.

A mi familia, por alentarme a lograr mis metas.

*Luzbelia Jinez Leon*

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, por guiarnos, brindarnos firmeza y perseverancia para seguir adelante.

A la Universidad Peruana Los Andes y sus docentes de la Escuela profesional de Farmacia y Bioquímica, al Mg. Jaime Wester Campos y Mg. Patricia Palacios Simeón.

A Mg. Janet Bastidas Merino, jefa del Departamento de Farmacia del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión- Huancayo, por su apoyo en el desarrollo de la investigación.

*Las autoras*

# CONSTANCIA

## DE SIMILITUD DE TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN POR EL SOFTWARE DE PREVENCIÓN DE PLAGIO TURNITIN

La Dirección de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias de la Salud, hace constar por la presente, que el Informe Final de Tesis titulado:

### SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y CALIDAD ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE FARMACIA DE UN HOSPITAL, HUANCAYO, 2022

Cuyo autor (es) : BRICEÑO ALAYA LISETH  
JINEZ LEON LUZBELIA  
Facultad : CIENCIAS DE LA SALUD  
Escuela Profesional : FARMACIA Y BIOQUIMICA  
Asesor (a) : MG. PALACIOS SIMEON PATRICIA LAURA

Que fue presentado con fecha: 15/06/2023 y después de realizado el análisis correspondiente en el software de prevención de plagio Turnitin con fecha 28/06/2023; con la siguiente configuración del software de prevención de plagio Turnitin:

- Excluye bibliografía
- Excluye citas
- Excluye cadenas menores a 20 palabras
- Otro criterio (especificar)

Dicho documento presenta un porcentaje de similitud de 29%.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentajes establecidos en el Artículo N° 11 del Reglamento de uso de software de prevención de plagio, el cual indica que no se debe superar el 30%. Se declara, que el trabajo de investigación: si contiene un porcentaje aceptable de similitud.

Observaciones: Se analizó con el software tres veces.

En señal de conformidad y verificación se firma y sella la presente constancia.

Huancayo, 28 de junio de 2023

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES  
Facultad de Ciencias de la Salud



Ph.D. EDITH ANCCO GOMEZ  
DIRECTORA DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

CONSTANCIA N° 225 - DUI - FCS - UPLA/2023

c.c.: Archivo  
EAG/vjchp

# CONTENIDO

	<b>Página</b>
<b>DEDICATORIA</b>	2-3
<b>AGRADECIMIENTO</b>	4
<b>CONTENIDO</b>	5
<b>CONTENIDO DE TABLAS</b>	8
<b>CONTENIDO DE FIGURAS</b>	9
<b>RESUMEN</b>	10
<b>ABSTRACT</b>	11
<b>CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	
<b>1.1 Descripción de la realidad problemática</b>	12
<b>1.2 Delimitación del problema</b>	14
<b>1.3 Formulación del problema</b>	15
1.3.1 Problema general	15
1.3.2 Problemas específicos	15
<b>1.4 Justificación</b>	16
1.4.1 Social	16
1.4.2 Teórica	16
1.4.3 Metodológica	16
<b>1.5 Objetivos</b>	17
1.5.1 Objetivo general	17
1.5.2 Objetivos específicos	17
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO</b>	
<b>2.1 Antecedentes de estudio</b>	18
2.1.1 nacionales	18
2.1.2 Internacionales	20
<b>2.2 Bases teóricas</b>	21
2.2.1 Satisfacción del usuario	21
2.2.2 Calidad de atención	24
<b>2.3 Marco conceptual</b>	27

<b>CAPÍTULO III: HIPÓTESIS</b>	
<b>3.1 Hipótesis</b>	29
3.1.1 Hipótesis general	29
3.1.2 Hipótesis específicas	29
<b>3.2 Variables</b>	30
3.2.1 Variable N°1: Satisfacción del usuario	30
3.2.2 Variable N°2: Calidad de atención	30
<b>CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA</b>	
<b>4.1 Método de investigación</b>	31
<b>4.2 Tipo de investigación</b>	31
<b>4.3 Nivel de investigación</b>	32
<b>4.4 Diseño de la investigación</b>	32
<b>4.5 Población y muestra</b>	32
4.5.1 Criterios de inclusión	33
4.5.2 Criterios de exclusión	33
<b>4.6 Técnica e instrumentos de recolección de datos</b>	34
4.6.1 Técnica	34
4.6.2 Instrumentos de recolección de datos	34
4.6.3 Procedimientos de la investigación	36
<b>4.7 Técnicas de procesamiento y análisis de datos</b>	36
<b>4.8 Aspectos éticos de la investigación</b>	37
<b>CAPÍTULO V: RESULTADOS</b>	
<b>5.1 Descripción de resultados</b>	39
<b>5.2 Contraste de las hipótesis</b>	47
<b>ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS</b>	53
<b>CONCLUSIONES</b>	58
<b>RECOMENDACIONES</b>	59
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	60
<b>ANEXOS</b>	
1. Matriz de consistencia	69
2. Matriz de operacionalización de las variables	70
3. Matriz de operacionalización de los instrumentos	71

4. Instrumentos de recolección de datos	72
5. Validación de los instrumentos mediante opinión por juicio de expertos	74
6. Confiabilidad de los instrumentos mediante aplicación de prueba piloto	77
7. Consentimiento informado	78
8. Declaración de confidencialidad	79
9. Solicitud de facilidades	81
10. Compromiso de autoría	83
11. Data del procesamiento de datos	85
12. Fotografías de la aplicación de los instrumentos	102

## CONTENIDO DE TABLAS

	<b>Página</b>
Tabla 1. Satisfacción en los 384 usuarios atendidos en una farmacia hospitalaria de Huancayo, 2022	39
Tabla 2. Calidad de atención percibida en 384 usuarios atendidos en una farmacia hospitalaria de Huancayo, 2022	40
Tabla 3. Tabla de contingencia entre la satisfacción de los usuarios y la calidad de la atención	41
Tabla 4. Tabla de contingencia entre la satisfacción de los 384 usuarios y calidad de atención, según fiabilidad	42
Tabla 5. Tabla de contingencia entre la satisfacción de los 384 usuarios y calidad de atención, según capacidad de respuesta	43
Tabla 6. Tabla de contingencia entre la satisfacción de los 384 usuarios y calidad de atención, según seguridad	44
Tabla 7. Tabla de contingencia entre la satisfacción de los 384 usuarios y calidad de atención, según empatía	45
Tabla 8. Tabla de contingencia entre la satisfacción de los 384 usuarios y calidad de atención, según elementos tangibles	46
Tabla 9. Contraste de hipótesis mediante rho de Spearman	47
Tabla 10. Resumen de procesamiento de casos	77
Tabla 11. Estadísticas de fiabilidad	77
Tabla 12. Estadísticos de la escala	77

## CONTENIDO DE FIGURAS

		<b>Página</b>
Figura 1.	Histograma comparativo de la satisfacción percibida por 384 usuarios atendidos en una farmacia hospitalaria de Huancayo, 2022	41
Figura 2.	Calidad de la atención percibida en los 384 usuarios atendidos en una farmacia hospitalaria de Huancayo, 2022	42
Figura 3.	Histograma comparativo entre satisfacción de los usuarios según fiabilidad	43
Figura 4.	Histograma comparativo entre satisfacción de los usuarios según capacidad de respuesta	44
Figura 5.	Histograma comparativo entre satisfacción de los usuarios según seguridad	45
Figura 6.	Histograma comparativo entre satisfacción de los usuarios según empatía	46
Figura 7.	Histograma comparativo entre satisfacción de los usuarios según elementos tangibles	47

## RESUMEN

Se determinó la asociación entre la satisfacción de usuarios y la calidad de atención en una farmacia hospitalaria (Huancayo, 2022). Para lo cual se empleó el método científico hipotético-deductivo, siendo una investigación básica, transversal y relacional; población conformaron por los usuarios que adquirieron medicamentos en la farmacia del H.R.D.C.Q. “Daniel Alcides Carrión” (Huancayo, Junín) entre marzo a mayo del 2022; se trabajó con 384 usuarios, escogidos mediante muestreo no probabilístico, a quienes se les aplicó dos cuestionarios SERVQUAL para las dos variables; sometidos a validación por opinión de jueces y prueba de confiabilidad (con alfa de Cronbach = 0.773). Se encontró que 63,8% de usuarios se encuentra satisfecho, aunque 33,6% estuvo poco satisfecho; 82,6% de encuestados consideran como buena la calidad de atención, seguido de 12,2% que la perciben como regular; el 80,0% de usuarios que se siente muy satisfecho considera buena la fiabilidad; mientras que 65,9% poco satisfechos perciben como regular la capacidad de respuesta; todos aquellos usuarios que resultaron muy satisfechos consideran a la dimensión seguridad como buena; mientras que 64,3% poco satisfechos consideran la dimensión empatía como buena; todos los usuarios muy satisfechos valoran como buena la tangibilidad. Se concluye que no hubo relación estadística entre la satisfacción de usuarios y la calidad de atención en la farmacia de un hospital de Huancayo, 2022.

**Palabras clave:** Satisfacción de usuarios, calidad de atención, farmacia, Huancayo, SERVQUAL.

## **ABSTRACT**

The association between user satisfaction and the quality of care in a hospital pharmacy was determined (Huancayo, 2022). For which the hypothetical-deductive scientific method was used, being a basic, transversal and relational investigation; The population was made up of users who purchased medications at the H.R.D.C.Q. "Daniel Alcides Carrión" (Huancayo, Junín) between March and May 2022; We worked with 384 users, chosen by non-probabilistic sampling, to whom two SERVQUAL questionnaires were applied for the two variables; subjected to validation by judges' opinion and reliability test (with Cronbach's alpha = 0.773). It was found that 63.8% of users are satisfied, although 33.6% were dissatisfied; 82.6% of respondents consider the quality of care to be good, followed by 12.2% who perceive it as regular; 80.0% of users who feel very satisfied consider reliability to be good; while 65.9% who are not very satisfied perceive the response capacity as regular; all those users who were very satisfied consider the security dimension as good; while 64.3% not very satisfied consider the empathy dimension as good; all very satisfied users value the tangibility as good. It is concluded that there was no statistical relationship between user satisfaction and the quality of care in the pharmacy of a hospital in Huancayo, 2022.

**Keywords:** Quality of care, user satisfaction, pharmacy, Huancayo, SERVQUAL.

# **CAPÍTULO I**

## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1 DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA**

En la prestación de servicios de salud el factor calidad de la atención es un componente integral, cuya mejora requiere realizar de forma periódica una evaluación consecutiva de satisfacción al usuario, como por ejemplo en la atención farmacéutica; para así asegurar la calidad que exigen los actuales sistemas de evaluación hospitalaria, pues un nivel alto de satisfacción promueve conductas positivas, tanto en los usuarios como en los proveedores de salud.<sup>1,2</sup>

A su vez, los aspectos referidos a la satisfacción se relacionan con la subjetividad de los pacientes, habiéndose iniciado estudios sobre esta variable desde 1935 en Estados Unidos de Norteamérica, pues resulta importante su medición en la medida que un paciente satisfecho suele mostrar mayor predisposición al seguimiento de las recomendaciones médicas y/o terapéuticas, con lo cual logra mejorar su salud. Algunos estudios desarrollados en Ontario (Canadá) reportan que los aspectos referidos a la calidad del servicio, así como la satisfacción en los usuarios mejora significativamente cuando ellos ven que sus opiniones son oportunamente escuchadas, habiéndose identificado motivos específicos que garantizan un buen servicio de atención en salud, tales como: accesibilidad, efectividad, seguridad, eficiencia y factores éticos. Muchas veces, a pesar de aplicar estrategias para mejorar la calidad, se perciben deficiencias que originan reclamos y quejas, identificándose varios puntos débiles como denominador común en diversas instituciones sanitarias.<sup>3</sup>

Por su parte, una investigación con 3484 pacientes procedentes de siete hospitales de Latinoamérica, reportó que el 42,3% (1475) se encontraba satisfecho, y 57,7% (2009) insatisfechos; así mismo, la satisfacción en las dimensiones como fiabilidad fue 32,5%, capacidad de respuesta 24,52%, seguridad 34,9%, empatía 38,1% y elementos tangibles 32,7%; lo cual demostró la existencia de bajos niveles de satisfacción en las cinco dimensiones evaluadas, demostrando la existencia de un déficit importante por parte de las instituciones sanitarias. Ante ello, resalta la necesidad de analizar forma constante la realidad actual acerca de qué tan satisfechos se encuentran los usuarios en relación al servicio de salud que reciben, pues ello permite medir la calidad de servicio a nivel hospitalario.<sup>4</sup>

En el año 2016, el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) emitió un informe sobre la Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios en salud, la cual fue dirigida a los usuarios de las oficinas de seguros en los establecimientos del Ministerio de Salud (MINSA), lo cual permitió conocer que la satisfacción en relación a tiempos de espera para ser atendidos fue de 70,8%; mientras que la satisfacción referente al tiempo para realizar algún tipo de trámite fue de 73,4%.<sup>5</sup>

Conforme a la Guía técnica del MINSA, la satisfacción del usuario se puede definir como el cumplimiento del establecimiento sanitario respecto a las percepciones y/o expectativas del paciente,<sup>6</sup> siendo un indicador importante de los procesos de gestión en aquellas Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS) y va a ser el resultado de la diferencia entre la percepción y expectativa (P-E).<sup>7</sup>

Ello está condicionado a diversos factores como: estilo de vida, expectativas de atención por parte del usuario y experiencias previas con otros proveedores, considerándose una medida de control de cómo está funcionando el sistema sanitario.<sup>8</sup>

Los servicios de farmacia al interior de establecimientos hospitalarios no solo brindan atención y consejería respecto a los medicamentos hacia el público usuario, sino que también deben contar con instalaciones, enseres, muebles y equipos adecuados para el desarrollo de sus actividades; además de un aspecto fundamental, como es el conocimiento, profesionalismo y trato amable del personal; lo cual es muy valorado por el usuario.<sup>9</sup>

Por otro lado, los usuarios satisfechos en establecimientos farmacéuticos, constituye un importante factor que permite evaluar la calidad con que se brinda la atención, relacionada con su bienestar, generando la confianza necesaria que les permita seguir con sus terapias farmacológicas o acudir en caso de requerir consejería respecto al manejo adecuado de los medicamentos.<sup>10</sup>

En los hospitales públicos existen diversos problemas con respecto a la atención al usuario, siendo principalmente el desabastecimiento de productos farmacéuticos, tiempo de atención, trato con amabilidad, limitada capacitación al personal, estrés laboral, incumplimiento de buenas prácticas de dispensación en su conjunto; lo cual genera contratiempos entre los pacientes y el personal sanitario, sobre todo considerando la pandemia por el SARS Cov2, donde existe una alta saturación del sistema sanitario y la asistencia en los hospitales.<sup>11</sup>

## **1.2 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1 Delimitación teórica**

La investigación recabó información sobre la satisfacción percibida por 384 usuarios en relación a la calidad de atención que recibieron, para lo cual se empleó un cuestionario que evaluó el nivel de satisfacción, basado en tres dimensiones (humanística, científico-tecnológico y entorno) y otro que evaluó la calidad de la atención, en base a cinco dimensiones (fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta, elementos tangibles y empatía).

### **1.2.2 Delimitación espacial**

El presente estudio se desarrolló en la farmacia hospitalaria del H.R.D.C.Q. “Daniel Alcides Carrión” de la ciudad de Huancayo (Departamento de Junín).

### **1.2.3 Delimitación temporal**

La recolección de datos, basada en la aplicación de encuestas al público usuario se realizó entre los meses de marzo a mayo del año 2022.

## **1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.3.1 Problema general**

¿Existe asociación entre satisfacción de usuarios y calidad de la atención en el servicio de farmacia de un hospital de Huancayo, 2022?

### **1.3.2 Problemas específicos**

- ¿Existe asociación entre la satisfacción de los usuarios y la calidad de la atención en el servicio de farmacia de un hospital de Huancayo, en la dimensión fiabilidad?
- ¿Existe asociación entre la satisfacción de los usuarios y la calidad de la atención en el servicio de farmacia de un hospital de Huancayo, en la dimensión capacidad de respuesta?
- ¿Existe asociación entre la satisfacción de los usuarios y la calidad de la atención en el servicio de farmacia de un hospital de Huancayo, en la dimensión seguridad?
- ¿Existe asociación entre la satisfacción de los usuarios y la calidad de la atención en el servicio de farmacia de un hospital de Huancayo, en la dimensión empatía?
- ¿Existe asociación entre la satisfacción de los usuarios y la calidad de la atención en el servicio de farmacia de un hospital de Huancayo, en la dimensión elementos tangibles?

## **1.4 JUSTIFICACIÓN**

### **1.4.1 Social**

Mediante esta investigación se determinó la percepción del público usuario en relación a la satisfacción respecto a la atención recibida el servicio de Farmacia de un hospital de la ciudad de Huancayo, cuya información será tomada como referencia para diseñar y aplicar políticas que mejoren la calidad de atención ofrecida; lo cual indudablemente irá en beneficio directo a los usuarios del servicio de Farmacia y de forma indirecta a su entorno cercano, ya que generará mayor bienestar y confianza respecto al manejo adecuado de los medicamentos y el cuidado de su salud.

### **1.4.2 Teórica**

El desarrollo de este estudio hizo posible contar con información actualizada acerca de las variables identificadas, enriqueciendo y actualizando de este modo el nivel de conocimientos sobre estos dos importantes indicadores de gestión. Además, los resultados obtenidos servirán como base para la ejecución de futuras investigaciones de tipo aplicado y longitudinal, orientadas a mejorar la calidad en la atención brindada al interior de establecimientos farmacéuticos.

### **1.4.3 Metodológica**

Con la finalidad de alcanzar los objetivos trazados, en este trabajo se aplicó la técnica de la encuesta dirigida al público usuario de la farmacia hospitalaria, empleando dos instrumentos de recolección de datos (cuestionarios), válidos y confiables, que permitieron acopiar datos sobre las dos variables estudiadas; los cuales podrán ser utilizados en futuras investigaciones orientadas a la evaluación de las percepciones sobre éstas variables en establecimientos de similares características.

## **1.5 OBJETIVOS**

### **1.5.1 Objetivo general**

Determinar la asociación entre la satisfacción de usuarios y la calidad de atención en la farmacia de un hospital en Huancayo, 2022.

### **1.5.2 Objetivos específicos**

- Establecer la asociación entre la satisfacción de usuarios y la calidad de atención en la farmacia de un hospital, según fiabilidad.
- Establecer la asociación entre la satisfacción de usuarios y la calidad de atención en la farmacia de un hospital, según capacidad de respuesta.
- Establecer la asociación entre la satisfacción de usuarios y la calidad de atención en la farmacia de un hospital, según seguridad.
- Establecer la asociación entre la satisfacción de usuarios y la calidad de atención en la farmacia de un hospital, según empatía.
- Establecer la asociación entre la satisfacción de usuarios y la calidad de atención en la farmacia de un hospital, según elementos tangibles.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 ANTECEDENTES DE ESTUDIO**

##### **2.1.1 Nacionales**

Torres J.<sup>12</sup> determinó la satisfacción en 384 usuarios respecto a la atención recibida en diez farmacias y diez boticas (El Tambo, Huancayo), mediante un estudio observacional, básico, transversal y de nivel descriptivo; aplicando encuestas con el empleo de un cuestionario SERVQUAL válido y confiable. Se encontró 51,0% de usuarios satisfechos respecto a fiabilidad; 58,95% con relación a capacidad de respuesta; 54,7% respecto a seguridad; 59,1% respecto a la dimensión empatía y 58,6% respecto a tangibilidad; concluyendo que la satisfacción fue de 60,7%; siendo recomendable la capacitación constante para brindar un servicio cuidadoso, confiable y personalizado, contando siempre con instalaciones físicas y equipos en buen estado.

Barrientos J.<sup>13</sup> analizó la atención y la satisfacción en 60 usuarios externos de farmacia de un Centro de Salud en Los Olivos (Lima), mediante un estudio cuantitativo, transversal y correlacional, con aplicación de encuestas y un cuestionario validado; encontrando que 40% de usuarios consideró como buena la calidad de atención, seguida del 30% que la percibió como muy buena. Por su parte, 43,33% de encuestados manifestó estar muy satisfecho, mientras que 40% de ellos se encontró satisfecho. Se concluyó que existe correlación alta entre la calidad de la atención y la satisfacción en los usuarios ( $\rho$  de Spearman = 0.852).

Vargas M.<sup>14</sup> analizó la calidad del servicio ofrecido en relación a la satisfacción en 50 usuarios de farmacia hospitalaria en Lircay (Huancavelica), mediante un estudio cuantitativo, descriptivo y correlacional, con aplicación de muestreo probabilístico y empleo de un cuestionario válido y confiable para cada variable. Se encontró que existe relación entre la satisfacción del usuario y la calidad del servicio respecto a las dimensiones confiabilidad, tangibilidad, seguridad y empatía. Se concluye que existe relación significativa media entre y la satisfacción del usuario y la calidad del servicio.

Velarde C. *et al.*<sup>15</sup> evaluaron la calidad de servicio y su relación con la satisfacción en 279 clientes de un establecimiento de aplicación de productos farmacológicos (Lurigancho, Lima), mediante una investigación correlacional, no experimental, encontrando correlación entre las variables calidad de servicio y satisfacción del cliente, mediante análisis estadístico chi-cuadrado (coeficiente = 178,314 y p valor = 0,000). Se concluye que ante una mejor calidad del servicio existe mayor satisfacción en los clientes; por lo tanto, la calidad de servicio se constituye en un valor agregado muy importante para el cliente, el cual se debe preservar para generar una mayor satisfacción en los clientes.

Bustamante F. y Gálvez N.<sup>16</sup> analizaron la satisfacción en 375 usuarios de una farmacia hospitalaria (Cajamarca), mediante una investigación descriptiva con aplicación de encuestas y uso de un instrumento SERVQUAL modificado para establecimientos de salud, conformado por 22 ítems, una escala ordinal de cinco categorías, con cinco dimensiones de la variable de estudio, cuya confiabilidad se realizó según alfa de Cronbach (0.984). Se encontró que existió 54% de satisfacción global, concluyendo que la calidad se encuentra “en proceso”, por lo tanto, pues la atención no fue satisfactoria.

Ramírez V.<sup>17</sup> analizó la calidad del servicio en relación a la satisfacción en 30 usuarios de farmacia hospitalaria (Yurimaguas, Loreto), a través de un estudio descriptivo correlacional, con muestreo probabilístico, y aplicación de encuestas mediante un cuestionario validado por juicio de expertos. Se encontró que existe relación directa entre las dos variables.

### **2.1.2 Internacionales**

Choque E. *et al.*<sup>18</sup> analizaron la satisfacción percibida por 108 clientes de 53 farmacias comunitarias independientes en Sucre (Bolivia), a través de una investigación cuantitativa, correlacional y transversal. Se encontró que 61,11% fueron clientes de sexo femenino; 53,7% señalaron que la localización y accesibilidad a la farmacia es buena; así mismo, consideran buenos los horarios de atención (59,26%), trato y amabilidad del personal (56,48%); 43,52% de clientes calificaron a la sala de espera como regular, y 49,06% considera que información brindada es buena. Se concluye que hubo satisfacción en los clientes con respecto a la atención recibida.

Romero L.<sup>19</sup> evaluó la satisfacción en 166 clientes en relación a la atención recibida en una cadena de farmacias del Cantón Machala (Ecuador), mediante un estudio descriptivo y aplicación de encuestas estructuradas con escala tipo Likert que permitió analizar dimensiones referentes a la calidad del Servicio y/o producto recibido, precios, tipo de establecimientos y disponibilidad de atención. Se encontró que 62,62% de clientes consideran que el farmacéutico es amigable, 54,22% afirman que el farmacéutico está bien informado y 72,29% se sienten completamente satisfechos con respecto a la atención que recibieron; concluyendo que algunos parámetros de evaluación a los consumidores deben ser direccionados adecuadamente a fin de permitir la aplicación de estrategias de mejora tanto a clientes internos y externos.

Alban M.<sup>20</sup> analizó los factores que influyen sobre la decisión de compra en farmacias tradicionales y cadenas farmacéuticas en 384 clientes de Guayaquil (Ecuador), a través de una investigación descriptiva y transversal. Se encontró que las dimensiones acogida (48%), consejo médico (42%), confiabilidad (43%) y promoción (48%) fueron consideradas como buenas mayormente en cadenas de farmacias; mientras que tiempo de atención (47%), rapidez del servicio (45%) y precio (49%) fueron consideradas como buenas predominantemente en farmacias independientes. Se concluye que los principales factores influyentes sobre el comportamiento de los consumidores son la buena imagen, promociones y variedad, pues afectan sus sentidos positivamente.

Toaquiza N.<sup>21</sup> evaluó la satisfacción en 125 clientes de una farmacia (Ambato, Ecuador), a través de un estudio deductivo, con enfoque cuali-cuantitativo, de tipo descriptivo y el empleo de un cuestionario SERVQUAL, con escala tipo Likert. Se encontró que 56% de usuarios fueron de sexo femenino; 55,2% tuvieron nivel de instrucción secundario; 50% fueron mayores de 38 años; el 40% mostró satisfacción y 33,5% insatisfacción baja. Se concluye que hubo baja satisfacción e insatisfacción media, cuyas brechas entre la percepción y la expectativa están relacionadas con la mala calidad de atención con respecto a todas sus dimensiones.

## **2.2 BASES TEÓRICAS**

### **2.2.1 Satisfacción del usuario**

#### **A. Definición**

Se establece que está estrechamente relacionado a la gestión de calidad, por lo tanto, está constituido por aquellas medidas que se adoptan con el fin de lograr la satisfacción de los usuarios.<sup>22</sup>

## **B. Satisfacción de usuarios en hospitales**

La satisfacción se considera como un tipo de experiencia cognoscitiva, que se deriva básicamente después de comparar expectativas personales y características percibidas del servicio y/o producto de salud recibido; pudiendo resultar distinta para diferentes personas, e incluso distinta para el mismo usuario en diferentes circunstancias. Las primeras investigaciones sobre satisfacción de usuarios analizaban únicamente las cualidades del producto recibido a fin de evaluar su impacto en el bienestar del usuario los servicios de salud. En la actualidad, los usuarios quedan satisfechos al ver cumplidas o superadas sus expectativas en relación al servicio de salud recibido.<sup>23</sup>

A nivel hospitalario, la satisfacción en usuarios externos es un indicador importante en los modelos de gestión, siendo el resultado de la diferencia entre percepciones y expectativas, influenciadas por diversos factores (experiencias previas, estilo de vida, expectativas, información recibida por otros usuarios y la misma organización del establecimiento de salud), considerándose como una medida que permite controlar el funcionamiento del sistema sanitario.<sup>24</sup>

En el Perú se ha desarrollado una Política Nacional de Calidad en Salud orientada al establecimiento de un sistema de salud más efectivo,<sup>6</sup> por ello, el Ministerio de Salud (MINSA) aprobó una directiva administrativa para implementar el “Plan Cero colas” (PCC) a nivel de todas las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS) a nivel nacional; consistente en el fortalecimiento de la infraestructura, equipamiento, recursos materiales, tecnológicos y humanos con la finalidad de mejorar la calidad de atención e incrementar significativamente el número de usuarios satisfechos.<sup>25,26</sup>

## **C. Dimensiones para valorar la satisfacción<sup>18</sup>**

### **1. Humanista**

Llamada también “dimensión interpersonal”, muchas veces no reconocida y bastante apartada, sin embargo, con una gran relevancia, debido a que conforma la esencia de la práctica bioética.

## **2. Entorno**

Se refiere a los factores que favorecen la comodidad o bienestar durante el momento de la prestación del servicio.

## **3. Científica-tecnológica**

Dimensión relacionada con el conocimiento del personal que brinda el servicio según determinada disciplina.

## **D. Teorías que permiten valorar la satisfacción de los usuarios<sup>22,27</sup>**

### **1. No confirmación de expectativas**

Sostiene que la percepción sobre la satisfacción de los usuarios obedece a una comparación con otros recibidos anteriormente.

### **2. Del descontento potencial**

Considera la insatisfacción de los usuarios luego de recibir una atención de mala calidad, pudiendo manifestarse como un descontento interno o externo.

### **3. Análisis de disponibilidad**

Basada en el conocimiento de la utilidad de los recursos, considerando las demandas satisfechas o insatisfechas.

### **4. Calidad percibida**

Desarrollada por Cronin J. y Taylor S. en 1992,<sup>28</sup> basada sólo en las percepciones de los clientes, quienes establecen sus propios criterios de valoración en diferentes, respecto a la atención que reciben.<sup>20</sup>

## **2.2.2 Calidad de atención**

### **A. Definición**

Se establece que un establecimiento proporciona un producto o servicio de calidad cuando éste iguala o supera aquellas expectativas del público consumidor.<sup>29</sup> En el campo sanitario la calidad ofertada se relaciona con el correcto empleo de los recursos y nivel de profesionalismo del personal, lo cual determinará riesgos mínimos para el paciente, a la vez que logre su mayor nivel de satisfacción.<sup>30</sup>

Quienes atienden en los establecimientos sanitarios tienen el compromiso de hacerlo siempre en favor del público usuarios, a fin de poder complacerlo de la mejor forma posible en todas sus necesidades.<sup>31</sup> Considerando los compromisos con respecto a la población, la prestación de atención en salud se realiza de forma distinta a otros servicios, así como aquellos compromisos sociales, que pueden tener distintas representaciones, pero siempre con la finalidad de prevalecer la justicia.<sup>32</sup>

### **B. Calidad de atención en hospitales<sup>26</sup>**

Es considerada como la capacidad que tiene el hospital para satisfacer las expectativas del usuario externo, siendo por tanto la brecha entre sus percepciones y expectativas en función al servicio recibido.

Bajo esa perspectiva, la calidad de la atención ofrecida por una institución sanitaria se percibe por diferentes características, como: tiempo de atención/consulta, relaciones interpersonales, humanas y organizacionales, comportamiento en el momento del examen físico y/o diagnóstico, características de la infraestructura física, humanas y organizacionales, así como las condiciones de accesibilidad. En tal sentido, el nivel de satisfacción percibido por los pacientes es un indicador estrechamente relacionado con la calidad brindada durante la atención en salud.

## **C. Modelos para determinar la calidad de la atención**

### **1. Service-Quality (SERVQUAL)**

Propuesto por Parasuraman A. *et al.* en 1988,<sup>33</sup> conocido también como “*modelo americano o de las brechas*”. Se basa en los conocimientos que poseen los clientes con respecto al servicio que reciben, constituyendo la forma mayormente empleado hoy en día mediante el empleo de cuestionarios, en los cuales se recogen las opiniones percibidas por los usuarios en relación al servicio recibido. Considera los siguientes determinantes:

#### **a. Fiabilidad**

Implica las habilidades o capacidades mostradas por el personal a fin de brindar un eficiente servicio, así como la identificación de problemas y su pronta solución al seno de la organización. Esto también busca que los bienes, servicios o resultados obtenidos resulten semejantes sin importar quién fue el que proporcionó la atención al cliente.

#### **b. Capacidad de respuesta**

Dimensión referida a que debe ofrecerse a los clientes una atención oportuna y óptima, sin que ésta sea necesariamente veloz como consecuencia de la impaciencia de ciertos pacientes, ya que ello conllevaría a una mala calidad. Este aspecto podría lograrse mediante la automatización y/o sistematización de determinados procedimientos, así como contando con personal interesado siempre en brindar un eficiente servicio a los usuarios.

#### **c. Seguridad**

Esto se refiere a que durante la prestación de servicios de buena calidad debe existir autenticidad y conocimientos sólidos, transmitiendo familiaridad, simpatía y ética profesional; lo cual garantizará plenamente la seguridad por parte de los pacientes que reciben la atención.

#### **d. Empatía**

Considerada como una de las dimensiones más significativas debido a que los usuarios generalmente se ven influenciados por factores subjetivos y emociones respecto a la atención recibida; lo cual indudablemente las mejorará en la medida en que ellos perciban un trato solidario, amable, tolerante, expresivo y condescendiente por parte del personal que brinda el servicio.

#### **e. Elementos tangibles**

Concierne a los elementos palpables o que impactan principalmente a través de percepciones sensoriales como la vista o tacto. En tal sentido, las características de la infraestructura y equipamiento con el que se cuenta al momento de brindar la atención resultan sumamente importantes.

### **2. Service-Performance (SERVPERF)**

Propuesto por Cronin J. y Taylor S. en 1992,<sup>28</sup> a partir del modelo SERVQUAL.<sup>34</sup> En este caso se determinan las percepciones en relación a la concordancia entre satisfacción del usuario y calidad del servicio. Así mismo, estos autores inclinaron la aprobación del modelo teniendo como base el trabajo del servicio,<sup>35</sup> explicando que la satisfacción de los usuarios es consecuencia de la percepción de un servicio respecto a una u otra organización. Por lo tanto, se instituyó que la calidad debe ser evaluada de forma uniforme a nivel de todo tipo de instituciones como una actitud por parte de los clientes.<sup>36</sup>

### **3. Haywood-Farmer<sup>37</sup>**

Se basa en que los servicios ofrecidos poseen tres características básicas: primero, el criterio a nivel profesional de quien lo brinda; segundo, el tipo y condiciones de las instalaciones físicas, así como los procesos implementados para la atención; en tercer lugar, el comportamiento actitudinal del personal que brinda la atención. Por lo tanto, el modelo se sustenta en la existencia del equilibrio entre estos tres atributos.

En tal sentido, el modelo señala que la individualización y mano de obra obedecen a estas cualidades, que generalmente se estiman niveles mayores o menores; por lo que la satisfacción de los clientes es el resultado del estado anímico mostrado por las personas con respecto al servicio recibido, luego de haberlo comparado con sus expectativas previas.

## **2.3 MARCO CONCEPTUAL**

### **2.3.1 Atención farmacéutica**

Es el proceso o actividad cooperativa orientada hacia la provisión y consejería responsable en relación la terapia farmacológica para un paciente individualizado. Es un rol exclusivo del profesional Químico Farmacéutico, con lo cual se busca mejorar la salud y calidad de vida del paciente.<sup>38</sup>

### **2.3.2 Calidad de servicio**

Cualidades inherentes a un servicio, que permiten percibirlo como semejante, mejor o peor que otros de similares características. Se define también como el nivel de satisfacción del cliente.<sup>36</sup>

### **2.3.3 Confiabilidad en la atención**

Es una de las dimensiones que evalúa la satisfacción en clientes con respecto a la atención que recibieron. Abarca el conjunto de conocimientos, habilidades y experiencias demostrados por parte del personal encargado de interactuar con el usuario, inspirando en él mayor confianza y credibilidad.<sup>14</sup>

### **2.3.4 Establecimiento farmacéutico**

Es todo establecimiento dedicado a producir, almacenar, distribuir, comercializar, dispensar, controlar o asegurar la calidad de medicamentos o sus materias primas, dispositivos médicos y demás productos autorizados bajo el amparo del D.S 014-2011-S.A.<sup>39</sup>

### **2.3.5 Farmacias o boticas**

Son oficinas farmacéuticas donde se realizan preparados farmacéuticos, también están dedicadas a la dispensación y expendio de productos farmacéuticos, productos sanitarios, dispositivos médicos (excepto equipos biomédicos o de tecnología controlada) al consumidor final.<sup>40</sup>

### **2.3.6 Garantía de la atención**

Dimensión que evalúa a los usuarios satisfechos con relación a las habilidades demostradas por quienes les brindan un servicio de modo fiable y bastante cuidadoso, sin incurrir en errores, desaciertos e imprecisiones.<sup>13</sup>

### **2.3.7 Organización**

Grupo conformado por trabajadores dedicados al logro una o varias metas propuestas previamente, empleando para ello la diferenciación de funciones y tareas, estableciendo sistemas de dirección y coordinación racionales, delimitación de tiempo y espacio, así como instrumental y tecnológica.<sup>41</sup>

### **2.3.8 Respuesta inmediata**

Dimensión referida a la evaluación de la disposición voluntaria para proporcionar rápidamente un determinado servicio, además de hacerlo oportuna y puntualmente.<sup>18</sup>

## **CAPÍTULO III**

### **HIPÓTESIS**

#### **3.1 HIPÓTESIS**

##### **3.1.1 Hipótesis general**

Existe asociación entre satisfacción de los usuarios y calidad de la atención en el servicio de farmacia de un hospital de Huancayo, 2022.

##### **3.1.2 Hipótesis específicas**

- Existe asociación entre satisfacción de usuarios y calidad de atención según fiabilidad.
- Existe asociación entre satisfacción de usuarios y calidad de atención según capacidad de respuesta.
- Existe asociación entre satisfacción de usuarios y calidad de atención según seguridad.
- Existe asociación entre satisfacción de usuarios y calidad de atención según empatía.
- Existe asociación entre satisfacción de usuarios y calidad de atención según elementos tangibles.

## **3.2 VARIABLES**

### **3.2.1 Variable 1: Satisfacción del usuario**

#### **A. Definición conceptual**

*“Forma en que una persona percibe subjetivamente un determinado servicio de acuerdo a sus expectativas creadas y la complacencia alcanzada”.*<sup>22</sup>

#### **B. Definición operacional**

La satisfacción de los usuarios fue evaluada considerando tres dimensiones: humanística, científico-tecnológica y entorno.

### **3.2.2 Variable 2: Calidad de atención**

#### **A. Definición conceptual**

*“Conjunto de características que debe poseer la oferta de un servicio otorgado en la medida que logre satisfacer las expectativas del usuario o cliente”.*<sup>36</sup>

#### **B. Definición operacional**

- El modo en que se fueron empleados los recursos a fin de ofrecer una buena calidad de atención se analizó en base a cinco dimensiones: capacidad de respuesta, fiabilidad, empatía, seguridad y tangibilidad.

## **CAPÍTULO IV**

### **METODOLOGÍA**

#### **4.1 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN**

Se empleó el método científico, basado en un conjunto procedimientos sistemáticos e instrumentos fiables orientados a la obtención de conocimientos válidos acerca de un fenómeno de interés. En esta investigación se hizo uso del método hipotético-deductivo, pues se partió desde la formulación de hipótesis, como respuesta *a priori* al problema; hacia la deducción, a fin de determinar la verdad o falsedad de aspectos analizados, tomando como base las dimensiones de las variables consideradas.<sup>42</sup>

#### **4.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN**

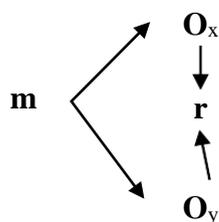
La investigación fue de tipo básico, caracterizada por recopilar información que permitió ampliar el bagaje de conocimientos existente sobre las variables de interés, lo cual permitirá desarrollar posteriores estudios. El trabajo fue de corte transversal debido a que se realizó el proceso de recolección de datos (mediante encuestas) en un momento específico dentro de un periodo de tiempo, para analizar la relación entre las variables identificadas.<sup>43</sup>

### 4.3 NIVEL DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación fue del nivel relacional, caracterizado por analizar y determinar la relación entre las dos variables identificadas, sin manipular deliberadamente ninguna de ellas.<sup>44</sup>

### 4.4 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Se aplicó un diseño no experimental, relacional concentrado fundamentalmente en la medición de fenómenos observables correspondientes a cada variable en su contexto natural, para posteriormente analizar su grado de relación.<sup>45</sup>



Donde:

**m** = Usuarios de farmacia hospitalaria

**Ox** = Variable N°1: Satisfacción de los usuarios

**Oy** = Variable N°2: Calidad de la atención

**r** = relación existente entre las variables 1 y 2

### 4.5 POBLACIÓN Y MUESTRA

La población la constituyeron todos aquellos usuarios que adquirieron medicamentos en la farmacia del H.R.D.Q.C. “Daniel Alcides Carrión” (Huancayo, Junín) entre los meses de marzo a mayo del año 2022. Debido a que se desconocía el número total de usuarios. El tamaño muestral fue calculado empleando la fórmula para una población desconocidas:

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

Donde:

**n** = Tamaño de muestra

**Z** = Coeficiente para el nivel de confianza prefijado (para el estudio fue de 95%)

**p** = Proporción de éxito (para el estudio fue de 0,5)

**q** = Proporción de fracaso (para el estudio fue de 0,5)

**E**= Precisión que se desea obtener (para el estudio fue de 5%)

$$\begin{aligned}n &= \frac{(1,96)^2 \times (0,5 \times 0,5)}{(0,05)^2} \\n &= \frac{(3,8416) \times (0,25)}{(0,0025)} \\n &= \frac{0,9604}{0,0025} \\n &= 384\end{aligned}$$

Por lo tanto, se trabajó con una muestra constituida por 384 usuarios, que fueron escogidos mediante muestreo no probabilístico, considerando los siguientes criterios:

#### **4.5.1 Criterios de inclusión**

Usuarios externos mayores de 18 años que recibieron medicamentos del servicio de farmacia del Hospital Regional Docente Clínico-Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión” (Huancayo, Junín), que participaron de forma voluntaria en la investigación previa firma de consentimiento informado y dentro del periodo de estudio.

#### **4.5.2 Criterios de exclusión**

Personal trabajador del servicio de farmacia, usuarios menores de edad, que no desearon participar voluntariamente en el estudio, que no firmaron el consentimiento informado o fuera del periodo de estudio.

## 4.6 TÉCNICA E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

### 4.6.1 Técnica

Se aplicaron encuestas para coleccionar datos procedentes de fuentes directas (usuarios del servicio de farmacia), en relación con las dimensiones e indicadores de cada variable de estudio.

### 4.6.2 Instrumentos de recolección de datos

Se emplearon dos instrumentos basados en cuestionarios SERVQUAL, en base a la investigación de Chávez L.<sup>46</sup>

#### A. Instrumento para medir Calidad de atención

##### I. Aspectos generales

- Forma de aplicación : Individual
- Objetivo : Evaluar calidad de atención
- Escala : tipo Likert
- Número de ítems : 20 preguntas
- Duración : <=20 minutos
- Estructuración : Cinco dimensiones

##### II. Calificación

El puntaje total resultó de la suma obtenida de las respuestas de cada ítem, cuya calificación osciló entre 20 y 80.

<b>Categoría</b>	<b>Puntuación</b>
Malo	1
Regular	2
Bueno	3
Muy bueno	4

### III. Dimensiones del test

- I: Fiabilidad, ítems: 1 al 4.
- II: Capacidad de respuesta, ítems: 5 al 8.
- III: Seguridad, ítems 9 al 12.
- IV: Empatía, ítems 13 al 16.
- V: Elementos tangibles, ítems 17 al 20.

## B. Instrumento para medir Nivel de satisfacción del usuario

### I. Aspectos generales

- Forma de aplicación : Individual
- Objetivo : Evaluar nivel de satisfacción
- Escala : tipo Likert
- Número de ítems : 15 preguntas
- Duración : <=15 minutos
- Estructuración : Tres dimensiones

### II. Calificación

El puntaje total resultó de la suma obtenida de las respuestas de cada ítem, cuya la calificación osciló entre 15 y 60.

<b>Categoría</b>	<b>Puntuación</b>
No satisfecho	1
Poco satisfecho	2
Satisfecho	3
Muy satisfecho	4

### III. Componentes de la prueba

- Dimensión I: Humanística, ítems 1 al 5.
- Dimensión II: Científico-tecnológica, ítems: 6 al 10.
- Dimensión III: Entorno, ítems 11 al 15.

#### **4.6.3 Validez y confiabilidad**

Cada instrumento fue sometido a prueba de validez mediante opinión por juicio de expertos (Anexo 5). Su confiabilidad fue determinada calculando el alfa de Cronbach, a través de una prueba piloto con 30 individuos (Anexo 6).

#### **4.6.4 Procedimientos de la investigación**

- Solicitud de permiso a la Jefatura de farmacia del Hospital “Daniel Alcides Carrión”.
- Prueba de validez y confiabilidad de los instrumentos.
- Elaboración de un cronograma de trabajo para encuestar a los usuarios.
- Identificación de los usuarios externos, según el tamaño muestral, que acudieron a los establecimientos, breve indicación sobre la naturaleza y objetivos del estudio, firma de consentimiento informado y aplicación del cuestionario.
- Implementación de un protocolo de bioseguridad basado en el uso obligatorio de doble mascarilla con protector facial, desinfección de manos y lapiceros con alcohol de 70° en todo momento y lavado regular de manos con agua y jabón por espacio de 30 segundos; cumpliendo con el distanciamiento social de 1,5 metros entre personas. De no darse condiciones adecuadas se postergó la aplicación del cuestionario.

### **4.7 TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS**

La información colectada se organizó en tablas y fue representada mediante figuras, siendo procesada mediante estadísticos descriptivos. Para categorizar la satisfacción de los usuarios se empleó la siguiente escala: no satisfecho (15-25 puntos), poco satisfecho (26-36 puntos), satisfecho (37-47 puntos) y muy satisfecho (48-60 puntos). para la clasificación de la calidad de atención se estableció la siguiente escala ordinal: malo (20-34 puntos), regular (35-49 puntos), bueno (50-64 puntos) y muy bueno (65-80 puntos).

Para procesar estadísticamente los datos se consideró lo siguiente:

- a. Se formularon las hipótesis estadísticas ( $H_0$  y  $H_1$ )
- b. Se especificó un nivel de confianza (95%)
- c. Se establecieron las reglas para aceptar o rechazar la  $H_0$
- d. Se escogió como prueba estadística la prueba de correlación de Spearman ( $\alpha = 0.05$ ) para variables categóricas ordinales.
- e. Se calculó el p-valor, el cual sirvió para la posterior toma de decisión estadística.

Se trabajó con una base de datos empleando la hoja de cálculo Microsoft Excel 2013 y el procesamiento estadístico se realizó mediante el Software SPSS 25.0.

#### **4.8 ASPECTOS ÉTICOS DE LA INVESTIGACIÓN**

Se tomaron en cuenta los lineamientos establecidos en el Reglamento general de Investigación de la Universidad Peruana Los Andes,<sup>47</sup> especialmente lo señalado en el Artículo 27° sobre:

**a. Protección de la persona y de diferentes grupos étnicos y socio culturales**

Se garantiza que a lo largo de la recolección y procesamiento de datos se respetó la dignidad humana, guardando su identidad, confidencialidad y privacidad de los 384 usuarios del servicio de farmacia que fueron encuestados.

**b. Beneficencia y no maleficencia**

Las autoras manifiestan que el presente estudio no afectó el bienestar e integridad de los usuarios participantes, cuyos datos obtenidos a través de encuestas, servirán para la investigación, sin haberles causado ningún tipo de riesgo o daño físico y/o psicológico.

**c. Responsabilidad**

Las investigadoras garantizan que trabajaron responsablemente, sobre todo en lo referente a la pertinencia, alcances y posibles repercusiones sociales, individuales e institucionales de este estudio.

**d. Veracidad**

Se garantiza la absoluta veracidad de la información presentada como parte de la presente investigación, desde la elaboración del proyecto, durante la recolección y procesamiento de datos, hasta la presentación del presente Informe final; guardando siempre un estricto cumplimiento de las normas éticas y los aspectos estipulados en los reglamentos de propiedad intelectual.

Con relación al Artículo 28°:

- a.** Las tesis garantizan que la investigación fue desarrollada bajo el respectivo rigor científico, haciendo uso de técnicas válidas y confiables para el acopio, organización y procesamiento de datos; así como lo referente a la originalidad del estudio y su concordancia con las líneas de investigación, a nivel institucional y de la Facultad de Ciencias de la Salud.
- b.** Así mismo, se asumirán responsablemente todas las consecuencias derivadas de esta investigación, manifestando que los resultados son presentados de forma completa y clara a las autoridades universitarias, comunidad científica y sociedad en general; guardando absoluta reserva acerca de la identidad de los 384 usuarios del servicio de farmacia que fueron encuestados.
- c.** Se manifiesta claramente que la información manejada no será empleada con fines de lucro o fines diferentes a los fines perseguidos en el estudio, cualquier tipo de publicación no conllevará a riesgo de plagio, autoplagio o falsificación y se respetarán en todo momento los derechos de propiedad intelectual.
- d.** Las autoras han cumplido con toda la normativa a nivel institucional, nacional e internacional que regula la investigación, asegurando que no existe ningún tipo de conflicto de interés o de otra índole que pueda afectar los aspectos éticos y principios científicos bajo los cuales se rige la Universidad Peruana Los Andes.

## CAPÍTULO V

### RESULTADOS

#### 5.1 DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS

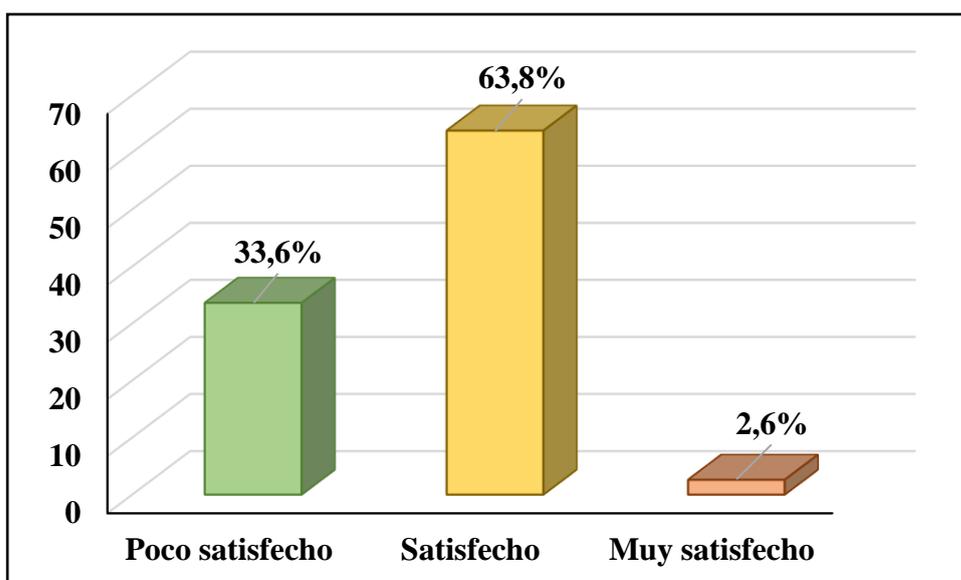
##### 5.1.1 Relación entre satisfacción de usuarios y calidad de atención

**Tabla 1. Satisfacción en 384 usuarios atendidos en una farmacia hospitalaria de Huancayo, 2022**

<b>Escala de satisfacción</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Poco satisfecho	129	33,6
Satisfecho	245	63,8
Muy satisfecho	10	2,6
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Instrumento de recolección de datos mayo, 2022

Esta tabla señala la Satisfacción en los 384 usuarios encuestados, evidenciándose que el 63,8% de ellos se encuentra satisfecho, aunque un 33,6% estuvo poco satisfecho



Fuente: Datos de la Tabla 1

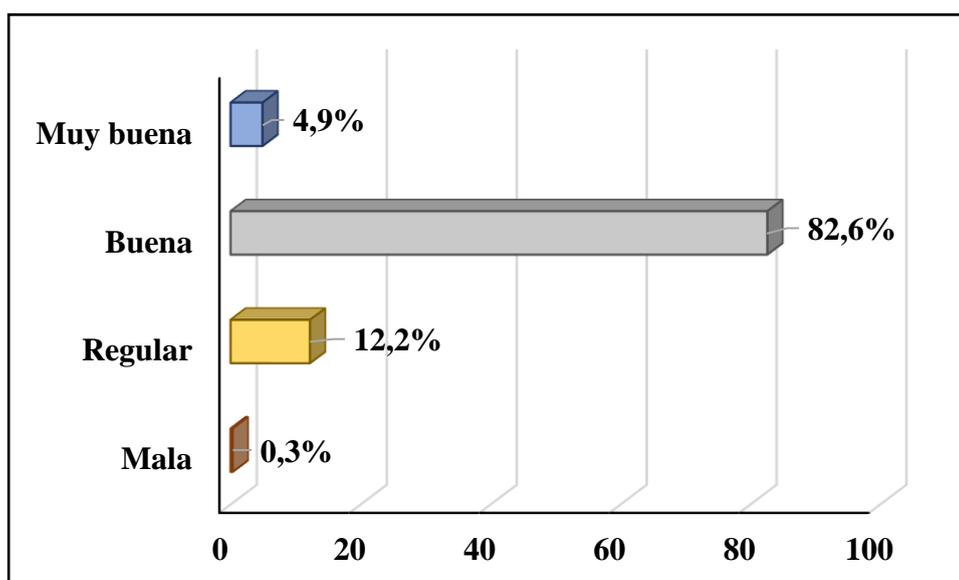
**Figura 1. Histograma comparativo de la satisfacción percibida por 384 usuarios atendidos en una farmacia hospitalaria de Huancayo, 2022**

**Tabla 2. Calidad de atención percibida en 384 usuarios atendidos en una farmacia hospitalaria de Huancayo, 2022**

Escala de percepción de la calidad	Frecuencia	Porcentaje (%)
Mala	1	0,3
Regular	47	12,2
Buena	317	82,6
Muy buena	19	4,9
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Instrumento de recolección de datos mayo, 2022

La Tabla 2 permite observar que el 82,6% de usuarios encuestados consideran como buena la Calidad de atención, seguido de 12,2% que la perciben como regular.



Fuente: Datos de la Tabla 2

**Figura 2. Calidad de la atención percibida en 384 usuarios atendidos en una farmacia hospitalaria de Huancayo, 2022**

**Tabla 3. Tabla cruzada entre satisfacción de usuarios y calidad de atención**

		Calidad de atención				Total	
		Mala	Regular	Buena	Muy buena		
<b>Satisfacción de usuarios</b>	<b>Poco satisfecho</b>	F	1	9	111	8	129
		(%)	0,8	7,0	86,0	6,2	100,0
	<b>Satisfecho</b>	F	0	38	196	11	245
		(%)	0,0	15,5	80,0	4,5	100,0
	<b>Muy satisfecho</b>	F	0	0	10	0	10
		(%)	0,0	0,0	100,0	0,0	100,0
	<b>Total</b>	<b>F</b>	<b>1</b>	<b>47</b>	<b>317</b>	<b>19</b>	<b>384</b>
		(%)	<b>0,3</b>	<b>12,2</b>	<b>82,6</b>	<b>4,9</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Procesamiento SPSS, julio 2022

La Tabla 3 muestra que el 100% de usuarios muy satisfechos (10) consideran como buena la calidad de atención, aunque 111 usuarios (86%) poco satisfechos consideran como buena la calidad de atención.

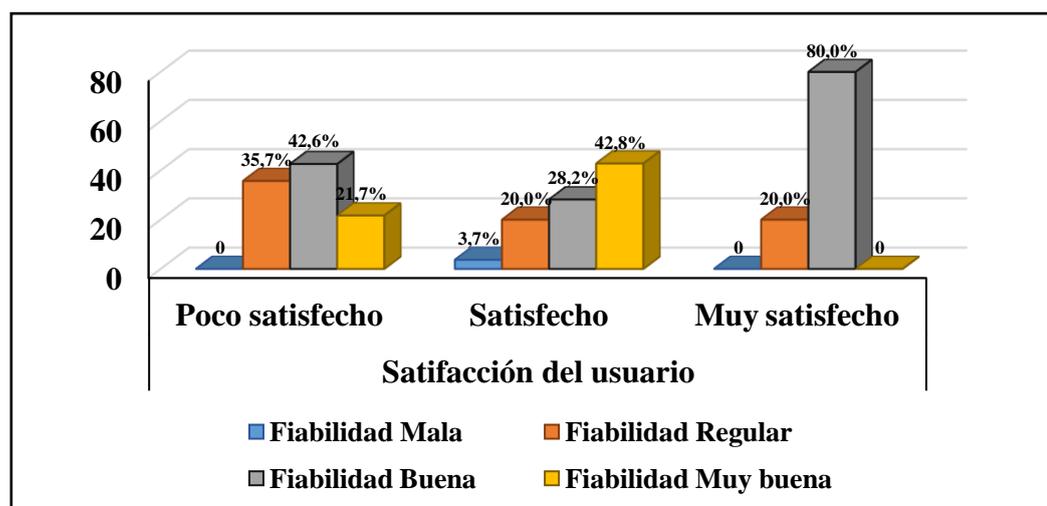
### 5.1.2 Satisfacción de usuarios según fiabilidad

**Tabla 4. Tabla cruzada entre satisfacción de usuarios y calidad de atención, según fiabilidad**

		Fiabilidad				Muy buena	Total
		Mala	Regular	Buena			
<b>Satisfacción de usuarios</b>	<b>Poco satisfecho</b>	F	0	46	55	28	129
		(%)	0,0	35,7	42,6	21,7	100,0
	<b>Satisfecho</b>	F	9	49	69	118	245
		(%)	3,7	20,0	28,2	48,2	100,0
	<b>Muy satisfecho</b>	F	0	2	8	0	10
		(%)	0,0	20,0	80,0	0,0	100,0
<b>Total</b>		<b>F</b>	<b>9</b>	<b>97</b>	<b>132</b>	<b>146</b>	<b>384</b>
		<b>(%)</b>	<b>2,3</b>	<b>25,3</b>	<b>34,4</b>	<b>38,0</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Procesamiento SPSS, julio 2022

Esta tabla muestra que 80,0% de usuarios muy satisfechos consideran como buena la fiabilidad.



Fuente: Datos de la Tabla 3

**Figura 3. Histograma comparativo entre satisfacción de usuarios según fiabilidad**

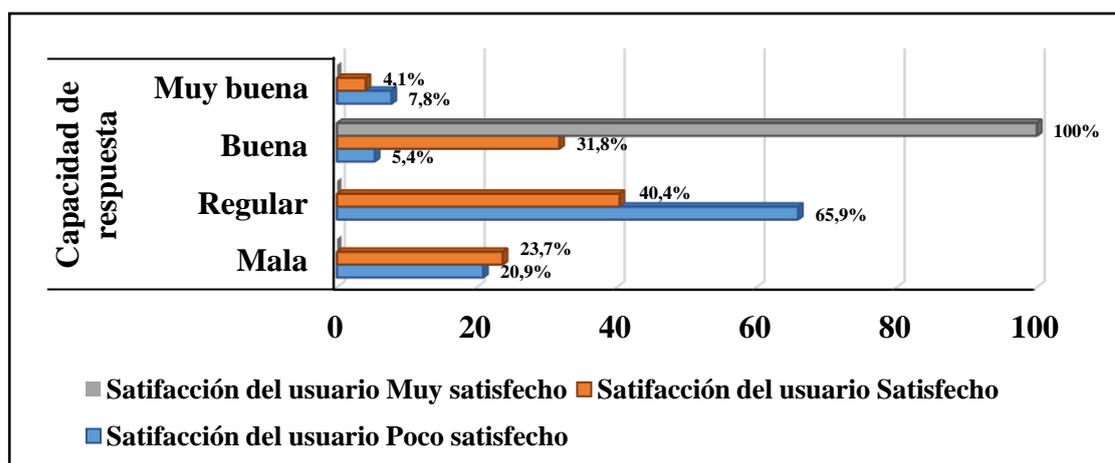
### 5.1.3 Satisfacción de usuarios según capacidad de respuesta

**Tabla 5. Tabla cruzada entre satisfacción de usuarios y calidad de atención, según capacidad de respuesta**

		Capacidad de respuesta					Total
		Mala	Regular	Buena	Muy buena		
Satisfacción de los usuarios	Poco satisfecho	F	27	85	7	10	129
		(%)	20,9	65,9	5,4	7,8	100
	Satisfecho	F	58	99	78	10	245
		(%)	23,7	40,4	31,8	4,1	100
	Muy satisfecho	F	0	0	10	0	10
		(%)	0	0	100	0	100
<b>Total</b>		<b>F</b>	<b>85</b>	<b>184</b>	<b>95</b>	<b>20</b>	<b>384</b>
		<b>(%)</b>	<b>22,1</b>	<b>47,9</b>	<b>24,7</b>	<b>5,2</b>	<b>100</b>

Fuente: Procesamiento SPSS, julio 2022

La Tabla 5 muestra que 65,9% de usuarios poco satisfechos encuentran la dimensión capacidad de respuesta como regular.



Fuente: Datos de la Tabla 4

**Figura 4. Histograma comparativo entre satisfacción de usuarios según capacidad de respuesta**

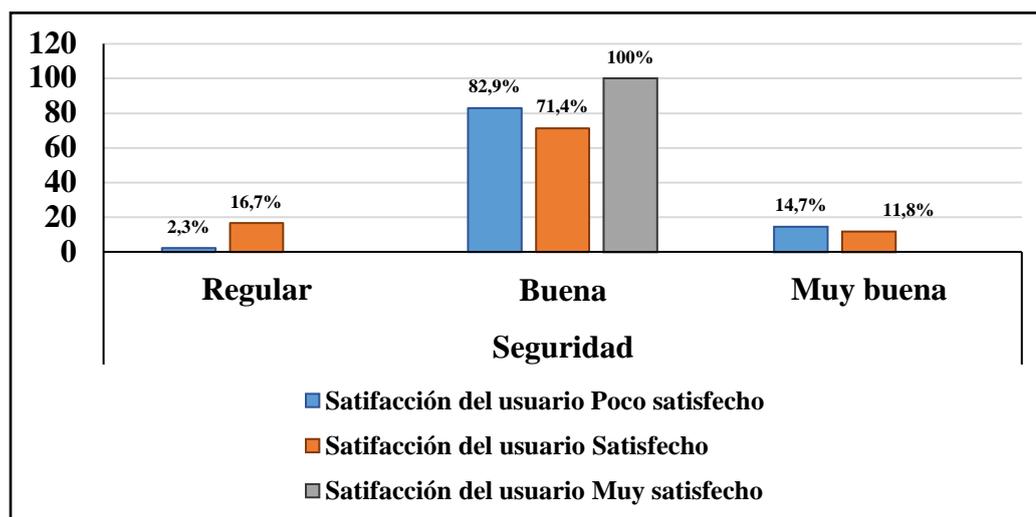
### 5.1.4 Satisfacción de usuarios según seguridad

**Tabla 6. Tabla cruzada entre satisfacción de usuarios y calidad de atención, según seguridad**

		Seguridad				Total
		Regular	Buena	Muy buena		
<b>Satisfacción de usuarios</b>	<b>Poco Satisfecho</b>	F	3	107	19	129
		(%)	2,3	82,9	14,7	100
	<b>Satisfecho</b>	F	41	175	29	245
		(%)	16,7	71,4	11,8	100
	<b>Muy Satisfecho</b>	F	0	10	0	10
		(%)	0	100	0	100
<b>Total</b>		F	<b>44</b>	<b>292</b>	<b>48</b>	<b>384</b>
		(%)	<b>11,5</b>	<b>76,0</b>	<b>12,5</b>	<b>100</b>

Fuente: Procesamiento SPSS, julio 2022

La Tabla 6 señala que todos los usuarios muy satisfechos consideran a la dimensión seguridad como buena.



Fuente: Datos de la Tabla 5

**Figura 5. Histograma comparativo entre satisfacción de usuarios según seguridad**

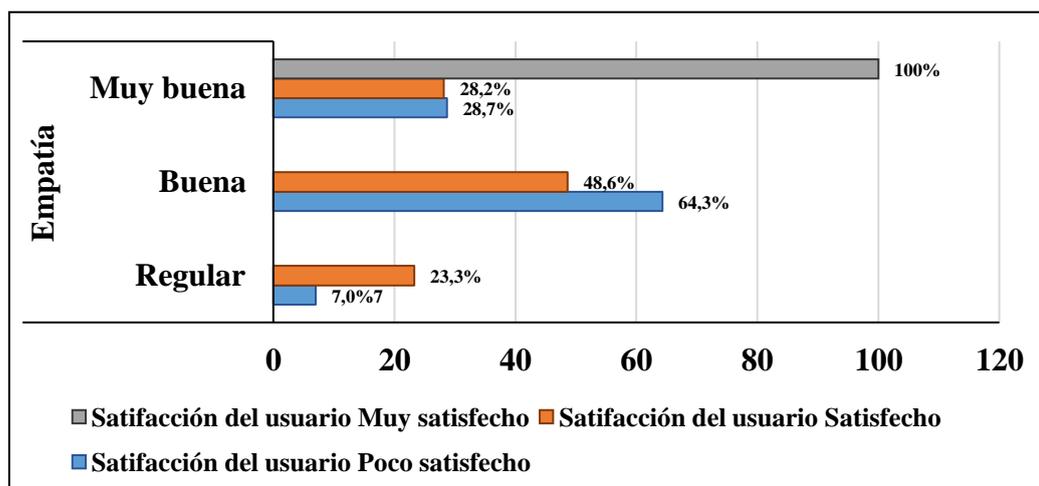
### 5.1.5 Satisfacción de usuarios según empatía

**Tabla 7. Tabla cruzada entre satisfacción de usuarios y calidad de atención, según empatía**

		Empatía			Total	
		Regular	Buena	Muy buena		
Satisfacción de usuarios	Poco	F	9	83	37	129
	Satisfecho	(%)	7,0	64,3	28,7	100
	Satisfecho	F	57	119	69	245
		(%)	23,3	48,6	28,2	100
	Muy Satisfecho	F	0	0	10	100
		(%)	0	0	100	100
<b>Total</b>	<b>F</b>	<b>66</b>	<b>202</b>	<b>116</b>	<b>384</b>	
	<b>(%)</b>	<b>17,2</b>	<b>52,6</b>	<b>30,2</b>	<b>100</b>	

Fuente: Procesamiento SPSS, julio 2022

En la Tabla 7 se observa que el 64,3% de usuarios poco satisfechos también consideran la dimensión empatía como buena.



Fuente: Datos de la Tabla 6

**Figura 6. Histograma comparativo entre satisfacción de usuarios según empatía**

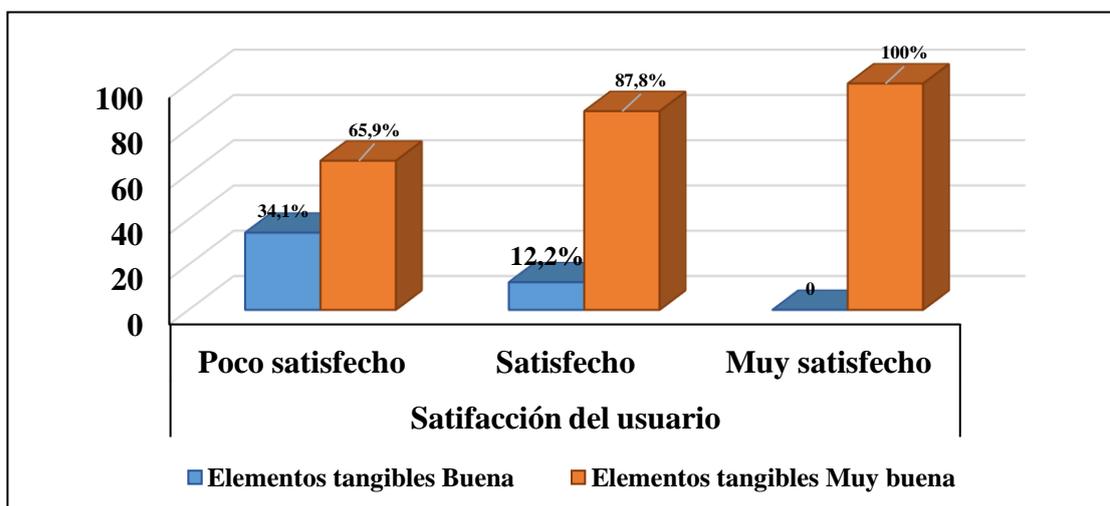
### 5.1.6 Satisfacción de usuarios según elementos tangibles

**Tabla 8. Tabla cruzada entre satisfacción de usuarios y calidad de atención, según elementos tangibles**

		Elementos tangibles		Total	
		Buena	Muy buena		
Satisfacción de usuarios	Poco satisfecho	F	44	85	129
		(%)	34,1	65,9	100
	Satisfecho	F	30	215	245
		(%)	12,2	87,8	100
	Muy satisfecho	F	0	10	10
		(%)	0	100	100
<b>Total</b>		<b>F</b>	<b>74</b>	<b>310</b>	<b>384</b>
		<b>(%)</b>	<b>19,3</b>	<b>80,7</b>	<b>100</b>

Fuente: Procesamiento SPSS, julio 2022

La Tabla 8 demuestra que todos los usuarios muy satisfechos valoran a la dimensión elementos tangibles como muy buenos



Fuente: Datos de la Tabla 7

**Figura 7. Histograma comparativo entre satisfacción de usuarios según elementos tangibles**

## 5.2 CONTRASTE DE LAS HIPÓTESIS

**Tabla 9. Contraste de hipótesis mediante prueba rho de Spearman**

Formulación de hipótesis	Regla de decisión	Prueba estadística	P valor	Decisión estadística
<b>Hipótesis general</b> $H_0$ = No existe asociación entre satisfacción de usuarios y calidad de atención en la farmacia de un hospital en Huancayo, 2022. $H_1$ = Existe asociación entre satisfacción de usuarios y calidad de atención en la farmacia de un hospital en Huancayo, 2022.	Aceptar $H_0$ si la significancia (p valor) es $> 0,05$  Rechazar $H_0$ si la significancia (p valor) es $< 0,05$	Rho de Spearman $(\alpha = 0,05)$	0,074	Aceptar $H_0$ , por tanto, no existe asociación entre satisfacción de usuarios y calidad de atención en la farmacia de un hospital en Huancayo, 2022.
<b>Hipótesis específica 1</b> $H_0$ = No existe asociación entre satisfacción de usuarios y calidad de atención en una farmacia hospitalaria en Huancayo, según fiabilidad. $H_1$ = Existe asociación entre satisfacción de usuarios y calidad de atención en una farmacia hospitalaria en Huancayo, según fiabilidad.			0,000	Rechazar $H_0$ , por tanto, existe asociación entre satisfacción de usuarios y calidad de atención en una farmacia hospitalaria en Huancayo, según fiabilidad.
<b>Hipótesis específica 2</b> $H_0$ = No existe asociación entre satisfacción de usuarios y calidad de atención en una farmacia hospitalaria en Huancayo, según capacidad de respuesta. $H_1$ = Existe asociación entre satisfacción de usuarios y calidad de atención en una farmacia hospitalaria en Huancayo, según capacidad de respuesta.			0,001	Rechazar $H_0$ , por tanto, existe asociación entre satisfacción de usuarios y calidad de atención en una farmacia hospitalaria en Huancayo, según capacidad de respuesta.
<b>Hipótesis específica 3</b> $H_0$ = No existe asociación entre satisfacción de usuarios y calidad de atención en una farmacia hospitalaria en Huancayo, según seguridad. $H_1$ = Existe asociación entre satisfacción de usuarios y calidad de atención en una farmacia hospitalaria en Huancayo, según seguridad.			0,002	Rechazar $H_0$ , por tanto, existe asociación entre satisfacción de usuarios y calidad de atención en una farmacia hospitalaria en Huancayo, según seguridad.
<b>Hipótesis específica 4</b> $H_0$ = No existe asociación entre satisfacción de usuarios y calidad de atención en una farmacia hospitalaria en Huancayo, según empatía. $H_1$ = Existe asociación entre satisfacción de usuarios y calidad de atención en una farmacia hospitalaria en Huancayo, según empatía.			0,583	Aceptar $H_0$ , por tanto, no existe asociación entre satisfacción de usuarios y calidad de atención en una farmacia hospitalaria en Huancayo, según empatía.
<b>Hipótesis específica 5</b> $H_0$ = No existe asociación entre satisfacción de usuarios y calidad de atención en una farmacia hospitalaria en Huancayo, según elementos tangibles. $H_1$ = Existe asociación entre satisfacción de usuarios y calidad de atención en una farmacia hospitalaria en Huancayo, según elementos tangibles.			0,000	Rechazar $H_0$ , por tanto, existe asociación entre satisfacción de usuarios y calidad de atención en una farmacia hospitalaria en Huancayo, según elementos tangibles.

## ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En la primera tabla se advierte que 63,8% de encuestados se encuentra satisfecho con respecto a la atención que recibe en la farmacia hospitalaria, aunque 129 usuarios (33,6%) estuvieron poco satisfechos; destacando el hecho de que no se obtuvieron opiniones sobre usuarios no satisfechos. Estos resultados obedecerían a que en el mencionado servicio se han adaptado todo un conjunto de procedimientos orientados a brindar el mejor servicio al público que acude al hospital, evidenciándose fundamentalmente dos grandes aspectos: por un lado, se cuenta con instalaciones que ofrecen un ambiente cómodo para la espera, así como la dispensación de los medicamentos; por otro lado, la modalidad bajo la que se atiende a los pacientes –por parte del personal del servicio de farmacia- es sumamente adecuada. Así mismo, estos hallazgos son concordantes con lo reportado por Torres J.<sup>12</sup>, cuya investigación demostró que 60,7% de usuarios estuvieron satisfechos respecto a la atención que recibieron en establecimientos farmacéuticos, así como boticas de la ciudad de Huancayo.

Por su parte, tal como se muestra en la Tabla 2, el 82,6% de usuarios encuestados considera como buena la calidad de atención recibida, con un escaso 4,9% que la percibe como muy buena. Estos resultados también pueden tener su base en las condiciones bajo las que se presta el servicio de atención a los usuarios, reduciéndose significativamente los tiempos de espera, brindando comodidad en sus instalaciones y la forma de trato amable que se observa por parte de los profesionales que laboran en el servicio de farmacia, aunque en algunos casos existen momentos de saturación de pacientes que derivan en cierta incomodidad por parte del usuario, lo que explicaría el 12,2% de aquellos que han percibido como regular a la calidad de la atención.

A pesar de estos hallazgos, el contraste de hipótesis demostró que no hay asociación significativa entre la satisfacción de los usuarios y la calidad de la atención ( $p > 0,05$ ), llegando a evidenciarse un tipo de correlación negativa; cuya posible explicación estaría basada en que los usuarios encuestados no han podido interpretar bien el sentido de las preguntas contempladas en los cuestionarios aplicados.

Bajo este orden de ideas, debe tenerse en cuenta los resultados correspondientes a la relación entre la satisfacción de los usuarios y la calidad de la atención referentes a la dimensión fiabilidad, donde aquellos usuarios muy satisfechos (80%) percibieron como buena esta dimensión (Tabla 4), cuya contrastación de hipótesis determinó la existencia de asociación estadística entre estas dos variables ( $p < 0,05$ ); muy probablemente debido a la percepción de destrezas y sólidos conocimientos por parte del personal farmacéutico, quienes demostraron competencias y conocimientos referidos a la administración correcta, así como consejería específica respecto a la administración de los fármacos entregados al usuario.

Por su parte, la Tabla 5 evidencia que todos los usuarios muy satisfechos percibieron como buena la dimensión capacidad de respuesta; lo cual también condujo a determinar la existencia de una asociación significativa entre ellas, con  $p < 0,05$ . Resultados que concuerdan con el hecho que los pacientes perciben por quienes les brindan el servicio, en relación al cumplimiento de los horarios de atención, los tiempos de espera para ser atendidos respetándose siempre el orden de llegada, con el suficiente número de personas capaces de satisfacer las demandas de forma personalizada, más aún en aquellos momentos donde se presenta una gran afluencia de público usuario.

Así mismo, un fenómeno similar se observa en la Tabla 6, donde se presentan los resultados con respecto a la dimensión seguridad, pues todos los encuestados que estuvieron muy satisfechos (100%) también consideraron a ésta dimensión como buena; haciendo que su correspondiente contrastación de hipótesis determine la existencia de una relación estadísticamente significativa ( $p < 0,05$ ).

Estos hallazgos hacen referencia a que el público usuario percibe el nivel de conocimientos técnicos y destrezas acerca del manejo adecuado de medicamentos por parte del personal del servicio de farmacia, logrando inspirar una mayor confianza por parte de los pacientes.

De igual forma, la Tabla 7 muestra los resultados entre satisfacción de los usuarios y empatía, donde se aprecia que el 100% de encuestados que manifestó sentirse muy satisfecho percibió como muy buena esta dimensión; pero su correspondiente contrastación de hipótesis demostró que no existe relación estadísticamente significativa ( $p < 0,05$ ), resultando incluso con un coeficiente negativo. Al respecto, es importante destacar que la empatía se correlaciona con la amabilidad del trato, la atención personalizada, así como la calidez y calidad de la atención por parte del personal que labora en el servicio, independientemente de su nivel de conocimientos o destrezas en relación al manejo de medicamentos. Entonces, este resultado, tendría un sustento semejante al planteado en el procesamiento estadístico mostrado en la Tabla 9.

Según se observa en la Tabla 8, los resultados referidos a elementos tangibles, muestran que todos los encuestados (100%) que estuvieron muy satisfechos consideran a esta dimensión como muy buena; existiendo relación estadísticamente significativa ( $p < 0,05$ ) tal como se evidencia en la Tabla 14. En tal sentido, tal como se señaló líneas arriba, las características de las instalaciones (tamaño, modernidad, ventilación e iluminación) del servicio de farmacia, así como sus respectivas condiciones de limpieza, aforo y señalización, satisfacen plenamente las expectativas de los pacientes atendidos.

Tras un análisis global de estos resultados obtenidos es posible encontrar similitudes con lo reportado por Choque E. *et al.*<sup>18</sup>, cuyo estudio determinó un promedio de 52,4% de clientes satisfechos en farmacias comunitarias de Sucre (Bolivia), considerando aspectos como localización, accesibilidad, horarios de atención, trato por parte del personal, sala de espera e información brindada.

De igual modo, existen similitudes con resultados de Romero L.<sup>19</sup>, cuyo estudio demostró que un promedio de 63,03% de clientes resultó satisfecho con la atención que recibieron en recibida en cadenas farmacéuticas (Ecuador), en relación a dimensiones como la calidad de servicio y/o producto, precio y tipo de establecimiento.

Por otro lado, existen discrepancias con los hallazgos de Alban M.<sup>20</sup>, cuya investigación analizó factores influyentes sobre las compras en establecimientos farmacéuticos de Guayaquil. Así mismo, Toaquiza N.<sup>21</sup> evaluó la satisfacción en aquellos usuarios externos de farmacias (Ambato, Ecuador), encontrando 40% de satisfacción y brechas que definen una atención de mala calidad en todas sus dimensiones. Por su parte, el estudio de Barrientos J.<sup>13</sup> demostró que 40% de encuestados consideró como buena la calidad de atención y 43,33% manifestó estar muy satisfecho, concluyendo que existe correlación entre las dos variables ( $p < 0.05$ ). De igual manera, se encuentran discordancias con la investigación de Vargas M.<sup>14</sup>, (Lircay, Huancavelica). También se evidencian diferencias con los reportes de Velarde C. *et al.*<sup>15</sup> (Lurigancho, Lima).

Los resultados de esta investigación difieren de los reportes de Bustamante F. y Gálvez N.<sup>16</sup>, quienes determinaron 54% de clientes satisfechos (Cajamarca); así como el trabajo de Ramírez V.<sup>17</sup> en usuarios del área de farmacia en un hospital (Yurimaguas, Loreto); probablemente debido a la mejor comprensión de los ítems contenidos en los cuestionarios aplicados al público usuario, según lo señalado en párrafos anteriores.

Teniendo en cuenta estos resultados y tras comparar con otras investigaciones queda claro que la aplicación de cuestionarios tipo SERVQUAL resulta útil para recoger las percepciones del público usuario, pero existen limitaciones que han conducido a obtener procesamientos estadísticos discrepantes, quedando abierta la necesidad de instruir detalladamente a los pacientes al momento de aplicarles los instrumentos, pues muchas veces el momento no resulta ser el más idóneo, ya que se encuentran a la espera de ser atendidos, o por falta de tiempo para comprender cada uno de los ítems y hacer las consultas pertinentes a las investigadoras.

## CONCLUSIONES

1. No existe asociación ( $p = 0,074$ ) entre satisfacción de usuarios y calidad de atención en la farmacia de un hospital en Huancayo, entre marzo a mayo del año 2022, con lo cual queda rechazada la hipótesis general de este estudio.
2. Existe asociación ( $p = 0,000$ ) entre satisfacción de usuarios y calidad de atención en una farmacia hospitalaria en Huancayo, según fiabilidad, aceptándose la primera hipótesis específica de la presente investigación.
3. Existe asociación ( $p = 0,001$ ) entre satisfacción de usuarios y calidad de atención en una farmacia hospitalaria en Huancayo, según capacidad de respuesta, quedando aceptada la segunda hipótesis específica del estudio.
4. Existe asociación ( $p = 0,002$ ) entre satisfacción de usuarios y calidad de atención en una farmacia hospitalaria en Huancayo, según seguridad, por lo que se acepta la tercera hipótesis específica del presente estudio.
5. No existe asociación ( $p = 0,583$ ) entre satisfacción de usuarios y calidad de atención en una farmacia hospitalaria en Huancayo, según empatía, por lo que se rechaza la cuarta hipótesis específica de este trabajo.
6. Existe asociación ( $p = 0,000$ ) entre satisfacción de usuarios y calidad de atención en una farmacia hospitalaria en Huancayo, según elementos tangibles, quedando aceptada la quinta hipótesis específica.

## **RECOMENDACIONES**

1. Se sugiere que los trabajadores de establecimientos farmacéuticos demuestren permanentes habilidades que les permitan desarrollar su trabajo de forma confiable.
2. Se recomienda que la atención brindada en los establecimientos farmacéuticos sea eficiente y oportuna, brindando todo tipo ayuda a los usuarios que sean atendidos
3. Es recomendable que todo el personal de farmacias y boticas se mantenga permanentemente capacitado, contando con conocimientos actualizados que inspiren seguridad, credibilidad y confianza en el público usuario que adquiere medicamentos o acude por consejería en relación a la administración correcta de los medicamentos.
4. Se sugiere que los trabajadores de farmacias y Boticas, brinden en todo momento una atención individualizada, manifestando empatía hacia el público en general.
5. Se recomienda que los directores técnicos y administradores de los establecimientos farmacéuticos verifiquen constantemente la apariencia personal de los trabajadores, así como las características de las instalaciones, mobiliario y equipos con los que se cuenta para brindar atención a los usuarios.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Howat A, Hammond M, Shaw L, Evans R, Frame K, Davies T, et al. Quality assurance. A project on patient waiting times at appointment in an orthodontic department. *Community Dent Health*. 1991; 8(2):173-78.
2. Briesacher B, Corey R. Patient satisfaction with pharmaceutical services at independent and chain pharmacies. *Am J Health Syst Pharm*. 1997; 54(5):531-536.
3. Vásquez E, Sotomayor J, Gonzáles A, Montiel A, Gutiérrez I, Romero M. et al. Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica. *Rev. Salud Pública*. [En línea]; 2018. [citado 12 dic 2022]; 20(2): 254-257. Disponible en: <https://www.scielosp.org/pdf/rsap/2018.v20n2/254-257/es>
4. Dávila D, Casaro G, Torres V, Castellón Y. Satisfacción de los usuarios de servicios de salud en Latinoamérica: Una realidad preocupante. *Rev. cuerpo méd. HNAAA*. [En línea]; 2018. [citado 12 dic 2022]; 11(3):199-200. Disponible en: [https://docs.bvsalud.org/biblioref/2020/03/1051990/rcm-v11-n3-2018\\_pag199-200.pdf](https://docs.bvsalud.org/biblioref/2020/03/1051990/rcm-v11-n3-2018_pag199-200.pdf)
5. INEI. Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios en Salud mayo-junio (2016). Lima: Instituto Nacional de Estadística e Informática. [En línea]; 2016. [citado 7 nov 2022]. Disponible en: [http://portal.susalud.gob.pe/wp-content/uploads/archivo/encuesta-satnac/2016/INFORME\\_FINAL\\_ENSUSALUD\\_2016.pdf](http://portal.susalud.gob.pe/wp-content/uploads/archivo/encuesta-satnac/2016/INFORME_FINAL_ENSUSALUD_2016.pdf)

6. MINSA. Documento técnico: Política nacional de calidad en Salud RM N°727-2009/MINSA [Internet]. Lima: Ministerio de Salud. [En línea]; 2009. [citado 10 dic 2022]. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/1997.pdf>
7. Mira J, Aranaz J. La satisfacción del paciente como una medida del resultado de la atención sanitaria. *Med Clin (Barc)*. 2000; 114(3):26-33.
8. Car-Hill R. The measurement of patient satisfaction. *J Public Health Med*. 1992; 14(3):236-49.
9. Donabedian A. Evaluating the quality of medical care. *Milbank Q*. 2005; 83(4):691-729. Doi: 10.1111/j.1468-0009.2005.00397.x
10. Monteagudo O, Navarro C, Alonso P, Casas R, Rodríguez L, Gracia J, et al. Aplicación hospitalaria del SERVQHOS: factores asociados a la satisfacción e insatisfacción. *Rev Calid Asist*. 2003; 3(10). Doi: 10.1016/S1134-282X(03)77619-2.
11. Larson L, Rovers J, MacKeigan L. Patient satisfaction with pharmaceutical care: update of a validated instrument. *J Am Pharm Assoc*. 2002; 42(1):44–50.
12. Torres J. Satisfacción de los usuarios con la Atención recibida en farmacias y boticas de El Tambo, Huancayo – 2021 2019 [Tesis]. Huancayo: Universidad Peruana Los Andes; 2022. [citado 10 oct 2022]. Disponible en: <https://repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/3842>
13. Barrientos J. Calidad de atención y Satisfacción del usuario del Servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller-Los Olivos, 2018 [En línea]. Lima. Universidad César Vallejo; 2018 [citado 10 feb 2021]. Disponible en: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/30674?locale-attribute=es>

14. Vargas M. Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de Farmacia. Hospital de Lircay-Huancavelica. 2018 [En línea]. Lima: Universidad César Vallejo; 2018 [citado 10 feb 2021]. Disponible en:  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29243/vargas\\_ym.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29243/vargas_ym.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
15. Velarde C, Medina D, De la Cruz A, Apaza E. Calidad de servicio y la relación con la satisfacción de los clientes del centro de aplicación Productos Unión, del distrito de Lurigancho, durante el año 2016. Revista Valor Agregado. [En línea] 2017 [citado 28 jun 2021]; 4(1):43-60. Disponible en:  
[https://www.researchgate.net/publication/346360994\\_Calidad\\_del\\_servicio\\_y\\_la\\_relacion\\_con\\_la\\_satisfaccion\\_de\\_los\\_clientes\\_del\\_centro\\_de\\_aplicacion\\_Productos\\_Union\\_del\\_distrito\\_de\\_Lurigancho\\_durante\\_el\\_ano\\_2016](https://www.researchgate.net/publication/346360994_Calidad_del_servicio_y_la_relacion_con_la_satisfaccion_de_los_clientes_del_centro_de_aplicacion_Productos_Union_del_distrito_de_Lurigancho_durante_el_ano_2016)
16. Bustamante F, Gálvez N. Nivel de satisfacción del usuario externo que acude al Servicio de farmacia, de un hospital del Ministerio de Salud de Cajamarca-Perú. Rev. Tzhoecoen. [En línea]; 2017 [citado 28 jun 2021]; 9(1). Disponible en:  
<http://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/455/444>
17. Ramírez V. Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de Farmacia del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2016 [En línea]. Yurimaguas: Universidad César Vallejo; 2016 [citado 10 feb 2021]. Disponible en:  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/1797/ramirez\\_sv.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/1797/ramirez_sv.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
18. Choque E, Peñaranda R, Sivila Y, Vargas J. Satisfacción percibida del servicio de farmacias comunitarias independientes de la ciudad de Sucre. Rev. Bio Scientia. 2019; 2(4):19-29.
19. Romero L. La satisfacción en la atención al cliente en las cadenas de farmacias Mía del Cantón Machala [Tesis]. Machala: Universidad Técnica de Machala; 2017.

20. Albán M. Análisis de los factores que influyen en la decisión de compra en farmacias tradicionales y cadenas farmacéuticas [Tesis]. Guayaquil: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; 2017.
21. Toaquiza N. Nivel de satisfacción del usuario externo en la farmacia de la Fundación Internacional Buen Samaritano Paul Martel [Tesis]. Ambato: Universidad Técnica de Ambato; 2016.
22. Kotler P, Armstrong G. Fundamentos del marketing. 6<sup>ta</sup> ed. México: Prentice Hall; 2013.
23. OPS. Manual para la elaboración de políticas y estrategias nacionales de calidad. Un enfoque práctico para elaborar políticas y estrategias destinadas a mejorar la calidad de la atención. [En línea]. Washington, D.C.: Organización Panamericana de la Salud; 2018 [citado 12 dic 2022]. Disponible en: <https://doi.org/10.37774/9789241565561>
24. Montenegro L. Opiniones de satisfacción en usuarios de Farmacias y Boticas – Chiclayo. Perú. [En línea]. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo; 2018 [citado 2021 feb 10]. Disponible en: <http://hdl.handle.net/20.500.12423/1370>
25. MINSA. Minsa aprueba Plan Cero Colas en los establecimientos de salud a nivel nacional [Internet]. Lima: Ministerio de Salud; 2018 [citado 2 feb 2019]. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/18706-minsa-aprueba-plan-cero-colas-en-los-establecimientos-de-salud-a-nivel-nacional>.
26. Becerra-Canales B, Condori-Becerra A. Satisfacción de usuarios en hospitales públicos: experiencia del plan “Cero Colas” en Ica, Perú. Rev. perú. med. exp. salud publica [Internet]. 2019 Oct [citado 14 dic 2022]; 36(4): 658-663. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1726-46342019000400014&lng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342019000400014&lng=es)

27. Shi X, Holahan P, Jiurkat M. Satisfaction formation processes in library users: understanding multisource effects. *The journal of academic librarianship*. [on line]; 2004 [citado 28 de junio 2021]; 30(2):122-131. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.acalib.2004.01.002>
28. Cronin J, Taylor S. Measuring service quality: a reexamination and extension. *Journal of Marketing*. [On line]; 1992 [citado 28 jun 2022]; 56:55-68. Disponible en: <https://www.jstor.org/stable/1252296>
29. OMS. Comprender y medir la calidad de la atención: tratar la complejidad. Organización Mundial de la Salud. [En línea]. Ginebra: Organización Mundial de la Salud; [citado 10 de junio 2021]. Disponible en: <https://www.who.int/bulletin/volumes/95/5/16-179309-ab/es/>
30. Morales S. Calidad de atención y satisfacción del usuario externo, consultorio de estrategia sanitaria nacional de inmunización, centro de salud Huarupampa, Huaraz, 2016 [En línea]. Huaraz: Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo; 2019 [citado 10 de febrero 2021]. Disponible en: [http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/3415/T033\\_456032\\_23\\_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/3415/T033_456032_23_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
31. Bofill A, López R, Murguido Y. Calidad del servicio en la farmacia Reparto Iglesias de Matanzas según percepción de los usuarios. *MEDISUR*. [En línea]; 2016 [citado 28 jun 2021]; 14(3):280-288. 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)
32. Hernández-Vergel L, León-Román C, Miranda-Guerra A, Hernández-Rodríguez L. Satisfacción de usuarios como indicador de calidad de los servicios de enfermería, Clínica Central Cira García. *Revista Cubana de Enfermería* [Internet]. 2022 [citado 14 dic 2022]; 37(4). Disponible en: <https://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/5186>

33. Parasuraman A, Berry L, Zeithaml V. SERVQUAL Multiple - Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Services Quality. *Journal of Retailing*. [On line]; 2010 [citado 28 jun 2022]; 64(1): 12-40. Disponible en: <https://pdfs.semanticscholar.org/d26a/2423f00ca372b424a029ae22521299f00ede.pdf>
34. Taillacq D, Álvarez H, Blanco S. Procedimiento para la evaluación de la calidad percibida de los servicios de restauración no estatales contratados por la agencia Havanatur S. A. *Universidad y Sociedad*. [En línea] 2016 [citado 28 junio 2022]; 8(2):20-32. Disponible en: <http://rus.ucf.edu/>
35. Cronin J, Taylor S. SERVPERF versus SERVQUAL: reconciling performance based and perceptions-minus-expectations measurement of service quality. *Journal of Marketing*. [On line] 1994 [citado 28 jun 2022]; 58:125-131. Disponible en: <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/002224299405800110>
36. Feldmuth N, Hablutzel A, Vásquez L. Calidad en el Servicio en el Sector de Cadenas de Farmacias en Lima. [En línea]. Surco: Universidad Católica del Perú; 2017 [citado 10 feb 2021]. Disponible en: <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/9593>
37. Díaz J, Yampi T. Satisfacción de los clientes de las Farmacias Mifarma del Sector Angamos de Surquillo-Lima, 2017 [En línea]. Lima: Universidad Norbert Wiener; 2018 [citado 10 febrero 2022]. Disponible en: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/1655>
38. Saldaña M. La atención farmacéutica. *Rev. Soc. Esp. Dolor* [En línea]; 2006 [citado 12 jun 2022]; 13(4):213-215. Disponible en: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1134-80462006000400001&lng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1134-80462006000400001&lng=es)

39. MINSA. Establecimiento farmacéutico [En línea]. Lima: Ministerio de Salud - DIGEMID; 2006 [citado 26 de junio 2021]. Disponible en: <http://www.digemid.minsa.gob.pe/main.asp?Seccion=1000>
40. MINSA. Clasificación de establecimientos farmacéuticos. [En línea]. Lima: Ministerio de Salud - DIGEMID [citado 26 jun 2022]. Disponible en: <http://www.digemid.minsa.gob.pe/upload/uploaded/pdf/ds014-2011-minsa.pdf>
41. Ceballos M, Franco D, García R, Montaña L, Vargas J. Relación entre clima organizacional y la percepción externa de la calidad de los servicios de salud en la IPS Provida Farmacéuticas SAS – Clínica ESENSA en la ciudad de Santiago de Cali en el periodo septiembre de 2019 diciembre de 2019 [En línea]. Santiago de Cali: Universidad Católica de Manizales; 2019 [citado feb 2022]. Disponible en: <http://repositorio.ucm.edu.co:8080/jspui/bitstream/handle/10839/2828/Mar%C3%ACa%20Viviana%20Ceballos%20Morales.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
42. Pineda E, Alvarado E, Canales F. Metodología de la investigación. Washington: Organización Panamericana de la Salud – Organización Mundial de la Salud; 1994.
43. Hernández R, Fernández-Collado C, Baptista P. Metodología de la Investigación. 6<sup>ta</sup> ed. México: Editorial Mc Graw-Hill; 2014.
44. Hernández R. Metodología de la Investigación. Colombia: Editorial Mac. Graw Hill; 1991.
45. Sánchez H, Reyes C. Metodología y Diseños en la Investigación científica. Lima: Editorial Visión Universitaria; 2009.
46. Chávez L. Calidad de servicio y satisfacción de usuarios que acuden al servicio de farmacia del Hospital El Esfuerzo, Trujillo 2019 [En línea]. Trujillo: Universidad César Vallejo; 2020 [citado 10 jun 2022]. Disponible en:

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/51476/Ch%c3%a1vez\\_GLE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/51476/Ch%c3%a1vez_GLE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

47. UPLA. Reglamento general de Investigación. Huancayo: Universidad Peruana Los Andes – Vicerrectorado de Investigación; 2019.

# **ANEXOS**



## ANEXO 2

### MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍNDICE	TIPO Y ESCALA DE MEDICIÓN
Satisfacción del usuario	<i>“Forma en que se muestra una persona al recibir un servicio de acuerdo a las expectativas creadas”</i>	Humanística	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención con cuidado y precaución</li> <li>• Trato amable y cortés</li> <li>• Respeto por la privacidad y confidencialidad</li> <li>• Respeto por el orden de llegada del usuario</li> <li>• Personal correctamente uniformado y aseado</li> </ul>	No satisfecho	Categoría ordinal
		Científico-tecnológica	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eficacia en la atención</li> <li>• Orientación en la atención</li> <li>• Ofrecimiento de charlas educativas</li> <li>• Seguridad y dominio de la farmacoterapia</li> <li>• Ofrecimiento de alternativas al tratamiento</li> </ul>	Poco satisfecho	
		Entorno	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Limpieza y orden en la farmacia</li> <li>• Iluminación y ventilación adecuada en la farmacia</li> <li>• Señalización adecuada en la farmacia</li> <li>• Seguridad de la farmacia</li> <li>• Abastecimiento y disponibilidad de los productos</li> </ul>	Muy satisfecho	
Calidad de atención	<i>“Conjunto de características que debe poseer la asistencia sanitaria para satisfacer sus expectativas”</i>	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención correcta y sin errores</li> <li>• Atención según el horario</li> <li>• Atención según orden de llegada</li> <li>• Atención sin discriminación</li> </ul>	Malo Regular Bueno Muy bueno	Categoría ordinal
		Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención rápida</li> <li>• Solución inmediata al problema</li> <li>• Ofrecimiento de alternativas adecuadas y eficaces</li> <li>• Permanencia constante del personal</li> </ul>		
		Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Confianza hacia el personal de atención</li> <li>• Conocimientos sólidos del personal de atención</li> <li>• Tiempo suficiente para responder dudas o preguntas</li> <li>• Respeto por la confidencialidad y discreción en la atención</li> </ul>		
		Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trato afable y respetuoso durante la atención</li> <li>• Comprensión del usuario sobre la medicación recibida</li> <li>• Capacidad del personal para respetar las ideas del usuario</li> <li>• El personal entiende el estado de salud y es comprensivo con la enfermedad del usuario</li> </ul>		
		Tangibilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Impacto visual de la farmacia</li> <li>• Señalización adecuada</li> <li>• Baños disponibles y limpios</li> <li>• Zona de espera adecuada y cómoda</li> </ul>		

### ANEXO 3

#### MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	ESCALA VALORATIVA	INSTRUMENTO
Satisfacción del usuario	Humanística	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención con cuidado y precaución</li> <li>• Trato amable y cortés</li> <li>• Respeto por la privacidad y confidencialidad</li> <li>• Respeto por el orden de llegada del usuario</li> <li>• Personal correctamente uniformado y aseado</li> </ul>	1 – 5	No satisfecho (15-25 puntos)	Instrumento SERVQUAL para Nivel de satisfacción
	Científico-tecnológica	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eficacia en la atención</li> <li>• Orientación en la atención</li> <li>• Ofrecimiento de charlas educativas</li> <li>• Seguridad y dominio de la farmacoterapia</li> <li>• Ofrecimiento de alternativas al tratamiento</li> </ul>	6 - 10	Poco satisfecho (26-36 puntos)  Satisfecho (37-47 puntos)	
	Entorno	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Limpieza y orden en la farmacia</li> <li>• Iluminación y ventilación adecuada en la farmacia</li> <li>• Señalización adecuada en la farmacia</li> <li>• Seguridad de la farmacia</li> <li>• Abastecimiento y disponibilidad de los productos</li> </ul>	11 – 15	Muy satisfecho (48-60 puntos)	
Calidad de atención	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención correcta y sin errores</li> <li>• Atención según el horario</li> <li>• Atención según orden de llegada</li> <li>• Atención sin discriminación</li> </ul>	1 – 4	Malo (20-34 puntos)  Regular (35-49 puntos)  Bueno (50-64 puntos)  Muy bueno (65-80 puntos)	Instrumento SERVQUAL para Calidad de atención
	Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención rápida</li> <li>• Solución inmediata al problema</li> <li>• Ofrecimiento de alternativas adecuadas y eficaces</li> <li>• Permanencia constante del personal</li> </ul>	5 – 8		
	Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Confianza hacia el personal de atención</li> <li>• Conocimientos sólidos del personal de atención</li> <li>• Tiempo suficiente para responder dudas o preguntas</li> <li>• Respeto por la confidencialidad y discreción en la atención</li> </ul>	9 – 12		
	Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trato afable y respetuoso durante la atención</li> <li>• Comprensión del usuario sobre la medicación recibida</li> <li>• Capacidad del personal para respetar las ideas del usuario</li> <li>• El personal entiende el estado de salud y es comprensivo con la enfermedad del usuario</li> </ul>	13 – 16		
	Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Impacto visual de la farmacia</li> <li>• Señalización adecuada</li> <li>• Baños disponibles y limpios</li> <li>• Zona de espera adecuada y cómoda</li> </ul>	17 - 20		

## ANEXO 4

### INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

#### CUESTIONARIO PARA IDENTIFICAR CALIDAD DE ATENCIÓN

#### I. INTRODUCCIÓN

El cuestionario tiene como objetivo evaluar la calidad de atención brindada en este establecimiento. La información que proporcione será de mucha utilidad en la búsqueda de la mejora continua de la gestión de la calidad, por lo que se solicita su colaboración respondiendo verazmente.

#### II. DATOS GENERALES

Edad: \_\_\_\_\_ años      Sexo: Masculino ( )      Femenino ( )  
 Instrucción: Primaria ( )      Secundaria ( )      Superior técnica ( )      Universitaria ( )

#### III. INDICACIONES

Marque con una (X) la alternativa que considere correcta, según la siguiente escala:  
 Malo (1),    Regular (2),    Bueno (3)    Muy bueno (4)

ÍTEM	PREGUNTAS	CALIFICACIÓN			
		1	2	3	4
<b>Dimensión Fiabilidad</b>					
1	¿La calidad de atención fue correcta en el servicio, desde el inicio hasta el final?				
2	¿Le atendieron de acuerdo al turno establecido?				
3	¿La atención realizada fue ordenada de acuerdo a su turno?				
4	¿Realizaron la atención sin discriminación y/o diferenciación, con respecto a otras personas?				
<b>Dimensión Capacidad de respuesta</b>					
5	¿La atención fue rápida y eficaz?				
6	¿Cuándo se presentó un inconveniente, lo resolvieron inmediatamente?				
7	¿En caso de ausencia de un producto, le ofrecieron las alternativas correctas, oportunamente?				
8	¿El personal permanece en su servicio y no se ausenta por mucho tiempo?				
<b>Dimensión Seguridad</b>					
9	¿El personal de farmacia que le atendió, le inspiró confianza?				
10	¿El personal de farmacia que le atendió, tiene conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios?				
11	¿El personal de farmacia que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?				
12	¿Durante su atención en la farmacia se respetó la confidencialidad?				
<b>Dimensión Empatía</b>					
13	¿El personal de farmacia que le atendió le trató con afabilidad, respeto y paciencia?				
14	¿Usted comprendió la explicación que el personal de la farmacia le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?				
15	¿El personal de la farmacia es tolerante y es capaz de respetar distintos puntos de vista del usuario?				
16	¿El personal de la farmacia es comprensivo con su enfermedad y estado de salud?				
<b>Dimensión Elementos tangibles</b>					
17	¿Las instalaciones físicas de la farmacia son visualmente atractivas?				
18	¿Los avisos, letreros, carteles y señalizaciones de la farmacia fueron adecuados para orientar a los usuarios?				
19	¿El establecimiento contó con baños limpios para los usuarios?				
20	¿El establecimiento y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para la comodidad de los usuarios?				

Fuente: Chávez L. (2020)<sup>39</sup>

## CUESTIONARIO PARA IDENTIFICAR SATISFACCIÓN DEL USUARIO

### I. INTRODUCCIÓN

El cuestionario tiene como objetivo identificar el nivel de satisfacción percibido por usted tras la atención brindada en este establecimiento. La información que proporcione será de mucha utilidad en la búsqueda de la mejora continua de la gestión de la calidad, por lo que se solicita su colaboración respondiendo verazmente.

### II. DATOS GENERALES

Edad: \_\_\_\_\_ años      Sexo: Masculino ( )      Femenino ( )  
 Instrucción: Primaria ( )      Secundaria ( )      Superior técnica ( )      Universitaria ( )

### III. INDICACIONES

Marque con una (X) la alternativa que considere correcta, según la siguiente escala:  
 No satisfecho (1),    Poco satisfecho (2),    Satisfecho (3)      Muy satisfecho (4)

ÍTEM	PREGUNTAS	CALIFICACIÓN			
		1	2	3	4
<b>Dimensión Humanística</b>					
1	¿El personal de la farmacia le atendió con cuidado y precaución?				
2	¿El personal de la farmacia le brindó un trato afable y cortés?				
3	¿El personal de la farmacia respetó la confidencialidad, y actúa con discreción?				
4	¿El personal de la farmacia respetó el orden de llegada de los pacientes?				
5	¿El personal de la farmacia se encontró correctamente uniformado y aseado?				
<b>Dimensión Científica-tecnológica</b>					
6	¿El personal de la farmacia le otorgó correctamente todos los productos prescritos en su receta médica?				
7	¿El personal de la farmacia le orientó sobre los medicamentos que va a usar?				
8	¿El personal de la farmacia le dio charlas educativas mientras es atendido(a)?				
9	¿El personal de la farmacia, demostró seguridad y dominio, con respecto a la medicación que se le estuvo brindando?				
10	¿El personal de la farmacia le ofreció alternativas al tratamiento e información preventiva, nutricional y/o socioeconómica?				
<b>Dimensión Entorno</b>					
11	¿Considera que la farmacia estuvo limpia y ordenada?				
12	¿Considera que la farmacia estuvo adecuadamente iluminada y ventilada?				
13	¿Considera que la farmacia presentó letreros y avisos que facilitaron su ubicación y/o información hacia los usuarios del servicio?				
14	¿Considera que la farmacia estuvo ubicada en una zona segura (presencia de policía y/o serenazgo)?				
15	¿Considera que la farmacia presentó adecuado abastecimiento y distribución de los productos?				

Gracias por su colaboración

Fuente: Chávez L. (2020)<sup>39</sup>

## ANEXO 5

# VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS MEDIANTE OPINIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE FARMACIA Y BIOQUÍMICA



### FICHA DE VALIDACIÓN INFORME DE OPINIÓN DE JUICIO POR EXPERTO

#### I. DATOS GENERALES

1.1 Título de la investigación: “SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y CALIDAD ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE FARMACIA DE UN HOSPITAL, HUANCAYO, 2022”

1.2 Nombre de los instrumentos motivo de evaluación: “Cuestionario para identificar Calidad de atención” y “Cuestionario para identificar Satisfacción del usuario”

1.3 Autoras: **Bachiller Liseth Briceño Alaya** y **Bachiller Luzbelia Jinez León**

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
		1	2	3	4
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado				4
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables			3	
3. Actualidad	Adecuado al avance de Ciencias de la Salud			3	
4. Organización	Existe una organización lógica				4
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				4
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación				4
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos			3	
8. Coherencia	Entre las dimensiones e indicadores			3	
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico				4
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación			3	
<b>Puntajes</b>				<b>15</b>	<b>20</b>

#### III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: Excelente (35)

Deficiente (10)    Aceptable (11 – 20)    Bueno (21 – 30)    Excelente (31 – 40)

IV. **OPINION DE APLICABILIDAD:** Los instrumentos “Cuestionario para identificar Calidad de atención” y “Cuestionario para identificar Satisfacción del usuario” son válidos y pueden ser aplicados para el desarrollo de la investigación.

Huancayo, 26 de abril del 2022

  
Mg. Q.F. ARACELI CORDOVA TAPIA  
C.Q.F.P. 20666



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE FARMACIA Y BIOQUÍMICA



FICHA DE VALIDACIÓN  
INFORME DE OPINIÓN DE JUICIO POR EXPERTO

I. DATOS GENERALES

1.1 Título de la investigación: “SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y CALIDAD ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE FARMACIA DE UN HOSPITAL, HUANCAYO, 2022”

1.2 Nombre de los instrumentos motivo de evaluación: “Cuestionario para identificar Calidad de atención” y “Cuestionario para identificar Satisfacción del usuario”

1.3 Autoras: **Bachiller Liseth Briceño Alaya** y **Bachiller Luzbelia Jinez León**

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
		1	2	3	4
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado				4
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables			3	
3. Actualidad	Adecuado al avance de Ciencias de la Salud			3	
4. Organización	Existe una organización lógica				4
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				4
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación				4
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos			3	
8. Coherencia	Entre las dimensiones e indicadores			3	
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico				4
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación			3	
Puntajes				15	20

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: **Excelente (35)**

Deficiente (10)    Aceptable (11 – 20)    Bueno (21 – 30)    Excelente (31 – 40)

IV. OPINION DE APLICABILIDAD: Los instrumentos “Cuestionario para identificar Calidad de atención” y “Cuestionario para identificar Satisfacción del usuario” son válidos y pueden ser aplicados para el desarrollo de la investigación.

Huancayo, 26 de abril del 2022



*Noa Gorojovich Arcos*  
No. Q.F. NOA. GOROJOVICH ARCOS  
C.Q.F.P. 12654



**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE FARMACIA Y BIOQUÍMICA**



**FICHA DE VALIDACIÓN**  
**INFORME DE OPINIÓN DE JUICIO POR EXPERTO**

**I. DATOS GENERALES**

1.1 Título de la investigación: “SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y CALIDAD ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE FARMACIA DE UN HOSPITAL, HUANCAYO, 2022”

1.2 Nombre de los instrumentos motivo de evaluación: “Cuestionario para identificar Calidad de atención” y “Cuestionario para identificar Satisfacción del usuario”

1.3 Autoras: **Bachiller Liseth Briceño Alaya** y **Bachiller Luzbelia Jinez León**

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
		1	2	3	4
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado				4
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables			3	
3. Actualidad	Adecuado al avance de Ciencias de la Salud			3	
4. Organización	Existe una organización lógica				4
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				4
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación				4
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos			3	
8. Coherencia	Entre las dimensiones e indicadores			3	
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico				4
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación			3	
<b>Puntajes</b>				<b>15</b>	<b>20</b>

**III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: Excelente (35)**

Deficiente (10)    Aceptable (11 – 20)    Bueno (21 – 30)    Excelente (31 – 40)

**IV. OPINION DE APLICABILIDAD:** Los instrumentos “Cuestionario para identificar Calidad de atención” y “Cuestionario para identificar Satisfacción del usuario” son válidos y pueden ser aplicados para el desarrollo de la investigación.

Huancayo, 26 de abril del 2022

Mg. Jaime Wester Campos  
DNI 18069286  
CBP 3769  
Especialista en Salud pública



Mg. Jaime M. Wester Campos  
BIÓLOGO - MICROBIÓLOGO  
CBP 3769

**ANEXO 6**  
**CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS MEDIANTE APLICACIÓN DE**  
**PRUEBA PILOTO**

**Tabla 10. Resumen de procesamiento de casos**

		<b>Número</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	0,0
	Total	30	100,0

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

Fuente: Procesamiento SPSS

**Tabla 11. Estadísticas de fiabilidad**

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>Número de elementos</b>
0,773	20

Fuente: Procesamiento SPSS

**Tabla 12. Estadísticos de la escala**

<b>Estadísticas de escala</b>			
<b>Media</b>	<b>Varianza</b>	<b>Desviación</b>	<b>Número de elementos</b>
58,40	34,097	5,839	20

Fuente: Procesamiento SPSS

## ANEXO 7

### CONSENTIMIENTO INFORMADO



**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
DIRECCIÓN DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

#### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Luego de haber sido debidamente informada/o de los objetivos, procedimientos y riesgos hacia mi persona como parte de la investigación denominada “**SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y CALIDAD ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE FARMACIA DE UN HOSPITAL, HUANCAYO, 2022**”, mediante la firma de este documento acepto participar voluntariamente en el trabajo que se está llevando a cabo conducido por los investigadores responsables: **Luzbelia Jins León** y **Liseth Briceño Alaya**.

Se me ha notificado que mi participación es totalmente libre y voluntaria y que aún después de iniciada puedo rehusarme a responder cualquiera de las preguntas o decidir suspender mi participación en cualquier momento, sin que ello me ocasione ningún perjuicio. Asimismo, se me ha dicho que mis respuestas a las preguntas y aportes serán absolutamente confidenciales y que las conocerá sólo el equipo de profesionales involucradas/os en la investigación; y se me ha informado que se resguardará mi identidad en la obtención, elaboración y divulgación del material producido.

Entiendo que los resultados de la investigación me serán proporcionados si los solicito y que todas las preguntas acerca del estudio o sobre los derechos a participar en el mismo me serán respondidas.

Huancayo, ..... de ..... 2022



Huella Digital

(PARTICIPANTE)

Apellidos y nombres: .....

N° DNI: .....

**1. Responsable de investigación**  
Apellidos y nombres: **Jines León, Luzbelia**  
DNI: **43002546**  
N° de teléfono celular: **954089736**  
E-mail: [luzbelia.jines@gmail.com](mailto:luzbelia.jines@gmail.com)

Firma: .....

**3 Asesor de investigación**  
Apellidos y nombres: **Palacios Simeón, Patricia**  
DNI: **20037178**  
N° de teléfono celular: **966638575**  
E-mail: [d.ppalacios@upla.edu.pe](mailto:d.ppalacios@upla.edu.pe)

Firma: .....

**2 Responsable de investigación**  
Apellidos y nombres: **Briceño Alaya, Liseth**  
DNI: **72236155**  
N° de teléfono celular: **928462347**  
E-mail: [lisba.1204@gmail.com](mailto:lisba.1204@gmail.com)

Firma: .....

## ANEXO 8

### DECLARACIÓN DE CONFIDENCIALIDAD



**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**DIRECCIÓN DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN**

---

### DECLARACIÓN DE CONFIDENCIALIDAD

Yo, **Liseth Briceño Alaya**, identificada con **DNI 72236155**, egresada de la Escuela profesional de Farmacia y Bioquímica, vengo implementando el proyecto de investigación titulado “**SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y CALIDAD ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE FARMACIA DE UN HOSPITAL, HUANCAYO, 2022**”; en ese contexto, declaro bajo juramento que los datos que se generen como producto de la investigación, así como la identidad de los participantes serán preservados y serán usados únicamente con fines de investigación, de acuerdo a lo especificado en los Artículos 27° y 28° del Reglamento General de Investigación y en los artículos 4° y 5° del Código de Ética para la investigación Científica de la Universidad Peruana Los Andes, salvo con autorización expresa y documentada de alguno de ellos.

Huancayo, 17 de agosto del 2022

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Liseth Briceño Alaya', is written over a horizontal line.



**Bach. Liseth Briceño Alaya**  
**DNI 72236155**



**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
DIRECCIÓN DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

### **DECLARACIÓN DE CONFIDENCIALIDAD**

Yo, **Luzbelia Jines León**, identificada con **DNI 43002546**, egresada de la Escuela profesional de Farmacia y Bioquímica, vengo implementando el proyecto de investigación titulado “**SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y CALIDAD ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE FARMACIA DE UN HOSPITAL, HUANCAYO, 2022**”; en ese contexto, declaro bajo juramento que los datos que se generen como producto de la investigación, así como la identidad de los participantes serán preservados y serán usados únicamente con fines de investigación, de acuerdo a lo especificado en los Artículos 27° y 28° del Reglamento General de Investigación y en los artículos 4° y 5° del Código de Ética para la investigación Científica de la Universidad Peruana Los Andes, salvo con autorización expresa y documentada de alguno de ellos.

Huancayo, 17 de agosto del 2022

**Bach. Luzbelia Jines León**  
**DNI 43002546**

**ANEXO 9**  
**SOLICITUD DE FACILIDADES**

**SOLICITA FACILIDADES PARA REALIZACIÓN  
DE TESIS**

**SEÑORA JEFA DEL SERVICIO DE FARMACIA  
HOSPITAL REGIONAL DOCENTE CÑÍNICO QUIRUGICO “DANIEL ALCIDES CARRIÓN” –  
HUANCAYO  
QF: JANET BASTIDAS MERINO**

S.D.

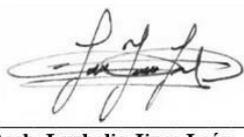
**Luzbelia Jinez León** y **Liseth Briceño Alaya**, Bachilleres en Farmacia y Bioquímica y ex alumnas de la Universidad Peruana Los Andes, con código de matrícula **G02160J** y **G05628K**, respectivamente; ante Ud., respetuosamente nos presentamos y exponemos:

Que, con la finalidad de obtener el Título profesional de Químico – Farmacéutico hemos optado por la modalidad de ejecución de Tesis, cuyo plan: **“SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE FARMACIA DE UN HOSPITAL, HUANCAYO, 2022”** contará con la Asesoría de.....

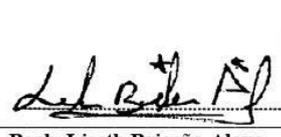
Por lo expuesto, Solicitamos a Ud, señora jefa, se sirva disponer lo conveniente a fin de que se nos permita el acceso a los ambientes del Servicio de Farmacia a fin de realizar encuestas al público usuario, entre los meses de marzo a mayo del año 2022; comprometiéndonos a no interrumpir o afectar el normal desarrollo de las actividades.

Es justicia que esperamos alcanzar

Huancayo, 13 de enero de 2022


**Bach. Luzbelia Jines León**  
Tesista


**Bach. Liseth Briceño Alaya**  
Tesista

**MEMORANDUM N° 166 -2022-GRJ-DRSJ-HRDCQ-DAC-HYO-DG/OACDI**

**PARA** : Q.F. Janet, Bastidas Merino.  
Jefe del Departamento de Farmacia.

**ASUNTO** : Autorización para la Ejecución de Trabajo de Investigación.

**REF.** : INFORME N° 023-2021 GRJ-DRSJ-HRDCQ-DAC-HYO-CI.  
SOLICITUD, según EXP. N° 3877048  
REPORTE N° 426-2022-GRJ-DRSJ-HRDCQDAC-DF.

**FECHA** : Huancayo, 28 de abril del 2022.

Por medio del presente comunico a usted visto los documentos de la referencia, contando con Opinión Favorable de su **Jefatura**, con el visto bueno del Jefe de la Oficina de Apoyo a la Capacitación, Docencia e Investigación. La Dirección Ejecutiva **AUTORIZA**, la Ejecución del Proyecto de Investigación Titulado: **"SATISFACCION DEL USUARIO Y CALIDAD ATENCION EN EL SERVICIO DE FARMACIA DE UN HOSPITAL, HUANCAYO, 2022"**, **APROBADO** por el Comité de Investigación de nuestra Institución.

Bríndese las facilidades necesarias a las Investigadoras Principales **Bachiller: liseth, BRICEÑO ALAYA y Luzbelia, JINEZ LEON** quienes realizarán la coordinación respectiva con la Unidad Orgánica citada, para la recolección de datos e información para el desarrollo de su investigación. Respetando la **Confidencialidad y Reserva de Datos (sólo para fines de la Investigación NTS N° 139-MINSA/2018/DGAIN)**. Así mismo al término de la Investigación las citadas estudiantes presentarán el Informe Final del Trabajo de Investigación a la Oficina de Apoyo a la Capacitación, Docencia e Investigación, tal como lo señala en el Informe de aprobación cursada por el Comité de Investigación.

Atentamente.



HRDCQ "DAC" - HYO	
REG. N°	5667523
EXP. N°	3877048



C.c.  
Archivo  
Interesado  
PSGR RECG nmmr.

Av. Daniel A. Carrión N° 1580 – 1670 Huancayo

**ANEXO 10**  
**COMPROMISO DE AUTORÍA**



**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**DIRECCIÓN DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN**

---

**COMPROMISO DE AUTORÍA**

En la fecha, yo **Liseth Briceño Alaya**, identificada con **DNI 72236155**, domiciliada en Av. Palián N°361 - Huancayo; egresada de la Escuela Profesional de Farmacia y Bioquímica de la Universidad Peruana Los Andes, me **COMPROMETO** a asumir las consecuencias administrativas y/o penales que hubiera lugar si en la elaboración de mi investigación titulada **“SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y CALIDAD ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE FARMACIA DE UN HOSPITAL, HUANCAYO, 2022”** se consideren datos falsos, falsificación, plagio, auto plagio, etc. y declaro bajo juramento que este trabajo de investigación es de mi autoría, los datos presentados serán reales y se respetarán las normas internacionales de citas y referencias de las fuentes consultadas.

Huancayo, 17 de agosto del 2022

Bach. Liseth Briceño Alaya  
DNI 72236155



**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
DIRECCIÓN DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

### **COMPROMISO DE AUTORÍA**

En la fecha, yo **Luzbelia Jinez León**, identificada con **DNI 43002546**, domiciliada en Jr. San Antonio N°708 - Huancayo; egresada de la Escuela Profesional de Farmacia y Bioquímica de la Universidad Peruana Los Andes, me **COMPROMETO** a asumir las consecuencias administrativas y/o penales que hubiera lugar si en la elaboración de mi investigación titulada “**SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y CALIDAD ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE FARMACIA DE UN HOSPITAL, HUANCAYO, 2022**” se consideren datos falsos, falsificación, plagio, auto plagio, etc. y declaro bajo juramento que este trabajo de investigación es de mi autoría, los datos presentados serán reales y se respetarán las normas internacionales de citas y referencias de las fuentes consultadas.

Huancayo, 17 de agosto del 2022

**Bach. Luzbelia Jinez León**  
**DNI 43002546**

**ANEXO 11**  
**DATA DEL PROCESAMIENTO DE DATOS**

N°	Edad	Sexo	Grado de instrucción	Satisfacción del usuario				Calidad de atención					
				Criterio general	Dimensiones			Criterio general	Dimensiones				
					Humanista	Científico-tecnológica	Entorno		Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía	Tangibilidad
1	40 a 49 años	Masculino	Superior universitaria	Poco satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Buena	Regular	Regular	Buena	Buena	Muy buena
2	30 a 39 años	Femenino	Superior técnica	Poco satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Buena	Regular	Regular	Buena	Buena	Muy buena
3	30 a 39 años	Femenino	Secundaria	Satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Buena	Regular	Regular	Buena	Buena	Muy buena
4	más de 60 años	Femenino	Superior universitaria	Satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Buena	Regular	Regular	Buena	Buena	Muy buena
5	más de 60 años	Masculino	Secundaria	Poco satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Buena	Regular	Regular	Buena	Buena	Muy buena
6	50 a 59 años	Masculino	Secundaria	Satisfecho	Muy satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Buena	Muy buena	Regular	Muy buena	Buena	Muy buena
7	más de 60 años	Masculino	Secundaria	Satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Buena	Muy buena	Buena	Buena	Muy buena	Muy buena
8	30 a 39 años	Femenino	Superior técnica	Satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Buena	Muy buena	Regular	Buena	Buena	Muy buena
9	más de 60 años	Femenino	Secundaria	Satisfecho	Muy satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Buena	Muy buena	Mala	Regular	Regular	Muy buena
10	más de 60 años	Femenino	Primaria	Satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Muy satisfecho	Buena	Muy buena	Buena	Buena	Buena	Muy buena
11	30 a 39 años	Masculino	Superior universitaria	Poco satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Poco satisfecho	Buena	Buena	Regular	Buena	Buena	Muy buena
12	18 a 29 años	Masculino	Superior técnica	Poco satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Buena	Buena	Mala	Buena	Muy buena	Muy buena
13	más de 60 años	Masculino	Secundaria	Satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Buena	Muy buena	Regular	Buena	Muy buena	Muy buena
14	30 a 39 años	Femenino	Superior técnica	Poco satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena	Muy buena
15	más de 60 años	Femenino	Secundaria	Poco satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Buena	Muy buena	Regular	Buena	Buena	Buena
16	40 a 49 años	Masculino	Secundaria	Satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Regular	Buena	Mala	Buena	Regular	Muy buena
17	50 a 59 años	Femenino	Superior técnica	Satisfecho	Muy satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Regular	Mala	Mala	Regular	Regular	Muy buena

18	18 a 29 años	Femenino	Secundaria	Satisfecho	Muy satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Buena	Muy buena	Regular	Buena	Muy buena	Muy buena
19	40 a 49 años	Femenino	Secundaria	Poco satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Buena	Buena	Regular	Buena	Buena	Muy buena
20	30 a 39 años	Femenino	Superior universitaria	Satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Buena	Muy buena	Regular	Buena	Muy buena	Muy buena
21	40 a 49 años	Masculino	Superior técnica	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Satisfecho	Buena	Buena	Buena	Buena	Muy buena	Muy buena
22	30 a 39 años	Femenino	Secundaria	Satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Muy buena					
23	18 a 29 años	Femenino	Superior técnica	Poco satisfecho	No satisfecho	Poco satisfecho	Muy satisfecho	Buena	Muy buena	Muy buena	Muy buena	Muy buena	Buena
24	más de 60 años	Masculino	Primaria	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena	Muy buena
25	18 a 29 años	Masculino	Secundaria	Satisfecho	Muy satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena
26	18 a 29 años	Femenino	Superior técnica	Satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena	Muy buena
27	40 a 49 años	Femenino	Secundaria	Satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena
28	18 a 29 años	Masculino	Secundaria	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Buena	Buena	Regular	Buena	Regular	Muy buena
29	más de 60 años	Femenino	Superior universitaria	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Regular	Buena	Mala	Buena	Regular	Buena
30	40 a 49 años	Masculino	Superior universitaria	Satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Regular	Buena	Mala	Regular	Regular	Buena
31	30 a 39 años	Masculino	Superior técnica	Poco satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Buena	Buena	Regular	Buena	Buena	Buena
32	más de 60 años	Masculino	Secundaria	Poco satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Poco satisfecho	Buena	Buena	Regular	Buena	Buena	Buena
33	30 a 39 años	Femenino	Superior técnica	Satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Buena	Buena	Regular	Buena	Muy buena	Muy buena
34	más de 60 años	Masculino	Primaria	Satisfecho	Muy satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Buena	Buena	Regular	Muy buena	Buena	Muy buena
35	más de 60 años	Masculino	Primaria	Poco satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Poco satisfecho	Muy buena	Muy buena	Regular	Muy buena	Muy buena	Muy buena
36	más de 60 años	Masculino	Primaria	Satisfecho	Muy satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Buena	Muy buena	Mala	Buena	Muy buena	Muy buena
37	30 a 39 años	Femenino	Superior técnica	Satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Buena	Muy buena	Buena	Buena	Buena	Muy buena
38	más de 60 años	Femenino	Secundaria	Satisfecho	Muy satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Buena	Muy buena	Regular	Buena	Buena	Muy buena
5	18 a 29 años	Femenino	Superior técnica	Poco satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Buena	Regular	Mala	Buena	Muy buena	Muy buena
40	18 a 29 años	Femenino	Superior técnica	Satisfecho	Muy satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Regular	Regular	Mala	Regular	Regular	Muy buena

41	40 a 49 años	Masculino	Superior universitaria	Poco satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Buena	Regular	Regular	Buena	Buena	Muy buena
42	30 a 39 años	Femenino	Superior técnica	Poco satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Buena	Regular	Regular	Buena	Buena	Muy buena
43	30 a 39 años	Femenino	Secundaria	Satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Buena	Regular	Regular	Buena	Buena	Muy buena
44	más de 60 años	Femenino	Superior universitaria	Satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Buena	Regular	Regular	Buena	Buena	Muy buena
45	más de 60 años	Masculino	Secundaria	Poco satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Buena	Regular	Regular	Buena	Buena	Muy buena
46	50 a 59 años	Masculino	Secundaria	Satisfecho	Muy satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Buena	Muy buena	Regular	Muy buena	Buena	Muy buena
47	más de 60 años	Masculino	Secundaria	Satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Muy buena	Muy buena	Buena	Buena	Muy buena	Muy buena
48	30 a 39 años	Femenino	Superior técnica	Satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Buena	Muy buena	Regular	Buena	Buena	Muy buena
49	más de 60 años	Femenino	Secundaria	Satisfecho	Muy satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Buena	Muy buena	Mala	Regular	Regular	Muy buena
50	más de 60 años	Femenino	Primaria	Satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Muy satisfecho	Buena	Muy buena	Buena	Buena	Buena	Muy buena
51	30 a 39 años	Masculino	Superior universitaria	Poco satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Poco satisfecho	Buena	Buena	Regular	Buena	Buena	Muy buena
52	18 a 29 años	Masculino	Superior técnica	Poco satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Buena	Buena	Mala	Buena	Muy buena	Muy buena
53	más de 60 años	Masculino	Secundaria	Satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Buena	Muy buena	Regular	Buena	Muy buena	Muy buena
54	30 a 39 años	Femenino	Superior técnica	Poco satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena	Muy buena
55	más de 60 años	Femenino	Secundaria	Poco satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Buena	Muy buena	Regular	Buena	Buena	Buena
56	40 a 49 años	Masculino	Secundaria	Satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Regular	Regular	Mala	Buena	Regular	Muy buena
57	50 a 59 años	Femenino	Superior técnica	Satisfecho	Muy satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Regular	Mala	Mala	Regular	Regular	Muy buena
58	18 a 29 años	Femenino	Secundaria	Satisfecho	Muy satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Buena	Muy buena	Buena	Buena	Muy buena	Muy buena
59	40 a 49 años	Femenino	Secundaria	Poco satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Buena	Buena	Regular	Buena	Buena	Muy buena
60	30 a 39 años	Femenino	Superior universitaria	Satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Buena	Muy buena	Regular	Buena	Muy buena	Muy buena
61	40 a 49 años	Masculino	Superior técnica	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Satisfecho	Buena	Regular	Buena	Buena	Muy buena	Muy buena
62	30 a 39 años	Femenino	Secundaria	Satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Muy buena					
63	18 a 29 años	Femenino	Superior técnica	Poco satisfecho	No satisfecho	Poco satisfecho	Muy satisfecho	Buena	Muy buena	Muy buena	Muy buena	Muy buena	Buena

64	más de 60 años	Masculino	Primaria	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Buena	Regular	Buena	Buena	Buena	Muy buena
65	18 a 29 años	Masculino	Secundaria	Satisfecho	Muy satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Buena	Regular	Buena	Buena	Buena	Buena
66	18 a 29 años	Femenino	Superior técnica	Satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Buena	Regular	Buena	Buena	Buena	Muy buena
67	40 a 49 años	Femenino	Secundaria	Satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Buena	Regular	Buena	Buena	Buena	Buena
68	18 a 29 años	Masculino	Secundaria	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Buena	Regular	Regular	Buena	Regular	Muy buena
69	más de 60 años	Femenino	Superior universitaria	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Regular	Regular	Mala	Buena	Regular	Buena
70	40 a 49 años	Masculino	Superior universitaria	Satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Regular	Regular	Mala	Regular	Regular	Buena
71	30 a 39 años	Masculino	Superior técnica	Poco satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Buena	Regular	Regular	Buena	Buena	Buena
72	más de 60 años	Masculino	Secundaria	Poco satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Poco satisfecho	Buena	Regular	Regular	Buena	Buena	Buena
73	30 a 39 años	Femenino	Superior técnica	Satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Buena	Regular	Regular	Buena	Muy buena	Muy buena
74	más de 60 años	Masculino	Primaria	Satisfecho	Muy satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Buena	Regular	Regular	Muy buena	Buena	Muy buena
75	más de 60 años	Masculino	Primaria	Poco satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Poco satisfecho	Mala	Muy buena	Regular	Muy buena	Muy buena	Muy buena
76	más de 60 años	Masculino	Primaria	Satisfecho	Muy satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Buena	Muy buena	Mala	Buena	Muy buena	Muy buena
77	30 a 39 años	Femenino	Superior técnica	Satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Buena	Muy buena	Buena	Buena	Buena	Muy buena
78	más de 60 años	Femenino	Secundaria	Satisfecho	Muy satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Buena	Muy buena	Regular	Buena	Buena	Muy buena
79	18 a 29 años	Femenino	Superior técnica	Poco satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Buena	Regular	Mala	Buena	Muy buena	Muy buena
80	18 a 29 años	Femenino	Superior técnica	Satisfecho	Muy satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Regular	Regular	Mala	Regular	Regular	Muy buena
81	40 a 49 años	Masculino	Superior universitaria	Poco satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Buena	Regular	Regular	Buena	Buena	Muy buena
82	30 a 39 años	Femenino	Superior técnica	Poco satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Buena	Regular	Regular	Buena	Buena	Muy buena
83	30 a 39 años	Femenino	Secundaria	Satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Buena	Regular	Regular	Buena	Buena	Muy buena
84	más de 60 años	Femenino	Superior universitaria	Satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Buena	Regular	Regular	Buena	Buena	Muy buena
85	más de 60 años	Masculino	Secundaria	Poco satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Buena	Regular	Regular	Buena	Buena	Muy buena
86	50 a 59 años	Masculino	Secundaria	Satisfecho	Muy satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Buena	Muy buena	Regular	Muy buena	Buena	Muy buena

87	más de 60 años	Masculino	Secundaria	Satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Buena	Muy buena	Buena	Buena	Muy buena	Muy buena
88	30 a 39 años	Femenino	Superior técnica	Satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Buena	Muy buena	Regular	Buena	Buena	Muy buena
89	más de 60 años	Femenino	Secundaria	Satisfecho	Muy satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Buena	Muy buena	Mala	Regular	Regular	Muy buena
90	más de 60 años	Femenino	Primaria	Satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Muy satisfecho	Buena	Muy buena	Buena	Buena	Buena	Muy buena
91	30 a 39 años	Masculino	Superior universitaria	Poco satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Poco satisfecho	Buena	Buena	Regular	Buena	Buena	Muy buena
92	18 a 29 años	Masculino	Superior técnica	Poco satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Buena	Buena	Mala	Buena	Muy buena	Muy buena
93	más de 60 años	Masculino	Secundaria	Satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Buena	Muy buena	Regular	Buena	Muy buena	Muy buena
94	30 a 39 años	Femenino	Superior técnica	Poco satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena	Muy buena
95	más de 60 años	Femenino	Secundaria	Poco satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Buena	Muy buena	Regular	Buena	Buena	Buena
96	40 a 49 años	Masculino	Secundaria	Satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Regular	Buena	Mala	Buena	Regular	Muy buena
97	50 a 59 años	Femenino	Superior técnica	Satisfecho	Muy satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Regular	Mala	Mala	Regular	Regular	Muy buena
98	18 a 29 años	Femenino	Secundaria	Satisfecho	Muy satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Buena	Muy buena	Buena	Buena	Muy buena	Muy buena
99	40 a 49 años	Femenino	Secundaria	Poco satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Buena	Regular	Regular	Buena	Buena	Muy buena
100	30 a 39 años	Femenino	Superior universitaria	Satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Buena	Muy buena	Regular	Buena	Muy buena	Muy buena
101	40 a 49 años	Masculino	Superior técnica	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Satisfecho	Buena	Buena	Buena	Buena	Muy buena	Muy buena
102	30 a 39 años	Femenino	Secundaria	Satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Muy buena					
103	18 a 29 años	Femenino	Superior técnica	Poco satisfecho	No satisfecho	Poco satisfecho	Muy satisfecho	Buena	Muy buena	Muy buena	Muy buena	Muy buena	Buena
104	más de 60 años	Masculino	Primaria	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Buena	Regular	Buena	Buena	Buena	Muy buena
105	18 a 29 años	Masculino	Secundaria	Satisfecho	Muy satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Buena	Regular	Buena	Buena	Buena	Buena
106	18 a 29 años	Femenino	Superior técnica	Satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Buena	Regular	Buena	Buena	Buena	Muy buena
107	40 a 49 años	Femenino	Secundaria	Satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Buena	Regular	Buena	Buena	Buena	Buena
108	18 a 29 años	Masculino	Secundaria	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Buena	Regular	Regular	Buena	Regular	Muy buena
109	más de 60 años	Femenino	Superior universitaria	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Regular	Regular	Mala	Buena	Regular	Buena

110	40 a 49 años	Masculino	Superior universitaria	Satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Regular	Regular	Mala	Regular	Regular	Buena
111	30 a 39 años	Masculino	Superior técnica	Poco satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Buena	Regular	Regular	Buena	Buena	Buena
112	más de 60 años	Masculino	Secundaria	Poco satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Poco satisfecho	Buena	Regular	Regular	Buena	Buena	Buena
113	30 a 39 años	Femenino	Superior técnica	Satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Buena	Regular	Regular	Buena	Muy buena	Muy buena
114	más de 60 años	Masculino	Primaria	Satisfecho	Muy satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Buena	Regular	Regular	Muy buena	Buena	Muy buena
115	más de 60 años	Masculino	Primaria	Poco satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Poco satisfecho	Muy buena	Muy buena	Regular	Muy buena	Muy buena	Muy buena
116	más de 60 años	Masculino	Primaria	Satisfecho	Muy satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Buena	Muy buena	Mala	Buena	Muy buena	Muy buena
117	30 a 39 años	Femenino	Superior técnica	Satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Buena	Muy buena	Buena	Buena	Buena	Muy buena
118	más de 60 años	Femenino	Secundaria	Satisfecho	Muy satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Buena	Muy buena	Regular	Buena	Buena	Muy buena
119	18 a 29 años	Femenino	Superior técnica	Poco satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Buena	Regular	Mala	Buena	Muy buena	Muy buena
120	18 a 29 años	Femenino	Superior técnica	Satisfecho	Muy satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Regular	Regular	Mala	Regular	Regular	Muy buena
121	40 a 49 años	Masculino	Superior universitaria	Poco satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Buena	Regular	Regular	Buena	Buena	Muy buena
122	30 a 39 años	Femenino	Superior técnica	Poco satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Buena	Regular	Regular	Buena	Buena	Muy buena
123	30 a 39 años	Femenino	Secundaria	Satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Buena	Regular	Regular	Buena	Buena	Muy buena
124	más de 60 años	Femenino	Superior universitaria	Satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Buena	Regular	Regular	Buena	Buena	Muy buena
125	más de 60 años	Masculino	Secundaria	Poco satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Buena	Regular	Regular	Buena	Buena	Muy buena
126	50 a 59 años	Masculino	Secundaria	Satisfecho	Muy satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Buena	Muy buena	Regular	Muy buena	Buena	Muy buena
127	más de 60 años	Masculino	Secundaria	Satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Buena	Muy buena	Buena	Buena	Muy buena	Muy buena
128	30 a 39 años	Femenino	Superior técnica	Satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Buena	Muy buena	Regular	Buena	Buena	Muy buena
129	más de 60 años	Femenino	Secundaria	Satisfecho	Muy satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Buena	Muy buena	Mala	Regular	Regular	Muy buena
130	más de 60 años	Femenino	Primaria	Satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Muy satisfecho	Buena	Muy buena	Buena	Buena	Buena	Muy buena
131	30 a 39 años	Masculino	Superior universitaria	Poco satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Poco satisfecho	Buena	Buena	Regular	Buena	Buena	Muy buena
132	18 a 29 años	Masculino	Superior técnica	Poco satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Buena	Buena	Mala	Buena	Muy buena	Muy buena

133	más de 60 años	Masculino	Secundaria	Satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Buena	Muy buena	Regular	Buena	Muy buena	Muy buena
134	30 a 39 años	Femenino	Superior técnica	Satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Buena	Regular	Buena	Buena	Buena	Muy buena
135	más de 60 años	Femenino	Secundaria	Poco satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Buena	Muy buena	Regular	Buena	Buena	Buena
136	40 a 49 años	Masculino	Secundaria	Satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Regular	Regular	Mala	Buena	Regular	Muy buena
137	50 a 59 años	Femenino	Superior técnica	Satisfecho	Muy satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Regular	Mala	Mala	Regular	Regular	Muy buena
138	18 a 29 años	Femenino	Secundaria	Satisfecho	Muy satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Buena	Muy buena	Buena	Buena	Muy buena	Muy buena
139	40 a 49 años	Femenino	Secundaria	Poco satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Buena	Buena	Regular	Buena	Buena	Muy buena
140	30 a 39 años	Femenino	Superior universitaria	Satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Buena	Muy buena	Regular	Buena	Muy buena	Muy buena
141	40 a 49 años	Masculino	Superior técnica	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Satisfecho	Buena	Regular	Buena	Buena	Muy buena	Muy buena
142	30 a 39 años	Femenino	Secundaria	Satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Muy buena					
143	18 a 29 años	Femenino	Superior técnica	Poco satisfecho	No satisfecho	Poco satisfecho	Muy satisfecho	Buena	Muy buena	Muy buena	Muy buena	Muy buena	Buena
144	más de 60 años	Masculino	Primaria	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena	Muy buena
145	18 a 29 años	Masculino	Secundaria	Satisfecho	Muy satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena
146	18 a 29 años	Femenino	Superior técnica	Satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena	Muy buena
147	40 a 49 años	Femenino	Secundaria	Satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena
148	18 a 29 años	Masculino	Secundaria	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Buena	Buena	Regular	Buena	Regular	Muy buena
149	más de 60 años	Femenino	Superior universitaria	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Regular	Buena	Mala	Buena	Regular	Buena
150	40 a 49 años	Masculino	Superior universitaria	Satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Regular	Buena	Mala	Regular	Regular	Buena
151	30 a 39 años	Masculino	Superior técnica	Poco satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Buena	Buena	Regular	Buena	Buena	Buena
152	más de 60 años	Masculino	Secundaria	Poco satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Poco satisfecho	Buena	Buena	Regular	Buena	Buena	Buena
153	30 a 39 años	Femenino	Superior técnica	Satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Buena	Buena	Regular	Buena	Muy buena	Muy buena
154	más de 60 años	Masculino	Primaria	Satisfecho	Muy satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Buena	Buena	Regular	Muy buena	Buena	Muy buena
155	más de 60 años	Masculino	Primaria	Poco satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Poco satisfecho	Muy buena	Muy buena	Regular	Muy buena	Muy buena	Muy buena
156	más de 60 años	Masculino	Primaria	Satisfecho	Muy satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Buena	Muy buena	Mala	Buena	Muy buena	Muy buena

157	30 a 39 años	Femenino	Superior técnica	Satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Buena	Muy buena	Buena	Buena	Buena	Muy buena
158	más de 60 años	Femenino	Secundaria	Satisfecho	Muy satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Buena	Muy buena	Regular	Buena	Buena	Muy buena
159	18 a 29 años	Femenino	Superior técnica	Poco satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Buena	Regular	Mala	Buena	Muy buena	Muy buena
160	18 a 29 años	Femenino	Superior técnica	Satisfecho	Muy satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Regular	Regular	Mala	Regular	Regular	Muy buena
161	40 a 49 años	Masculino	Superior universitaria	Poco satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Buena	Regular	Regular	Buena	Buena	Muy buena
162	30 a 39 años	Femenino	Superior técnica	Poco satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Buena	Regular	Regular	Buena	Buena	Muy buena
163	30 a 39 años	Femenino	Secundaria	Satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Buena	Regular	Regular	Buena	Buena	Muy buena
164	más de 60 años	Femenino	Superior universitaria	Satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Buena	Regular	Regular	Buena	Buena	Muy buena
165	más de 60 años	Masculino	Secundaria	Poco satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Buena	Regular	Regular	Buena	Buena	Muy buena
166	50 a 59 años	Masculino	Secundaria	Satisfecho	Muy satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Buena	Muy buena	Regular	Muy buena	Buena	Muy buena
167	más de 60 años	Masculino	Secundaria	Satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Buena	Muy buena	Buena	Buena	Muy buena	Muy buena
168	30 a 39 años	Femenino	Superior técnica	Satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Buena	Muy buena	Regular	Buena	Buena	Muy buena
169	más de 60 años	Femenino	Secundaria	Satisfecho	Muy satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Buena	Muy buena	Mala	Regular	Regular	Muy buena
170	más de 60 años	Femenino	Primaria	Satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Muy satisfecho	Buena	Muy buena	Buena	Buena	Buena	Muy buena
171	30 a 39 años	Masculino	Superior universitaria	Poco satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Poco satisfecho	Buena	Buena	Regular	Buena	Buena	Muy buena
172	18 a 29 años	Masculino	Superior técnica	Poco satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Buena	Buena	Mala	Buena	Muy buena	Muy buena
173	más de 60 años	Masculino	Secundaria	Satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Buena	Muy buena	Regular	Buena	Muy buena	Muy buena
174	30 a 39 años	Femenino	Superior técnica	Satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena	Muy buena
175	más de 60 años	Femenino	Secundaria	Satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Buena	Muy buena	Regular	Buena	Buena	Buena
176	40 a 49 años	Masculino	Secundaria	Poco satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Regular	Buena	Mala	Buena	Regular	Muy buena
177	50 a 59 años	Femenino	Superior técnica	Satisfecho	Muy satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Regular	Regular	Mala	Regular	Regular	Muy buena
178	18 a 29 años	Femenino	Secundaria	Satisfecho	Muy satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Buena	Muy buena	Buena	Buena	Muy buena	Muy buena
179	40 a 49 años	Femenino	Secundaria	Poco satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Buena	Buena	Regular	Buena	Buena	Muy buena

180	30 a 39 años	Femenino	Superior universitaria	Satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Buena	Muy buena	Regular	Buena	Muy buena	Muy buena
181	40 a 49 años	Masculino	Superior técnica	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Satisfecho	Buena	Buena	Buena	Buena	Muy buena	Muy buena
182	30 a 39 años	Femenino	Secundaria	Satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Muy buena					
183	18 a 29 años	Femenino	Superior técnica	Poco satisfecho	No satisfecho	Poco satisfecho	Muy satisfecho	Buena	Muy buena	Muy buena	Muy buena	Muy buena	Buena
184	más de 60 años	Masculino	Primaria	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena	Muy buena
185	18 a 29 años	Masculino	Secundaria	Satisfecho	Muy satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena
186	18 a 29 años	Femenino	Superior técnica	Satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena	Muy buena
187	40 a 49 años	Femenino	Secundaria	Satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena
188	18 a 29 años	Masculino	Secundaria	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Buena	Buena	Regular	Buena	Regular	Muy buena
189	más de 60 años	Femenino	Superior universitaria	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Regular	Buena	Mala	Buena	Regular	Buena
190	40 a 49 años	Masculino	Superior universitaria	Satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Regular	Buena	Mala	Regular	Regular	Buena
191	30 a 39 años	Masculino	Superior técnica	Poco satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Buena	Buena	Regular	Regular	Buena	Buena
192	más de 60 años	Masculino	Secundaria	Poco satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Poco satisfecho	Buena	Buena	Regular	Regular	Buena	Buena
193	30 a 39 años	Femenino	Superior técnica	Satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Buena	Buena	Regular	Regular	Muy buena	Muy buena
194	más de 60 años	Masculino	Primaria	Satisfecho	Muy satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Buena	Buena	Regular	Muy buena	Buena	Muy buena
195	más de 60 años	Masculino	Primaria	Poco satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Poco satisfecho	Muy buena	Muy buena	Regular	Muy buena	Muy buena	Muy buena
196	más de 60 años	Masculino	Primaria	Satisfecho	Muy satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Buena	Muy buena	Mala	Buena	Muy buena	Muy buena
197	30 a 39 años	Femenino	Superior técnica	Satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Buena	Muy buena	Buena	Regular	Buena	Muy buena
198	más de 60 años	Femenino	Secundaria	Satisfecho	Muy satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Buena	Muy buena	Regular	Regular	Buena	Muy buena
199	18 a 29 años	Femenino	Superior técnica	Poco satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Buena	Regular	Mala	Regular	Muy buena	Muy buena
200	18 a 29 años	Femenino	Superior técnica	Satisfecho	Muy satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Regular	Regular	Mala	Regular	Regular	Muy buena
201	40 a 49 años	Masculino	Superior universitaria	Poco satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Buena	Regular	Regular	Buena	Buena	Muy buena
202	30 a 39 años	Femenino	Superior técnica	Poco satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Buena	Regular	Regular	Buena	Buena	Muy buena

203	30 a 39 años	Femenino	Secundaria	Satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Buena	Regular	Regular	Buena	Buena	Muy buena
204	más de 60 años	Femenino	Superior universitaria	Satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Buena	Regular	Regular	Buena	Buena	Muy buena
205	más de 60 años	Masculino	Secundaria	Poco satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Buena	Regular	Regular	Buena	Buena	Muy buena
206	50 a 59 años	Masculino	Secundaria	Satisfecho	Muy satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Buena	Muy buena	Regular	Muy buena	Buena	Muy buena
207	más de 60 años	Masculino	Secundaria	Satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Buena	Muy buena	Buena	Buena	Muy buena	Muy buena
208	30 a 39 años	Femenino	Superior técnica	Satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Buena	Muy buena	Regular	Buena	Buena	Muy buena
209	más de 60 años	Femenino	Secundaria	Satisfecho	Muy satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Buena	Muy buena	Mala	Regular	Regular	Muy buena
210	más de 60 años	Femenino	Primaria	Satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Muy satisfecho	Buena	Muy buena	Buena	Buena	Buena	Muy buena
211	30 a 39 años	Masculino	Superior universitaria	Poco satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Poco satisfecho	Buena	Buena	Regular	Buena	Buena	Muy buena
212	18 a 29 años	Masculino	Superior técnica	Satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Buena	Buena	Mala	Buena	Muy buena	Muy buena
213	más de 60 años	Masculino	Secundaria	Satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Buena	Muy buena	Regular	Buena	Muy buena	Muy buena
214	30 a 39 años	Femenino	Superior técnica	Satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena	Muy buena
215	más de 60 años	Femenino	Secundaria	Poco satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Buena	Muy buena	Regular	Buena	Buena	Buena
216	40 a 49 años	Masculino	Secundaria	Satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Regular	Buena	Mala	Buena	Regular	Muy buena
217	50 a 59 años	Femenino	Superior técnica	Satisfecho	Muy satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Regular	Mala	Mala	Regular	Regular	Muy buena
218	18 a 29 años	Femenino	Secundaria	Satisfecho	Muy satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Buena	Muy buena	Buena	Buena	Muy buena	Muy buena
219	40 a 49 años	Femenino	Secundaria	Poco satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Buena	Buena	Regular	Buena	Buena	Muy buena
220	30 a 39 años	Femenino	Superior universitaria	Satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Buena	Muy buena	Regular	Buena	Muy buena	Muy buena
221	40 a 49 años	Masculino	Superior técnica	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Buena	Buena	Buena	Buena	Muy buena	Muy buena
222	30 a 39 años	Femenino	Secundaria	Satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Muy buena					
223	18 a 29 años	Femenino	Superior técnica	Poco satisfecho	No satisfecho	Poco satisfecho	Muy satisfecho	Buena	Muy buena	Muy buena	Muy buena	Muy buena	Buena
224	más de 60 años	Masculino	Primaria	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena	Muy buena
225	18 a 29 años	Masculino	Secundaria	Satisfecho	Muy satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena
226	18 a 29 años	Femenino	Superior técnica	Satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena	Muy buena

227	40 a 49 años	Femenino	Secundaria	Satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena
228	18 a 29 años	Masculino	Secundaria	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Buena	Buena	Regular	Buena	Regular	Muy buena
229	más de 60 años	Femenino	Superior universitaria	Satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Regular	Buena	Mala	Buena	Regular	Buena
230	40 a 49 años	Masculino	Superior universitaria	Satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Regular	Buena	Mala	Regular	Regular	Buena
231	30 a 39 años	Masculino	Superior técnica	Satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Buena	Buena	Regular	Buena	Buena	Buena
232	más de 60 años	Masculino	Secundaria	Poco satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Poco satisfecho	Buena	Buena	Regular	Buena	Buena	Buena
233	30 a 39 años	Femenino	Superior técnica	Satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Buena	Buena	Regular	Buena	Muy buena	Muy buena
234	más de 60 años	Masculino	Primaria	Satisfecho	Muy satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Buena	Buena	Regular	Muy buena	Buena	Muy buena
235	más de 60 años	Masculino	Primaria	Poco satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Poco satisfecho	Muy buena	Muy buena	Regular	Muy buena	Muy buena	Muy buena
236	más de 60 años	Masculino	Primaria	Satisfecho	Muy satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Buena	Muy buena	Mala	Buena	Muy buena	Muy buena
237	30 a 39 años	Femenino	Superior técnica	Satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Buena	Muy buena	Buena	Buena	Buena	Muy buena
238	más de 60 años	Femenino	Secundaria	Satisfecho	Muy satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Buena	Muy buena	Regular	Buena	Buena	Muy buena
239	18 a 29 años	Femenino	Superior técnica	Poco satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Buena	Regular	Mala	Buena	Muy buena	Muy buena
240	18 a 29 años	Femenino	Superior técnica	Satisfecho	Muy satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Regular	Regular	Mala	Regular	Regular	Muy buena
241	40 a 49 años	Masculino	Superior universitaria	Poco satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Buena	Regular	Regular	Buena	Buena	Muy buena
242	30 a 39 años	Femenino	Superior técnica	Poco satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Buena	Regular	Regular	Buena	Buena	Muy buena
243	30 a 39 años	Femenino	Secundaria	Satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Buena	Regular	Regular	Buena	Buena	Muy buena
244	más de 60 años	Femenino	Superior universitaria	Satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Buena	Regular	Regular	Buena	Buena	Muy buena
245	más de 60 años	Masculino	Secundaria	Poco satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Buena	Regular	Regular	Buena	Buena	Muy buena
246	50 a 59 años	Masculino	Secundaria	Satisfecho	Muy satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Buena	Muy buena	Regular	Muy buena	Buena	Muy buena
247	más de 60 años	Masculino	Secundaria	Satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Buena	Muy buena	Buena	Buena	Muy buena	Muy buena
248	30 a 39 años	Femenino	Superior técnica	Satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Buena	Muy buena	Regular	Buena	Buena	Muy buena
249	más de 60 años	Femenino	Secundaria	Satisfecho	Muy satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Buena	Muy buena	Mala	Regular	Regular	Muy buena

250	más de 60 años	Femenino	Primaria	Satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Muy satisfecho	Buena	Muy buena	Buena	Buena	Buena	Muy buena
251	30 a 39 años	Masculino	Superior universitaria	Poco satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Poco satisfecho	Buena	Buena	Regular	Buena	Buena	Muy buena
252	18 a 29 años	Masculino	Superior técnica	Poco satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Buena	Buena	Mala	Buena	Muy buena	Muy buena
253	más de 60 años	Masculino	Secundaria	Satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Buena	Muy buena	Regular	Buena	Muy buena	Muy buena
254	30 a 39 años	Femenino	Superior técnica	Poco satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena	Muy buena
255	más de 60 años	Femenino	Secundaria	Poco satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Buena	Muy buena	Regular	Buena	Buena	Buena
256	40 a 49 años	Masculino	Secundaria	Satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Regular	Buena	Mala	Buena	Regular	Muy buena
257	50 a 59 años	Femenino	Superior técnica	Satisfecho	Muy satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Regular	Mala	Mala	Regular	Regular	Muy buena
258	18 a 29 años	Femenino	Secundaria	Satisfecho	Muy satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Buena	Muy buena	Buena	Buena	Muy buena	Muy buena
259	40 a 49 años	Femenino	Secundaria	Poco satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Buena	Buena	Regular	Buena	Buena	Muy buena
260	30 a 39 años	Femenino	Superior universitaria	Satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Buena	Muy buena	Regular	Buena	Muy buena	Muy buena
261	40 a 49 años	Masculino	Superior técnica	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Satisfecho	Buena	Buena	Buena	Buena	Muy buena	Muy buena
262	30 a 39 años	Femenino	Secundaria	Satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Muy buena					
263	18 a 29 años	Femenino	Superior técnica	Poco satisfecho	No satisfecho	Poco satisfecho	Muy satisfecho	Buena	Muy buena	Muy buena	Muy buena	Muy buena	Buena
264	más de 60 años	Masculino	Primaria	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena	Muy buena
265	18 a 29 años	Masculino	Secundaria	Satisfecho	Muy satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena
266	18 a 29 años	Femenino	Superior técnica	Satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena	Muy buena
267	40 a 49 años	Femenino	Secundaria	Satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena
268	18 a 29 años	Masculino	Secundaria	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Buena	Buena	Regular	Buena	Regular	Muy buena
269	más de 60 años	Femenino	Superior universitaria	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Regular	Buena	Mala	Buena	Regular	Buena
270	40 a 49 años	Masculino	Superior universitaria	Satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Regular	Buena	Mala	Regular	Regular	Buena
271	30 a 39 años	Masculino	Superior técnica	Poco satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Buena	Buena	Regular	Buena	Buena	Buena
272	más de 60 años	Masculino	Secundaria	Poco satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Poco satisfecho	Buena	Buena	Regular	Buena	Buena	Buena

273	30 a 39 años	Femenino	Superior técnica	Satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Buena	Buena	Regular	Buena	Muy buena	Muy buena
274	más de 60 años	Masculino	Primaria	Satisfecho	Muy satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Buena	Buena	Regular	Muy buena	Buena	Muy buena
275	más de 60 años	Masculino	Primaria	Poco satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Poco satisfecho	Muy buena	Muy buena	Regular	Muy buena	Muy buena	Muy buena
276	más de 60 años	Masculino	Primaria	Satisfecho	Muy satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Buena	Muy buena	Mala	Buena	Muy buena	Muy buena
277	30 a 39 años	Femenino	Superior técnica	Satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Buena	Muy buena	Buena	Buena	Buena	Muy buena
278	más de 60 años	Femenino	Secundaria	Satisfecho	Muy satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Buena	Muy buena	Regular	Buena	Buena	Muy buena
279	18 a 29 años	Femenino	Superior técnica	Poco satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Buena	Regular	Mala	Buena	Muy buena	Muy buena
280	18 a 29 años	Femenino	Superior técnica	Satisfecho	Muy satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Regular	Regular	Mala	Regular	Regular	Muy buena
281	40 a 49 años	Masculino	Superior universitaria	Poco satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Buena	Regular	Regular	Buena	Buena	Muy buena
282	30 a 39 años	Femenino	Superior técnica	Poco satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Buena	Regular	Regular	Buena	Buena	Muy buena
283	30 a 39 años	Femenino	Secundaria	Satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Buena	Regular	Regular	Buena	Buena	Muy buena
284	más de 60 años	Femenino	Superior universitaria	Satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Buena	Regular	Regular	Buena	Buena	Muy buena
285	más de 60 años	Masculino	Secundaria	Poco satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Buena	Regular	Regular	Buena	Buena	Muy buena
286	50 a 59 años	Masculino	Secundaria	Satisfecho	Muy satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Buena	Muy buena	Regular	Muy buena	Buena	Muy buena
287	más de 60 años	Masculino	Secundaria	Satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Buena	Muy buena	Buena	Buena	Muy buena	Muy buena
288	30 a 39 años	Femenino	Superior técnica	Satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Buena	Muy buena	Regular	Buena	Buena	Muy buena
289	más de 60 años	Femenino	Secundaria	Satisfecho	Muy satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Buena	Muy buena	Mala	Regular	Regular	Muy buena
290	más de 60 años	Femenino	Primaria	Satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Muy satisfecho	Buena	Muy buena	Buena	Buena	Buena	Muy buena
291	30 a 39 años	Masculino	Superior universitaria	Poco satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Poco satisfecho	Buena	Buena	Regular	Buena	Buena	Muy buena
292	18 a 29 años	Masculino	Superior técnica	Poco satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Buena	Buena	Mala	Buena	Muy buena	Muy buena
293	más de 60 años	Masculino	Secundaria	Satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Buena	Muy buena	Regular	Buena	Muy buena	Muy buena
294	30 a 39 años	Femenino	Superior técnica	Poco satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena	Muy buena
295	más de 60 años	Femenino	Secundaria	Poco satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Buena	Muy buena	Regular	Buena	Buena	Buena

296	40 a 49 años	Masculino	Secundaria	Satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Regular	Buena	Mala	Buena	Regular	Muy buena
297	50 a 59 años	Femenino	Superior técnica	Satisfecho	Muy satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Regular	Mala	Mala	Regular	Regular	Muy buena
298	18 a 29 años	Femenino	Secundaria	Satisfecho	Muy satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Buena	Muy buena	Buena	Buena	Muy buena	Muy buena
299	40 a 49 años	Femenino	Secundaria	Poco satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Buena	Buena	Regular	Buena	Buena	Muy buena
300	30 a 39 años	Femenino	Superior universitaria	Satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Buena	Muy buena	Regular	Buena	Muy buena	Muy buena
301	40 a 49 años	Masculino	Superior técnica	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Satisfecho	Buena	Buena	Buena	Buena	Muy buena	Muy buena
302	30 a 39 años	Femenino	Secundaria	Satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Muy buena					
303	18 a 29 años	Femenino	Superior técnica	Poco satisfecho	No satisfecho	Poco satisfecho	Muy satisfecho	Buena	Muy buena	Muy buena	Muy buena	Muy buena	Buena
304	más de 60 años	Masculino	Primaria	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena	Muy buena
305	18 a 29 años	Masculino	Secundaria	Satisfecho	Muy satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena
306	18 a 29 años	Femenino	Superior técnica	Satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena	Muy buena
307	40 a 49 años	Femenino	Secundaria	Satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena
308	18 a 29 años	Masculino	Secundaria	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Buena	Buena	Regular	Buena	Regular	Muy buena
309	más de 60 años	Femenino	Superior universitaria	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Regular	Buena	Mala	Buena	Regular	Buena
310	40 a 49 años	Masculino	Superior universitaria	Satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Regular	Buena	Mala	Regular	Regular	Buena
311	30 a 39 años	Masculino	Superior técnica	Poco satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Buena	Buena	Regular	Buena	Buena	Buena
312	más de 60 años	Masculino	Secundaria	Poco satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Poco satisfecho	Buena	Buena	Regular	Buena	Buena	Buena
313	30 a 39 años	Femenino	Superior técnica	Satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Buena	Buena	Regular	Buena	Muy buena	Muy buena
314	más de 60 años	Masculino	Primaria	Satisfecho	Muy satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Buena	Buena	Regular	Muy buena	Buena	Muy buena
315	más de 60 años	Masculino	Primaria	Poco satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Poco satisfecho	Muy buena	Muy buena	Regular	Muy buena	Muy buena	Muy buena
316	más de 60 años	Masculino	Primaria	Satisfecho	Muy satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Buena	Muy buena	Mala	Buena	Muy buena	Muy buena
317	30 a 39 años	Femenino	Superior técnica	Satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Buena	Muy buena	Buena	Buena	Buena	Muy buena
318	más de 60 años	Femenino	Secundaria	Satisfecho	Muy satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Buena	Muy buena	Regular	Buena	Buena	Muy buena

319	18 a 29 años	Femenino	Superior técnica	Poco satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Buena	Regular	Mala	Buena	Muy buena	Muy buena
320	18 a 29 años	Femenino	Superior técnica	Satisfecho	Muy satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Regular	Regular	Mala	Regular	Regular	Muy buena
321	40 a 49 años	Masculino	Superior universitaria	Poco satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Buena	Regular	Regular	Buena	Buena	Muy buena
322	30 a 39 años	Femenino	Superior técnica	Poco satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Buena	Regular	Regular	Buena	Buena	Muy buena
323	30 a 39 años	Femenino	Secundaria	Satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Buena	Regular	Regular	Buena	Buena	Muy buena
324	más de 60 años	Femenino	Superior universitaria	Satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Buena	Regular	Regular	Buena	Buena	Muy buena
325	más de 60 años	Masculino	Secundaria	Poco satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Buena	Regular	Regular	Buena	Buena	Muy buena
326	50 a 59 años	Masculino	Secundaria	Satisfecho	Muy satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Buena	Muy buena	Regular	Muy buena	Buena	Muy buena
327	más de 60 años	Masculino	Secundaria	Satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Buena	Muy buena	Buena	Buena	Muy buena	Muy buena
328	30 a 39 años	Femenino	Superior técnica	Satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Buena	Muy buena	Regular	Buena	Buena	Muy buena
329	más de 60 años	Femenino	Secundaria	Satisfecho	Muy satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Buena	Muy buena	Mala	Regular	Regular	Muy buena
330	más de 60 años	Femenino	Primaria	Satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Muy satisfecho	Buena	Muy buena	Buena	Buena	Buena	Muy buena
331	30 a 39 años	Masculino	Superior universitaria	Poco satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Poco satisfecho	Buena	Buena	Regular	Buena	Buena	Muy buena
332	18 a 29 años	Masculino	Superior técnica	Poco satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Buena	Buena	Mala	Buena	Muy buena	Muy buena
333	más de 60 años	Masculino	Secundaria	Satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Buena	Muy buena	Regular	Buena	Muy buena	Muy buena
334	30 a 39 años	Femenino	Superior técnica	Poco satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena	Muy buena
335	más de 60 años	Femenino	Secundaria	Poco satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Buena	Muy buena	Regular	Buena	Buena	Buena
336	40 a 49 años	Masculino	Secundaria	Satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Regular	Buena	Mala	Buena	Regular	Muy buena
337	50 a 59 años	Femenino	Superior técnica	Satisfecho	Muy satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Regular	Mala	Mala	Regular	Regular	Muy buena
338	18 a 29 años	Femenino	Secundaria	Satisfecho	Muy satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Buena	Muy buena	Buena	Buena	Muy buena	Muy buena
339	40 a 49 años	Femenino	Secundaria	Poco satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Buena	Buena	Regular	Buena	Buena	Muy buena
340	30 a 39 años	Femenino	Superior universitaria	Satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Buena	Muy buena	Regular	Buena	Muy buena	Muy buena
341	40 a 49 años	Masculino	Superior técnica	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Satisfecho	Buena	Buena	Buena	Buena	Muy buena	Muy buena

342	30 a 39 años	Femenino	Secundaria	Satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Muy buena					
343	18 a 29 años	Femenino	Superior técnica	Poco satisfecho	No satisfecho	Poco satisfecho	Muy satisfecho	Buena	Muy buena	Muy buena	Muy buena	Muy buena	Buena
344	más de 60 años	Masculino	Primaria	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena	Muy buena
345	18 a 29 años	Masculino	Secundaria	Satisfecho	Muy satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena
346	18 a 29 años	Femenino	Superior técnica	Satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena	Muy buena
347	40 a 49 años	Femenino	Secundaria	Satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena
348	18 a 29 años	Masculino	Secundaria	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Buena	Buena	Regular	Buena	Regular	Muy buena
349	más de 60 años	Femenino	Superior universitaria	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Regular	Buena	Mala	Buena	Regular	Buena
350	40 a 49 años	Masculino	Superior universitaria	Satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Regular	Buena	Mala	Regular	Regular	Buena
351	30 a 39 años	Masculino	Superior técnica	Poco satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Buena	Buena	Regular	Buena	Buena	Buena
352	más de 60 años	Masculino	Secundaria	Poco satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Poco satisfecho	Buena	Buena	Regular	Buena	Buena	Buena
353	30 a 39 años	Femenino	Superior técnica	Satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Buena	Buena	Regular	Buena	Muy buena	Muy buena
354	más de 60 años	Masculino	Primaria	Satisfecho	Muy satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Buena	Buena	Regular	Muy buena	Buena	Muy buena
355	más de 60 años	Masculino	Primaria	Poco satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Poco satisfecho	Muy buena	Muy buena	Regular	Muy buena	Muy buena	Muy buena
356	más de 60 años	Masculino	Primaria	Satisfecho	Muy satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Buena	Muy buena	Mala	Buena	Muy buena	Muy buena
357	30 a 39 años	Femenino	Superior técnica	Satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Buena	Muy buena	Buena	Buena	Buena	Muy buena
358	más de 60 años	Femenino	Secundaria	Satisfecho	Muy satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Buena	Muy buena	Regular	Buena	Buena	Muy buena
359	18 a 29 años	Femenino	Superior técnica	Poco satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Buena	Regular	Mala	Buena	Muy buena	Muy buena
360	18 a 29 años	Femenino	Superior técnica	Satisfecho	Muy satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Regular	Regular	Mala	Regular	Regular	Muy buena
361	40 a 49 años	Masculino	Superior universitaria	Poco satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Buena	Regular	Regular	Buena	Buena	Muy buena
362	30 a 39 años	Femenino	Superior técnica	Poco satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Buena	Regular	Regular	Buena	Buena	Muy buena
363	30 a 39 años	Femenino	Secundaria	Satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Buena	Regular	Regular	Buena	Buena	Muy buena
364	más de 60 años	Femenino	Superior universitaria	Satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Buena	Regular	Regular	Buena	Buena	Muy buena

365	más de 60 años	Masculino	Secundaria	Poco satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Buena	Regular	Regular	Buena	Buena	Muy buena
366	50 a 59 años	Masculino	Secundaria	Satisfecho	Muy satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Buena	Muy buena	Regular	Muy buena	Buena	Muy buena
367	más de 60 años	Masculino	Secundaria	Satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Buena	Muy buena	Buena	Buena	Muy buena	Muy buena
368	30 a 39 años	Femenino	Superior técnica	Satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Buena	Muy buena	Regular	Buena	Buena	Muy buena
369	más de 60 años	Femenino	Secundaria	Satisfecho	Muy satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Buena	Muy buena	Mala	Regular	Regular	Muy buena
370	más de 60 años	Femenino	Primaria	Satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Muy satisfecho	Buena	Muy buena	Buena	Buena	Buena	Muy buena
371	30 a 39 años	Masculino	Superior universitaria	Poco satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Poco satisfecho	Buena	Buena	Regular	Buena	Buena	Muy buena
372	18 a 29 años	Masculino	Superior técnica	Poco satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Buena	Buena	Mala	Buena	Muy buena	Muy buena
373	más de 60 años	Masculino	Secundaria	Satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Buena	Muy buena	Regular	Buena	Muy buena	Muy buena
374	30 a 39 años	Femenino	Superior técnica	Poco satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena	Muy buena
375	más de 60 años	Femenino	Secundaria	Poco satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Buena	Muy buena	Regular	Buena	Buena	Buena
376	40 a 49 años	Masculino	Secundaria	Satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Regular	Buena	Mala	Buena	Regular	Muy buena
377	50 a 59 años	Femenino	Superior técnica	Satisfecho	Muy satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Regular	Mala	Mala	Regular	Regular	Muy buena
378	18 a 29 años	Femenino	Secundaria	Satisfecho	Muy satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Buena	Muy buena	Buena	Buena	Muy buena	Muy buena
379	40 a 49 años	Femenino	Secundaria	Poco satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Buena	Buena	Regular	Buena	Buena	Muy buena
380	30 a 39 años	Femenino	Superior universitaria	Satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Buena	Muy buena	Regular	Buena	Muy buena	Muy buena
381	40 a 49 años	Masculino	Superior técnica	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Satisfecho	Buena	Buena	Buena	Buena	Muy buena	Muy buena
382	30 a 39 años	Femenino	Secundaria	Satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Muy buena					
383	18 a 29 años	Femenino	Superior técnica	Poco satisfecho	No satisfecho	Poco satisfecho	Muy satisfecho	Buena	Muy buena	Muy buena	Muy buena	Muy buena	Buena
384	más de 60 años	Masculino	Primaria	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena	Muy buena

**ANEXO 12**  
**FOTOGRAFÍAS DE LA APLICACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS**



Fuente: Elaboración propia, mayo 2022