

**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**  
**Facultad de Ciencias de la Salud**  
**Escuela Profesional de Farmacia y Bioquímica**



**TESIS**

**Título** : **NIVEL DE SATISFACCIÓN Y CALIDAD DE SERVICIO EN USUARIOS DE FARMACIA DE UN HOSPITAL DE HUANCAYO, 2022**

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

**Autores** : **Bachiller Manuel Dario Guerrero Sanchez  
Bachiller Laura Sanchez Huaman**

**Asesora** : **Dra. Gloria Mercedes Molina Vallejos**

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

**Fecha de inicio y término** : **18.03.22 al 17.03.23**

**Huancayo – Perú 2023**

## **DEDICATORIA**

A Dios, por iluminar siempre mi camino, permitirme conocer a personas maravillosas y darme las fuerzas necesarias para cumplir con mis sueños.

A mi recordada madre, Haydeé Huamán, quien se encuentra en el cielo, cuyo amor y apoyo incondicional siempre me motivaron para salir adelante y luchar por mis sueños.

A mi padre por brindarme los recursos necesarios y estar a mi lado apoyándome y aconsejándome siempre.

*Laura Sánchez Huamán*

## **DEDICATORIA**

A mis padres, que han sabido formarme con buenos hábitos y valores lo cual me ayuda a seguir adelante en todo momento.

A mi esposa Gaby y mis hijos Belén y Manuel, por ser mi motivación para proseguir y ser buen ejemplo para ellos.

*Manuel Guerrero Sánchez*

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, por guiarnos a lo largo de nuestro camino y a pesar de los obstáculos que se nos presentaron en el transcurso de nuestra vida, nos protegió y ayudó a salir adelante.

A nuestras madres, por enseñarnos a valorar la vida, motivándonos a no rendirnos y luchar hasta el último instante, confiando en nosotros y a quienes amamos con todo nuestro ser. Gracias por ser nuestro motor y motivo.

A nuestra familia, por su apoyo incondicional a lo largo de nuestros estudios acompañándonos y dándonos fortaleza para seguir adelante, a todas las personas que de una y otra manera nos apoyaron en la culminación de este trabajo.

*Los autores*

# 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:

### NIVEL DE SATISFACCIÓN Y CALIDAD DE SERVICIO EN USUARIOS DE FARMACIA DE UN HOSPITAL DE HUANCAYO, 2022

Cuyo autor (es) : GUERRERO SANCHEZ MANUEL DARIO  
SANCHEZ HUAMAN LAURA  
Facultad : CIENCIAS DE LA SALUD  
Escuela Profesional : FARMACIA Y BIOQUIMICA  
Asesor (a) : DRA. MOLINA VALLEJOS GLORIA MERCEDES

Que fue presentado con fecha: 30/03/2023 y después de realizado el análisis correspondiente en el software de prevención de plagio Turnitin con fecha 12/04/2023; 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 17%.

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, 12 de abril 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° 160 – DUI – FCS – UPLA/2023

c.c.: Archivo  
EAG/vjchp

# CONTENIDO

	<b>Página</b>
<b>DEDICATORIA</b>	ii-iii
<b>AGRADECIMIENTO</b>	iv
<b>CONTENIDO</b>	v
<b>CONTENIDO DE TABLAS</b>	viii
<b>CONTENIDO DE FIGURAS</b>	x
<b>RESUMEN</b>	xi
<b>ABSTRACT</b>	xii
<b>CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	
<b>1.1 Descripción de la realidad problemática</b>	1
<b>1.2 Delimitación del problema</b>	3
1.2.1 Delimitación temporal	3
1.2.2 Delimitación especial	3
<b>1.3 Formulación del problema</b>	3
1.3.1 Problema general	3
1.3.2 Problemas específicos	3
<b>1.4 Justificación</b>	4
1.4.1 Social	4
1.4.2 Teórica	4
1.4.3 Metodológica	4
<b>1.5 Objetivos</b>	5
1.5.1 Objetivo general	5
1.5.2 Objetivos específicos	5
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO</b>	
<b>2.1 Antecedentes de estudio</b>	6
2.1.1 Internacionales	6
2.1.2 Nacionales	8
<b>2.2 Bases teóricas</b>	9

2.2.1	Calidad de servicio	9
2.2.2	Nivel de satisfacción	12
<b>2.3</b>	<b>Marco conceptual</b>	<b>14</b>
<b>CAPÍTULO III: HIPÓTESIS</b>		
<b>3.1</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>16</b>
3.1.1	Hipótesis general	16
3.1.2	Hipótesis específicas	16
<b>3.2</b>	<b>Variables</b>	<b>17</b>
3.2.1	Variable 1: Nivel de satisfacción	17
3.2.2	Variable 2: Calidad de servicio	17
<b>CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA</b>		
<b>4.1</b>	<b>Método de investigación</b>	<b>18</b>
<b>4.2</b>	<b>Tipo de investigación</b>	<b>18</b>
<b>4.3</b>	<b>Nivel de investigación</b>	<b>19</b>
<b>4.4</b>	<b>Diseño de la investigación</b>	<b>19</b>
<b>4.5</b>	<b>Población y muestra</b>	<b>19</b>
4.5.1	Criterios de inclusión	20
4.5.2	Criterios de exclusión	20
<b>4.6</b>	<b>Técnica e instrumentos de recolección de datos</b>	<b>21</b>
4.6.1	Técnica	21
4.6.2	Instrumentos de recolección de datos	21
4.6.3	Procedimientos de la investigación	21
<b>4.7</b>	<b>Técnicas de procesamiento y análisis de datos</b>	<b>22</b>
<b>4.8</b>	<b>Aspectos éticos de la investigación</b>	<b>22</b>
<b>CAPÍTULO V: RESULTADOS</b>		
<b>5.1</b>	<b>Descripción de resultados</b>	<b>25</b>
5.1.1	Nivel de satisfacción y Calidad de servicio	26
5.1.2	Nivel de satisfacción según las dimensiones de la Calidad de servicio	28
<b>5.2</b>	<b>Contrastación de hipótesis</b>	<b>33</b>
<b>ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS</b>		<b>35</b>
<b>CONCLUSIONES</b>		<b>40</b>

<b>RECOMENDACIONES</b>	42
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	43
<b>ANEXOS</b>	
1. Matriz de Consistencia	51
2. Matriz de Operacionalización de variables	52
3. Matriz de Operacionalización de instrumentos	54
4. Instrumentos de Recolección de datos	55
5. Validación de instrumentos mediante Juicio de expertos	58
6. Confiabilidad de los instrumentos mediante Prueba piloto	61
7. Solicitud de facilidades	62
8. Consentimiento informado	63
9. Data del Procesamiento de datos	64
10. Resultados del procesamiento estadístico para la contrastación de las hipótesis	83
11. Declaración de Confidencialidad	85
12. Compromiso de Autoría	87
13. Fotografías de la Aplicación de los instrumentos	89



## CONTENIDO DE TABLAS

	<b>Página</b>
Tabla 1. Nivel de satisfacción en 384 usuarios de la farmacia de un hospital, Huancayo - 2022	26
Tabla 2. Percepción de la Calidad de servicio en 384 usuarios encuestados	27
Tabla 3. Percepción del Nivel de satisfacción respecto a Fiabilidad en 384 usuarios encuestados	28
Tabla 4. Percepción del Nivel de satisfacción respecto a Capacidad de respuesta en 384 usuarios encuestados	29
Tabla 5. Percepción del Nivel de satisfacción respecto a Seguridad de respuesta en 384 usuarios encuestados	30
Tabla 6. Percepción del Nivel de satisfacción respecto a Empatía en 384 usuarios encuestados	31
Tabla 7. Percepción del Nivel de satisfacción respecto a Tangibilidad en 384 usuarios encuestados	32
Tabla 8. Resumen de las pruebas estadísticas para la contrastación de hipótesis	33
Tabla 9. Resumen de procesamiento de casos	61
Tabla 10. Estadísticas de fiabilidad	61
Tabla 11. Estadísticos de la escala	61
Tabla 12. Correlación entre Nivel de satisfacción y Calidad de servicio	83
Tabla 13. Correlación entre Nivel de satisfacción y la dimensión Fiabilidad	83
Tabla 14. Correlación entre Nivel de satisfacción y Capacidad de respuesta	83
Tabla 15. Correlación entre Nivel de satisfacción y la dimensión Seguridad	84
Tabla 16. Correlación entre Nivel de satisfacción y la dimensión Empatía	84
Tabla 17. Correlación entre Nivel de satisfacción Elementos tangibles	84

## CONTENIDO DE FIGURAS

	<b>Página</b>
Figura 1. Comparación porcentual del Nivel de satisfacción percibido por 384 usuarios encuestados	26
Figura 2. Comparación porcentual sobre Calidad de servicio en 384 usuarios	27
Figura 3. Comparación porcentual del Nivel de satisfacción respecto a la Fiabilidad	28
Figura 4. Comparación porcentual del Nivel de satisfacción respecto a la Capacidad de respuesta	29
Figura 5. Comparación porcentual del Nivel de satisfacción respecto a la Seguridad	30
Figura 6. Comparación porcentual del Nivel de satisfacción respecto a la Empatía	31
Figura 7. Comparación porcentual del Nivel de satisfacción respecto a la Tangibilidad	32

## RESUMEN

Este trabajo determinó la relación existente entre el Nivel de satisfacción y la Calidad de servicio en usuarios de farmacia de un hospital de Huancayo, 2022. Para ello se empleó el método científico, correspondiendo a un estudio básico, transversal y relacional; cuya población la constituyeron aquellos usuarios externos de la Farmacia al interior de un hospital (Huancayo) entre abril a junio el 2022; escogiéndose 384 de ellos mediante muestreo no probabilístico intencional, a los cuales se encuestó aplicando dos cuestionarios SERVQUAL (para Nivel de satisfacción y para Calidad de servicio), previamente sometidos a validación y confiabilidad. Los datos obtenidos fueron procesados mediante estadísticos descriptivos (distribución de frecuencias) e inferenciales (Rho de Spearman con  $\alpha = 0,05$ ). Finalizada la investigación se encontró que 64,1% de usuarios se encuentra satisfecho y 78,6% perciben como buena la Calidad de servicio; respecto a la satisfacción y Calidad de servicio: 29,7% de aquellos satisfechos consideran muy buena la Fiabilidad; 22,9% de usuarios satisfechos perciben como regular la Capacidad de respuesta; 45,3% de usuarios satisfechos consideran como buena la Seguridad; 25,3% de usuarios satisfechos perciben como buena la Empatía y 56,5% de usuarios satisfechos conciben a la Tangibilidad como muy buena. Se concluye que existe relación estadísticamente significativa entre las dos variables analizadas, así como entre satisfacción y Fiabilidad ( $p=0,030$ ), Capacidad de respuesta ( $p=0,027$ ), Seguridad ( $p=0,000$ ), Tangibilidad ( $p=0,000$ ) y Empatía ( $p=0,035$ ).

**Palabras clave:** Calidad de servicio, Nivel de satisfacción, encuesta usuarios, hospital, cuestionarios SERVQUAL.

## **ABSTRACT**

This work determined the relationship between the level of satisfaction and the quality of service in pharmacy users of a hospital in Huancayo, 2022. For this, the scientific method was used, corresponding to a basic, cross-sectional and relational study; whose population was made up of those external users of the Pharmacy inside a hospital (Huancayo) between April and June 2022; Choosing 384 of them by intentional non-probabilistic sampling, which were surveyed by applying two SERVQUAL questionnaires (for Level of satisfaction and for Quality of service), previously subjected to validation and reliability. The data obtained were processed using descriptive (frequency distribution) and inferential statistics (Spearman's Rho with  $\alpha = 0.05$ ). After the investigation, it was found that 64.1% of users are satisfied and 78.6% perceive the Quality of service as good; Regarding satisfaction and Quality of service: 29.7% of those satisfied consider Reliability very good; 22.9% of satisfied users perceive responsiveness as regular; 45.3% of satisfied users consider Security to be good; 25.3% of satisfied users perceive Empathy as good and 56.5% of satisfied users perceive Tangibility as very good. It is concluded that there is a statistically significant relationship between the two variables analyzed, as well as between satisfaction and Reliability ( $p=0.030$ ), Response Capacity ( $p=0.027$ ), Security ( $p=0.000$ ) and Tangibility ( $p=0.000$ ) and Empathy ( $p=0.035$ ).

**Keywords:** Quality of service, level of satisfaction, user survey, hospital, SERVQUAL questionnaires.

# CAPÍTULO I

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1 DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA

Muchos problemas en diversas instituciones que brindan algún tipo de servicio a la población se relacionan con la calidad de los productos ofertados. A pesar que el término calidad data de épocas muy remotas, sus enfoques han sufrido muchas variaciones en función a los avances científicos y/o tecnológicos, tales como la globalización.<sup>1</sup> Además, para determinar el grado satisfacción por parte de los usuarios se han considerado aquellos determinantes externos, dejando de lado los internos, si tener en cuenta las percepciones del público con relación al servicio recibido. En este contexto, debe resaltarse que la prioridad de cualquier servicio ofrecido, incluyendo los de tipo sanitario, es lograr la plena satisfacción del usuario, incluyéndose también al campo de la farmacia.<sup>2</sup>

Al respecto, se considera que la calidad de un servicio ofrecido ejerce una gran influencia sobre el nivel de satisfacción del cliente, quien puede percibirla en términos objetivos o subjetivos en bases a la experiencia resultante dentro de la institución en la que recibió el servicio.<sup>3</sup> Bofill A. *et al.*,<sup>4</sup> señalan que todos los esfuerzos orientados hacia el incremento de la calidad en los servicios farmacéuticos se han dirigido fundamentalmente hacia la aplicación de buenas prácticas basadas en la adecuada formación del personal, aunque existe un manejo limitado en relación a las percepciones del usuario.

Los conceptos referidos a la calidad aplicada a la prestación de servicios de salud han cobrado gran relevancia, como resultado de que anteriormente estos constituyeron temas que forjaron su actual perfeccionamiento, logrando que se refleje en buenas apreciaciones acerca de la calidad por parte de los usuarios; cuyo enfoque tuvo como base principios de eficacia, eficiencia, equidad y efectividad.<sup>5,6</sup>

Aun cuando existen importantes logros en materia de calidad, todavía persisten ciertas deficiencias en la prestación de algunos servicios, pues como ejemplo puede mencionarse lo que sucede en Estados Unidos, donde anualmente pueden llegar a pagarse varios millones de dólares como consecuencia de reclamos por negligencias médicas.<sup>7</sup> Así mismo, en Colombia se evidencian problemas referidos a mala calidad e ineficiencia, muchos de los cuales son similares a los señalados a nivel mundial en cuanto a prestaciones de servicios, aunque un escaso porcentaje de indicadores de calidad han experimentado cierta mejoría debido a las quejas sobre insatisfacción de usuarios de distintos sistemas de salud colombianos.<sup>8</sup>

En este contexto, tanto la calidad como el tipo de servicio ofrecido se convierten en indicadores significativos de la satisfacción percibida por parte de los usuarios de entidades prestadoras de servicios de salud públicos y privados, razón por la cual la satisfacción –bajo la óptica del público usuario- se relaciona con indicadores como: bienestar, demografía, ámbito social, tiempo de espera, etc.<sup>9</sup>

En Huancayo (Junín), muchos usuarios que acuden a establecimientos farmacéuticos esperan muchas veces encontrar un valor agregado a la necesidad del servicio buscado; encontrando muchas veces desabastecimiento, escaso número de personal para la atención, falta de buen trato al cliente (usuario externo) y largos tiempos de espera; aunado al desconocimiento por parte éstos acerca de los derechos que les asisten; conllevando a reclamos como consecuencia de su insatisfacción.

Ante ello, surgió la necesidad de realizar esta investigación a fin de determinar las percepciones de aquellos usuarios de farmacia sobre la calidad del servicio recibido, lo que constituye un importante diagnóstico que servirá de base para la aplicación de estrategias orientadas al cambio de paradigmas que permitan desarrollar criterios positivos relacionados con el servicio brindado y que logren satisfacer las necesidades de la población.

## **1.2 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1 Delimitación temporal**

La investigación fue llevada a cabo entre octubre del 2021 a octubre del 2022, siendo el acopio de muestras entre abril a junio del 2022.

### **1.2.2 Delimitación espacial**

Para el desarrollo del estudio se aplicaron encuestas al público usuario (clientes externos) de la farmacia en un hospital (Huancayo, Junín) ubicado en la región central del país, a una altitud de 3259 m.s.n.m.

## **1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.3.1 Problema general**

¿Existe relación entre el Nivel de satisfacción y la Calidad de servicio en los usuarios de la farmacia de un hospital de Huancayo, 2022?

### **1.3.2 Problemas específicos**

- ¿Existe relación entre el Nivel de satisfacción y la Calidad de servicio, según la dimensión Fiabilidad, en los usuarios de la farmacia de un hospital de Huancayo?
- ¿Existe relación entre el Nivel de satisfacción y la Calidad de servicio, según la dimensión Capacidad de respuesta, en los usuarios de la farmacia de un hospital de Huancayo?
- ¿Existe relación entre el Nivel de satisfacción y la Calidad de servicio, según la dimensión Seguridad, en los usuarios de la farmacia de un hospital de Huancayo?

- ¿Existe relación entre el Nivel de satisfacción y la Calidad de servicio, según la dimensión Empatía, en los usuarios de la farmacia de un hospital de Huancayo?
- ¿Existe relación entre el Nivel de satisfacción y la Calidad de servicio, según la dimensión Tangibilidad, en los usuarios de la farmacia de un hospital de Huancayo?

## **1.4 JUSTIFICACIÓN**

### **1.4.1 Social**

Esta investigación logró determinar al grado de satisfacción en relación a la calidad del servicio recibido, cuya información podrá ser empleada por los gestores de farmacias y establecimientos afines, gracias a lo cual será posible trazar nuevos programas y paradigmas que permitan alcanzar los más altos estándares de Calidad en los servicios de farmacia, lo que indudablemente redundará en beneficio de los usuarios, pues su percepción mejorará sustancialmente.

### **1.4.2 Teórica**

Los trabajadores de establecimientos farmacéuticos deben estar siempre involucrados en situaciones que le permitan ofrecer un servicio de calidad, complementado con el logro de metas y objetivos de la institución. En tal sentido, este estudio aporta sustancialmente al incremento del conocimiento científico en relación a la Calidad de los servicios ofertados y satisfacción percibida, en todas sus dimensiones, sirviendo como base para que puedan desarrollarse futuros estudios aplicados y longitudinales.

### **1.4.3 Metodológica**

Para el desarrollo del estudio se aplicaron técnicas de acopio de información basadas en encuestas que emplearon instrumentos que hicieron posible evaluar las dos variables: Nivel de satisfacción y Calidad de servicio, a través de formularios validados por expertos, con criterios de confiabilidad, los mismos que podrán ser utilizados en futuras investigaciones de similares características.



## **1.5 OBJETIVOS**

### **1.5.1 Objetivo general**

Determinar la relación entre el Nivel de satisfacción y la Calidad de servicio en los usuarios de la farmacia de un hospital de Huancayo, 2022.

### **1.5.2 Objetivos específicos**

- Establecer la relación entre el Nivel de satisfacción y la Calidad de servicio, según la dimensión Fiabilidad, en los usuarios de la farmacia de un hospital de Huancayo.
- Identificar la relación entre el Nivel de satisfacción y la Calidad de servicio, según la dimensión Capacidad de respuesta, en los usuarios de la farmacia de un hospital de Huancayo.
- Establecer la relación entre el Nivel de satisfacción y la Calidad de servicio, según la dimensión Seguridad, en los usuarios de la farmacia de un hospital de Huancayo.
- Identificar la relación entre el Nivel de satisfacción y la Calidad de servicio, según la dimensión Empatía, en los usuarios de la farmacia de un hospital de Huancayo.
- Establecer la relación entre el Nivel de satisfacción y la Calidad de servicio, según la dimensión Tangibilidad, en los usuarios de la farmacia de un hospital de Huancayo.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

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

##### **2.1.1 Internacionales**

Choque E. *et al.*<sup>10</sup> evaluaron la Satisfacción en 108 clientes de 53 farmacias comunitarias localizadas de forma independiente (Sucre, Bolivia), mediante un estudio transversal, cuantitativo y relacional. Los resultados mostraron que hubo predominio de mujeres (61,11%), el 53,7% señaló que la ubicación y acceso es bueno; así como el horario de atención (59,26%), trato amable por parte del personal (56,48%), el 43,52% calificó como regular la sala de espera, mientras que el 49,06% consideró que la información proporcionada fue buena. Se concluyó que los clientes encuestados se sintieron satisfechos con la atención recibida en las farmacias.

Romero L.<sup>11</sup> analizó el grado de Satisfacción por parte de 166 clientes respecto a la Atención que recibieron en una cadena de farmacias (Cantón Machala, Ecuador), a través de una investigación descriptiva donde se aplicaron encuestas por medio de un cuestionario estructurado se evaluaron las dimensiones referidas a calidad de Servicio y/o el producto recibido, los precios, el tipo de establecimiento y la disponibilidad en la atención. Los resultados mostraron que el 62,62% de encuestados consideraron que el personal fue amigable, el 54,22% señaló que estuvo bien informado y el 72,29% se sintió completamente satisfecho con la atención que recibió. Se concluyó que deben direccionarse adecuadamente ciertos parámetros con la finalidad de aplicación de estrategias de mejora.

Alban M.<sup>12</sup> evaluó aquellos factores influyentes sobre las compras en farmacias independiente y en cadenas farmacéuticas en 384 clientes (Guayaquil, Ecuador), mediante un estudio descriptivo y de corte transversal. Los resultados encontrados mostraron que ciertas dimensiones como consejo médico (42%), acogida (48%), promoción (48%) y confiabilidad (43%) se consideraron como buenas principalmente en los usuarios de las cadenas farmacéuticas. A su vez, dimensiones como rapidez del servicio ofrecido (45%), tiempo de espera en la atención (47%), y precios (49%) se consideraron como buenas mayormente en las farmacias independientes. Se concluyó que las promociones, buena imagen y variedad son factores bastante influyentes sobre la decisión de compra de los clientes, ya que afectan de forma positiva sobre sus sentidos.

Toaquiza N.<sup>13</sup> analizó la satisfacción en 125 clientes de una farmacia en Ambato (Ecuador), mediante una investigación deductiva, descriptiva, empleando un cuestionario SERVQUAL tipo Likert. Se encontró ligera mayoría de usuarios mujeres (56%), el 55,2% con nivel de instrucción secundaria, el 50% fue mayor de 38 años y 40% demostró satisfacción. Se concluyó que existió predominio de baja satisfacción e insatisfacción media y que la deficiente calidad en la atención ofrecida obedece a diferencias entre las percepciones y las expectativas de los clientes.

Bofill A. et al.<sup>4</sup> evaluaron la percepción sobre Calidad del servicio recibido en 150 usuarios de una farmacia (Matanzas, Cuba), a través de una investigación descriptiva y relacional en la que se aplicó el modelo *Service performance*. Los resultados mostraron menor valoración en la dimensión Fiabilidad, con regular puntuación en otras dimensiones como: empatía, capacidad de respuesta, seguridad y tangibilidad. Se concluyó que hubo ciertos problemas para valorar la Calidad del servicio ofrecido en la farmacia, ya que un indicador obtuvo baja calificación y otros cuatro tuvieron puntuación de nivel regular.

### 2.1.2 Nacionales

Barrientos J.<sup>1</sup> analizó Calidad de atención y Satisfacción por parte de 60 usuarios de farmacia que acudieron a un Centro de Salud (Los Olivos, Lima), a través de una investigación transversal, cuantitativa y relacional, aplicando encuestas mediante 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 hubo correlación elevada y positiva entre ambas variables ( $p < 0.05$ , Rho Spearman = 0.852).

Vargas M.<sup>14</sup> evaluó la Calidad de servicio y Satisfacción en 50 usuarios de farmacia en un hospital (Lircay, Huancavelica), a través de una investigación descriptiva, cuantitativa y relacional, empleando cuestionarios válidos y confiables. Los resultados mostraron relación estadística fuerte entre Confiabilidad y la Satisfacción (Tau b=0.737 y  $p=0.000$ ); entre Tangibilidad y Satisfacción (Tau b=0.705 y  $p=0,000$ ); entre Seguridad y Satisfacción (Tau b=0.795 y  $p=0,000$ ); mientras que entre Empatía y Satisfacción es moderada y significativa (Tau b=0.610 y  $p=0,000$ ). Se concluyó que existió relación significativa y media entre las dos variables analizadas (Tau b=0.637 y  $p=0.000$ ).

Velarde C. *et al.*<sup>15</sup> analizaron la Calidad de servicio ofrecido y Satisfacción en una muestra de 279 clientes de un establecimiento de aplicación de productos farmacológicos (Lurigancho, Lima), por medio de un estudio no experimental, relacional. Se encontró correlación altamente significativa entre las dos variables (chi-cuadrado,  $p=0,000$ ). Se concluye que, frente a una mayor calidad del servicio, se genera una mayor satisfacción de los clientes; constituyendo un valor agregado muy importante que debe preservarse para generar una mayor satisfacción.

Bustamante F. y Gálvez N.<sup>8</sup>, determinaron la satisfacción en 375 usuarios externos de la farmacia en un hospital (Cajamarca), a través de un estudio descriptivo, aplicando encuestas por medio 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). A nivel global se encontró que el 54% de usuarios estuvo satisfecho 54% y el 46% de ellos resultó insatisfecho. Se concluye que la calidad se encuentra “En proceso” y por tanto la atención recibida no fue satisfactoria.

Ramírez V.<sup>16</sup>, evaluó la Calidad de servicio y Satisfacción en 30 usuarios de farmacia en un hospital (Yurimaguas, Loreto), a través de una investigación descriptiva y relacional, con un muestreo probabilístico y aplicando encuestas por bajo el empleo de un instrumento validado por Juicio de expertos. Se encontró que hubo relación directa y positiva entre ambas variables (Coeficiente = 0.2705). Se concluye que cuando mejora la calidad de servicio ofrecido incrementa la satisfacción en los usuarios.

## **2.2 BASES TEÓRICAS**

### **2.2.1 Calidad de servicio**

#### **A. Concepto**

Una organización brinda calidad cuando sus productos ofrecidos igualan o superan las expectativas de su público consumidor.<sup>15</sup> En el campo de la salud, la calidad se correlaciona con un elevado profesionalismo, uso correcto de recursos y minimizando los riesgos del paciente, de manera que se logre percibir un elevado nivel de satisfacción por parte de ellos.<sup>17</sup>

Quienes dirigen o trabajan en las instituciones sanitarias tienen el gran compromiso de proceder en beneficio del público usuario, desarrollando actividades de forma correcta a fin de que estos se vean plenamente complacidos.<sup>18</sup>

Finalmente, respecto a los compromisos con la población, los prestadores de servicios de salud proceden de forma diferente a los de otros servicios. Sus compromisos sociales toman varias representaciones existiendo el deber de conseguir la justicia.<sup>16</sup>

## **B. Modelos para medir Calidad de atención**

### **1. Service-Quality (SERVQUAL)<sup>19</sup>**

Modelo americano desarrollado por Parasuraman A. et al., conocido como “*Modelo de las Brechas*”. Se basa en el conocimiento por parte del usuario respecto al servicio que se le ofrece, constituyendo el instrumento (cuestionario) mayormente utilizado, aun cuando presente ciertas detracciones. El cuestionario considera la opinión del usuario en relación al servicio recibido, para lo cual se tienen en cuenta cinco determinantes:

#### **a. Fiabilidad**

Implica aquellas habilidades y destrezas para brindar un servicio eficiente, así mismo, la capacidad para el registro de sucesos inconvenientes y poder subsanar las insuficiencias que presenta la organización. Esta dimensión asegura que los resultados del servicio otorgado sean iguales sin importar quién fue el que atendió a determinado usuario.

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

Dimensión referida a la prestación de una atención óptima y oportuna, sin caer en procesos vertiginosos (pero poco eficientes) que muchos usuarios esperan debido a su impaciencia. A fin de lograr este aspecto se pueden automatizar ciertos procesos o disponer de personal prestador del servicio siempre con ánimo de brindar un eficiente servicio.

#### **c. Seguridad**

Dimensión relacionada con la autenticidad, especialmente por parte de quienes brindan un servicio, en el sentido de transmitir simpatía, familiaridad y conocimientos consistentes; lo cual permitirá ofrecer una atención acorde a la ética profesional que garantice la confianza del público usuario.

#### **d. Empatía**

Constituye el determinante bastante significativo, pues muchas veces las personas se ven influidas por emociones o aspectos subjetivos; por lo cual se hace necesarios que quienes brindan la atención sean solidarios, expresivos, tolerantes y condescendientes; mostrando un trato locuaz y amable.

#### **e. Tangibilidad**

Este aspecto se refiere fundamentalmente a los elementos palpables, con especial énfasis a la infraestructura que caracteriza a la organización que brinda el servicio, resaltando la amplitud de los espacios físicos. distribución de ambientes, abastecimiento de productos, etc.

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

Modelo desarrollado por Cronin J. y Taylor S. en 1992,<sup>20</sup> constituye una transformación proveniente de la escala SERVQUAL.<sup>21</sup> En concreto, este modelo solo mide las percepciones y ofrece mayor correspondencia entre calidad y satisfacción. Por otro lado, Cronin J. y Taylor S. subrayaron una mejor aprobación del modelo al precisar como elemento base el trabajo del servicio.<sup>22</sup> En este sentido, no solo se diferencia de SERVQUAL, sino también explicaron que la satisfacción del usuario es un antecedente del servicio apreciado en relación con una u otra empresa. En tal sentido, instituyeron que la calidad se debe evaluar uniformemente por todas las instituciones como una actitud.<sup>23</sup>

### **3. Haywood-Farmer<sup>24</sup>**

Según este modelo los servicios poseen básicamente tres atributos: criterio profesional, instalaciones físicas-procesos y actitudes-comportamiento del personal. El eje del modelo reside en dirigirse íntegramente en el equilibrio entre los caracteres anteriores frente al servicio.

Sin embargo, este modelo crea énfasis en que los niveles de individualización y de la intervención de la mano de obra, están en manos de estos factores y, en gran parte, estos caracteres se consiguen estimar en mayor o menor nivel. La definición de satisfacción del cliente se refiere al estado de ánimo que muestra una persona referente a un servicio en comparación con sus expectativas.

### **2.2.2 Nivel de satisfacción**

#### **A. Definición**

Se establece que está estrechamente relacionado a la gestión de calidad, por lo tanto, está constituido por aquellas estrategias implementadas por una organización con el fin de satisfacer todas las necesidades de su público usuario.<sup>25</sup>

#### **B. Dimensiones para valorar la Satisfacción<sup>1</sup>**

##### **1. Humana**

Denominada también “Interpersonal”, que muchas veces resulta desatendida e incluso olvidada; sin embargo, de gran relevancia, ya que se encarga de formar la esencia de la ética y bioética en el campo médico y sanitario.

##### **2. Entorno**

Relacionada con la comodidad durante la atención ofrecida, llegando a congregarse numerosos elementos que favorecen el confort durante la interacción con el personal prestador de un determinado servicio.

##### **3. Científico-Tecnológica**

Referida a los conocimientos que posee el personal que brinda la atención, en relación al campo científico o disciplina (profesional médico, farmacéutico, etc.).



## **C. Medición de la Satisfacción del usuario<sup>26,27</sup>**

### **1. Teoría de no confirmación de expectativas**

Establece que los usuarios perciben la satisfacción (o no) frente a un servicio en base a la comparación con otros recibidos anteriormente, en lugares diferentes.

### **2. Teoría del descontento potencial**

Referida a las insatisfacciones del usuario como consecuencia de la mala calidad de atención recibida. Puede existir un descontento externo cuando el cliente manifiesta su insatisfacción en el mismo lugar donde es atendido, o un descontento interno cuando la persona no hace evidente ni pública su insatisfacción.

### **3. Teoría del análisis de disponibilidad**

Basada en el conocimiento de la utilidad y accesibilidad a ciertos recursos, sobre todo cuando se requiere de ellos, considerando parámetros como cantidad de demandas satisfechas, o no, debido a carencia, desabastecimiento o problemas de dispensación.

### **4. Método de calidad percibida**

Desarrollado por Cronin y Taylor en 1992, basado únicamente en las percepciones del cliente. Según este método, las personas elaboran criterios específicos con respecto a un servicio recibido en base a distintos niveles y según ello otorgan una valoración general respecto a la atención que recibieron.<sup>20</sup>

## **2.3 MARCO CONCEPTUAL**

### **2.3.1 Atención farmacéutica**

Proceso cooperativo exclusivo por parte del Químico farmacéutico que aconseja de forma responsable respecto a la terapia farmacológica específica para cada paciente, con la finalidad de mejorar su salud y calidad de vida.<sup>28</sup>

### **2.3.2 Calidad del servicio**

Características inherentes a la prestación de un servicio, las cuales hacen que sea percibido como igual, peor o mejor que otro de iguales condiciones. Entendido también como aquel nivel de satisfacción por parte de los clientes.<sup>23</sup>

### **2.3.3 Confiabilidad de la atención**

Dimensión que determina qué tan satisfechos se encuentran los usuarios respecto al tipo de servicio recibido. Comprende las habilidades mostradas por el personal que atiende al usuario, haciendo que se inspire una mayor credibilidad y confianza sobre él.<sup>11</sup>

### **2.3.4 Establecimiento farmacéutico**

Organización dedicada a la producción, almacenamiento, distribución, comercialización, dispensación, control o aseguramiento de la calidad de los medicamentos, materias primas, dispositivos médicos u otros productos debidamente autorizados, amparados en el D.S. N°014-2011-S.A.<sup>29</sup>

### **2.3.5 Farmacias o boticas**

Llamadas también Oficinas farmacéuticas, son establecimientos donde se elaboran preparados farmacéuticos, se realiza dispensación y/o expendio de productos farmacéuticos, sanitarios, dispositivos médicos (excepto equipos biomédicos o de tecnología controlada) hacia el público consumidor.<sup>30</sup>

### **2.3.6 Garantía de la atención**

Es una dimensión mediante la cual se evalúa el grado de satisfacción del usuario. Se relacionada con aquellas habilidades mostradas por el personal que brinda el servicio, fiable y cuidadosamente, sin cometer errores o imprecisiones.<sup>10</sup>

### **2.3.7 Organización**

Es un grupo constituido por todos los trabajadores que persiguen una o varias metas previamente propuestas, mediante una diferenciación de funciones, en base a sistemas de dirección racionales, en tiempos, espacios e instrumentación limitados.<sup>5</sup>

### **2.3.8 Respuesta inmediata**

Es una dimensión que se refiere a la forma de evaluar la predisposición voluntaria por parte del personal con el fin de proporcionar un servicio rápido, oportuno y puntual.<sup>1</sup>

## **CAPÍTULO III**

### **HIPÓTESIS**

#### **3.1 HIPÓTESIS**

##### **3.1.1 Hipótesis general**

Existe relación entre el Nivel de satisfacción y la Calidad de servicio en los usuarios de la farmacia de un hospital de Huancayo, 2022.

##### **3.1.2 Hipótesis específicas**

- Existe relación entre el Nivel de satisfacción y la Calidad de servicio, según la dimensión Fiabilidad, en los usuarios de la farmacia de un hospital de Huancayo.
- Existe relación entre el Nivel de satisfacción y la Calidad de servicio, según la dimensión Capacidad de respuesta, en los usuarios de la farmacia de un hospital de Huancayo.
- Existe relación entre el Nivel de satisfacción y la Calidad de servicio, según la dimensión Seguridad, en los usuarios de la farmacia de un hospital de Huancayo.
- Existe relación entre el Nivel de satisfacción y la Calidad de servicio, según la dimensión Empatía, en los usuarios de la farmacia de un hospital de Huancayo.
- Existe relación entre el Nivel de satisfacción y la Calidad de servicio, según la dimensión Tangibilidad, en los usuarios de la farmacia de un hospital de Huancayo.

## **3.2 VARIABLES**

### **3.2.1 Variable N°1: Nivel de satisfacción**

#### **A. Definición conceptual**

*“Forma en que se muestra una persona al recibir un servicio de acuerdo a las expectativas creadas”.*<sup>27</sup>

#### **B. Definición operacional**

Se basó en la utilización de un cuestionario para medir tres dimensiones: Humanística, Científico-tecnológica y Entorno

### **3.2.2 Variable N°2: Calidad de servicio**

#### **A. Definición conceptual**

*“Conjunto de características que debe poseer la asistencia sanitaria para satisfacer sus expectativas”.*<sup>23</sup>

#### **B. Definición operacional**

La Calidad de servicio es representada en la forma bajo la que se emplean los recursos con la finalidad de mejorar los servicios prestados. Para ello se midieron cinco dimensiones: Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía y Tangibilidad.

## **CAPÍTULO IV**

### **METODOLOGÍA**

#### **4.1 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN**

En esta investigación se hizo uso del método científico 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>31</sup>

#### **4.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN**

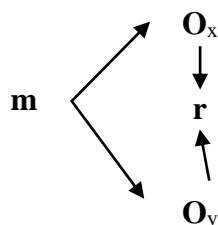
La investigación fue básica, pues recopiló información que amplió los conocimientos sobre las variables de estudio, lo cual servirá de base para el desarrollo de futuras investigaciones. Fue transversal, ya que el acopio de datos (mediante aplicación de encuestas) se llevó a cabo en periodo de tiempo determinado, para analizar la relación entre las variables identificadas.<sup>32</sup>

#### **4.3 NIVEL DE INVESTIGACIÓN**

El estudio correspondió al nivel relacional, pues se analizó y determinó la relación entre las dos variables estudiadas, sin manipulación deliberada de las mismas.<sup>33</sup>

#### 4.4 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

No experimental, correlacional, basado en medir las características de cada variable para establecer su tipo de relación.<sup>34</sup>



Donde:

**m** = Usuarios de la farmacia de un hospital de Huancayo

**O<sub>x</sub>** = Variable N°1: Calidad de atención

**O<sub>y</sub>** = Variable N°2: Nivel de satisfacción

**r** = Grado de relación entre la O<sub>x</sub> y O<sub>y</sub>

#### 4.5 POBLACIÓN Y MUESTRA

La población la constituyeron todos los pacientes (usuarios externos) que adquirieron medicamentos de la farmacia al interior del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “Daniel A. Carrión” (Huancayo, Junín) entre abril a junio del 2022. Por desconocerse el tamaño de la población, para el cálculo de la muestra se empleó la siguiente fórmula:

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

Donde:

**n** = Tamaño de muestra

**Z** = Coeficiente para nivel de confianza de 95%

**p** = Probabilidad de ocurrir el evento (0,5)

**q** = Probabilidad de no ocurrir el evento (1-p)

**E** = Error de estimación (5%)

$$n = \frac{(1,96)^2 \times (0,5 \times 0,5)}{(0,05)^2}$$

$$n = \frac{(3,8416) \times (0,25)}{(0,0025)}$$

$$n = \frac{0,9604}{0,0025}$$

$$n = 384$$

Según la fórmula, la muestra fueron 384 usuarios, escogidos a través de un muestreo no probabilístico intencionado, teniendo en cuenta:

#### **4.5.1 Criterios de inclusión**

- Mayores de 18 años
- Adquirir medicamentos en la farmacia del H.R.D.C.Q. “Daniel A. Carrión” (Huancayo)
- Participar voluntariamente
- Firmar el consentimiento informado

#### **4.5.2 Criterios de exclusión**

- Trabajadores del Servicio de Farmacia
- Menores de edad
- Negarse a participar de forma voluntaria
- No firmar el consentimiento informado

## **4.6 TÉCNICA E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

### **4.6.1 Técnica**

Se aplicó una encuesta, a fin de coleccionar datos procedentes de los usuarios de farmacia, respecto a las dimensiones e indicadores de las variables bajo 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>35</sup>, tanto para Nivel de satisfacción como para Calidad de servicio (Anexo 4). Ambos instrumentos fueron sometidos a validación mediante Juicio de tres expertos (Anexo 5) y confiabilidad por prueba piloto (Anexo 6).

#### A. Instrumento para medir Nivel de satisfacción

##### I. Aspectos generales

- Modo de aplicación : Personal
- Finalidad : Evaluar nivel de satisfacción
- Escala : Likert
- Cantidad de ítems : 15
- Tiempo de duración : 15 min
- Dimensiones : 3

##### II. Puntuación

Según la siguiente escala:

<b>Categoría</b>	<b>Puntuación</b>
No satisfecho	15 – 25
Poco satisfecho	26 - 36
Satisfecho	37 – 47
Muy satisfecho	48 - 60

##### III. Dimensiones

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

## **B. Instrumento para medir Calidad de atención**

### **I. Aspectos generales**

- Modo de aplicación : Personal
- Finalidad : Evaluar calidad de atención
- Escala : Likert
- Cantidad de ítems : 20
- Tiempo de duración : 20 min
- Dimensiones : 5

### **II. Puntuación**

Según la siguiente escala:

<b>Categoría</b>	<b>Puntuación</b>
Malo	20 - 34
Regular	35 - 49
Bueno	50 - 64
Muy bueno	65 - 80

### **III. Dimensiones**

- 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

#### **4.6.3 Procedimientos de la investigación**

- Se solicitó permiso a la Jefatura del Servicio de Farmacia del H.R.D.C.Q. “Daniel A. Carrión”.
- Desarrollo de pruebas de validación y confiabilidad de ambos cuestionarios.
- Se elaboró un cronograma de trabajo para encuestar a los usuarios.

- Identificación de usuarios de acuerdo al tamaño de la muestra, a quienes se les aplicó los cuestionarios luego de indicarles los objetivos de la investigación y solicitarles firmar su consentimiento informado.
- Como medida de precaución frente a la quinta ola de la pandemia por Sars-Cov2, se tuvo en cuenta el uso de mascarillas, lavado y desinfección de manos y demás objetos inertes utilizados; además del mantenimiento de una distancia aproximada de 1,5 m entre los testistas y los encuestados.

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

Los datos recabados fueron organizados en tablas y presentados por medio de figuras. Posteriormente fueron procesados e interpretados mediante estadística descriptiva (distribución de frecuencias y porcentajes). Se trabajó inicialmente con una base de datos en Microsoft Excel 2013, que luego sirvió para procesamiento estadístico inferencial (Rho de Spearman con  $\alpha = 0,05$ ) empleando el Software SPSS 24.0.

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

Se tuvo en consideración lo establecido en el Reglamento general de Investigación (UPLA),<sup>(35)</sup> en relación al Artículo 27°:

##### **a. Protección de personas, de diferentes etnias y estratos socio culturales**

Se respetó la dignidad de los 384 encuestados, garantizando que a lo largo de la recolección y procesamiento se guardó su identidad, privacidad y confidencialidad.

##### **b. Beneficencia y no maleficencia**

Los autores manifiestan que el presente estudio no afectó el bienestar e integridad de los participantes, cuyos datos obtenidos a través de las encuestas, servirán para la investigación, sin causarles ningún tipo de riesgos o daños físicos y/o psicológicos.

**c. Responsabilidad**

Los investigadores garantizan que trabajaron responsablemente respecto a los alcances, pertinencia y consecuencias sociales, individuales e institucionales de este estudio.

**d. Veracidad**

La información presentada ha sido obtenida y procesada de forma veraz, 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.** Los tesisistas garantizan que la investigación fue desarrollada bajo el respectivo rigor científico, haciendo uso de técnicas válidas para acopiar y organizar los datos; así como lo referente a la originalidad del estudio, en concordancia con las líneas de investigación institucionales.
- 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 usuarios encuestados.
- c.** Se manifiesta claramente que la información no se empleará con fines de lucro, con fines distintos a los planteados en la investigación, cualquier publicación no conllevará a falsedad o plagio, con estricto respeto de la propiedad intelectual.
- d.** Los autores han cumplido con toda la normativa institucional, tanto a nivel nacional e internacional, reguladora de la investigación, asegurando que no existe ningún tipo de conflicto de interés que afecte los principios éticos y científicos.

## **CAPÍTULO V**

### **RESULTADOS**

#### **5.1 DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS**

Los resultados del Nivel de satisfacción en 384 usuarios (Tabla 1), muestran que 64,1% se encuentra satisfecho, seguido de 32,3% poco satisfecho. En la Tabla 2 se evidencia que 78,6% de encuestados perciben como buena la Calidad de servicio, seguido de 16,1% que la consideran como regular. Con respecto a las relaciones entre el Nivel de satisfacción y dimensiones de Calidad de servicio, en la Tabla 3 se observa que 114 (29,7%) usuarios satisfechos consideran muy buena la Fiabilidad, mientras que la Tabla 4 señala 88 (22,9%) usuarios satisfechos perciben como regular la Capacidad de respuesta. Por su parte, la Tabla 5 muestra que 174 (45,3%) usuarios satisfechos consideran como buena a la dimensión Seguridad, mientras que la Tabla 6 evidencia que 97 (25,3%) usuarios satisfechos perciben como buena la dimensión Empatía; así mismo, en la Tabla 7 se observa 217 (56,5%) usuarios satisfechos perciben a la dimensión Tangibilidad como muy buena.

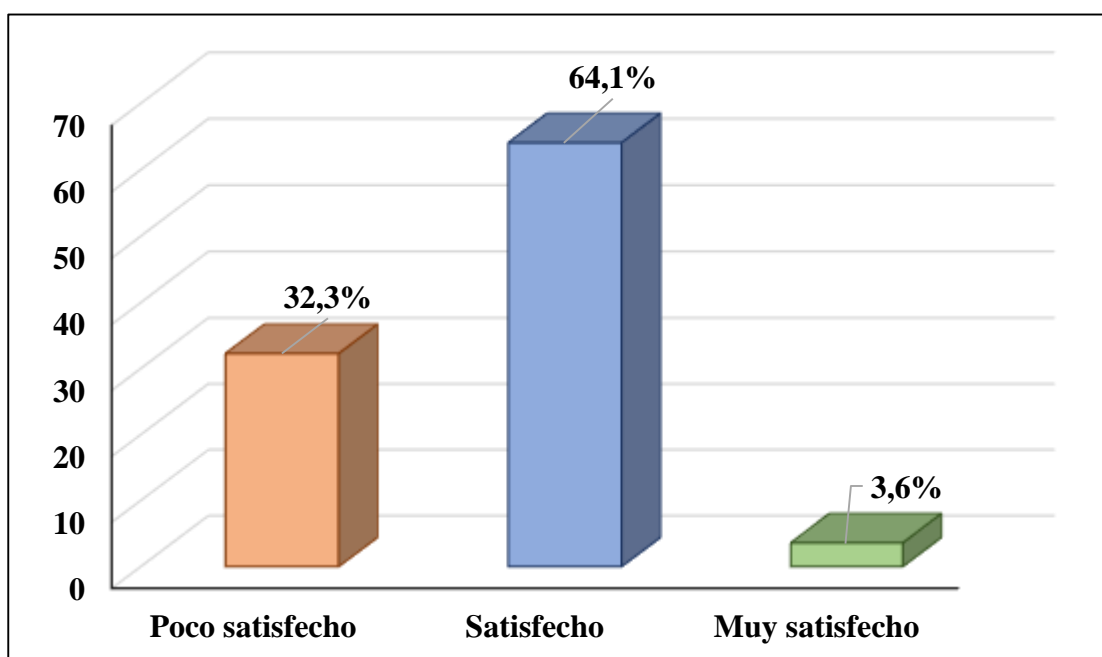
El procesamiento estadístico para la contrastación de las hipótesis (Tabla 8), resaltan que existe relación entre el Nivel de satisfacción y la Calidad de servicio ( $p=0,048$ ); así como también la relación significativa entre satisfacción y Fiabilidad ( $p=0,030$ ), Capacidad de respuesta ( $p=0,027$ ), Seguridad ( $p=0,000$ ) y Tangibilidad ( $p=0,000$ ); pero no existe relación con la dimensión Empatía ( $p=0,493$ ).

### 5.1.1 Resultados del Nivel de satisfacción y Calidad de servicio

**Tabla 1. Nivel de satisfacción en 384 usuarios de la farmacia de un hospital, Huancayo - 2022**

Nivel de satisfacción	Frecuencia	Porcentaje (%)
Poco satisfecho	124	32,3
Satisfecho	246	64,1
Muy satisfecho	14	3,6
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Cuestionario de Nivel de satisfacción, junio 2022



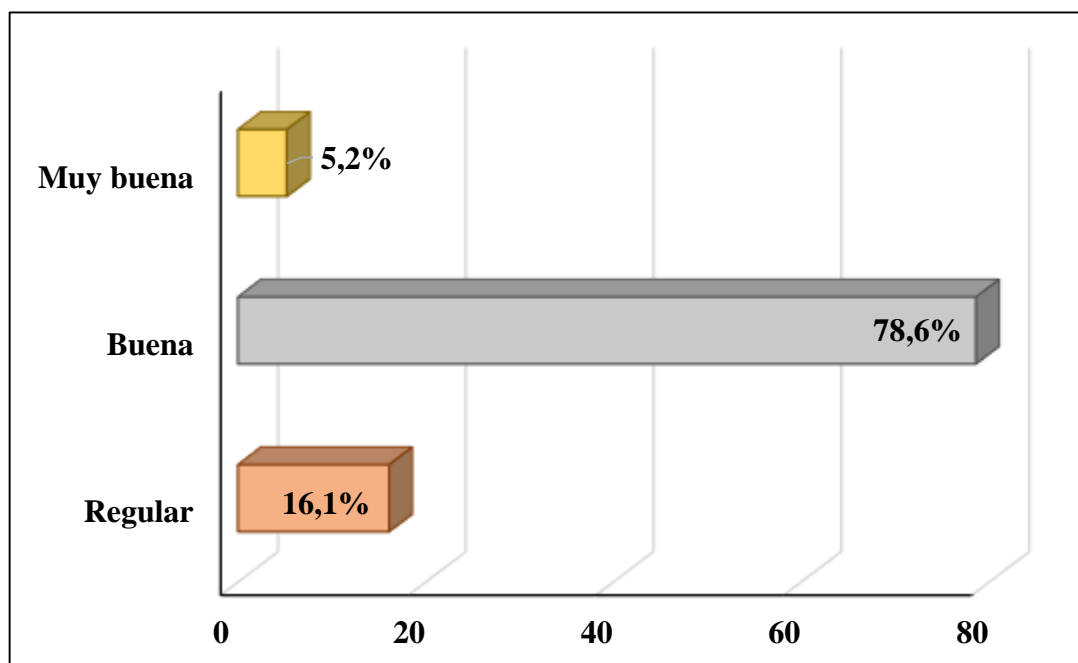
Fuente: Datos procedentes de la Tabla 1

**Figura 1. Comparación porcentual del Nivel de satisfacción percibido por 384 usuarios encuestados**

**Tabla 2. Percepción de la Calidad de servicio en 384 usuarios encuestados**

<b>Calidad de servicio</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Regular	62	16,1
Buena	302	78,6
Muy buena	20	5,2
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Cuestionario de Calidad de servicio, junio 2022



Fuente: Datos procedentes de la Tabla 2

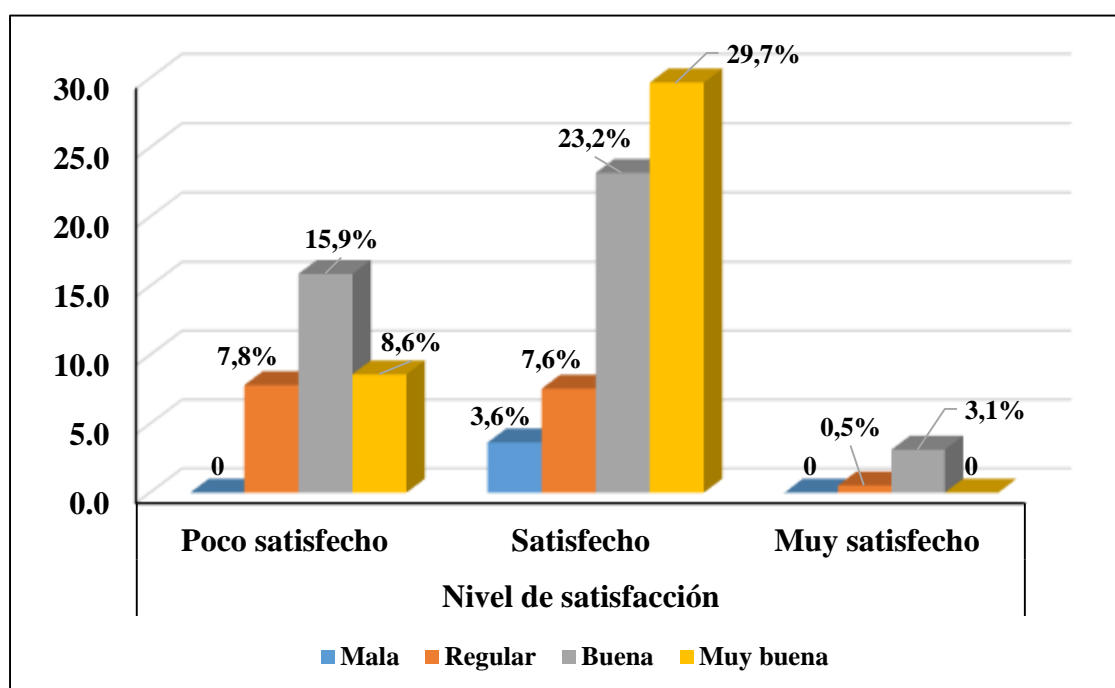
**Figura 2. Comparación porcentual sobre Calidad de servicio en 384 usuarios**

### 5.1.2 Resultados del Nivel de satisfacción respecto a cada dimensión de la Calidad de servicio

**Tabla 3. Percepción del Nivel de satisfacción respecto a Fiabilidad en 384 usuarios encuestados**

Nivel de satisfacción	Dimensión Fiabilidad				Total
	Mala	Regular	Buena	Muy buena	
Poco satisfecho	0	30	61	33	124
Satisfecho	14	29	89	114	246
Muy satisfecho	0	2	12	0	14
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>61</b>	<b>162</b>	<b>147</b>	<b>384</b>

Fuente: Procesamiento SPSS, junio 2022



Fuente: Datos procedentes de la Tabla 3

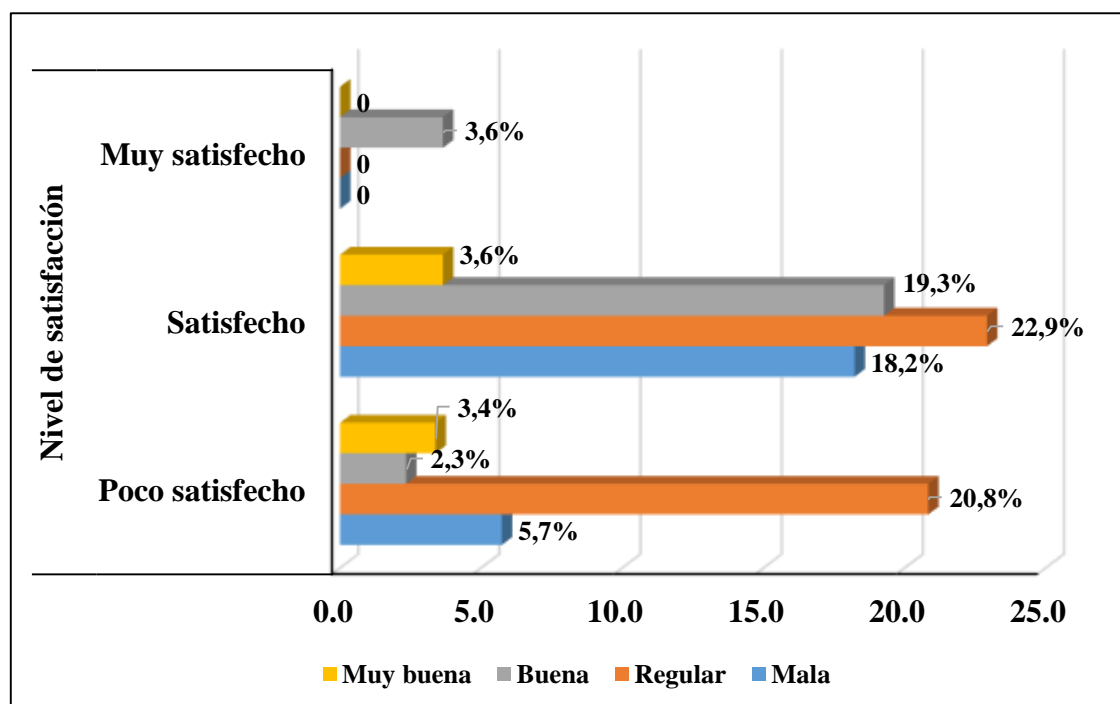
**Figura 3. Comparación porcentual del Nivel de satisfacción respecto a la Fiabilidad**



**Tabla 4. Percepción del Nivel de satisfacción respecto a Capacidad de respuesta en 384 usuarios encuestados**

Nivel de satisfacción	Dimensión Capacidad de respuesta				Total
	Mala	Regular	Buena	Muy buena	
Poco satisfecho	22	80	9	13	124
Satisfecho	70	88	74	14	246
Muy satisfecho	0	0	14	0	14
<b>Total</b>	<b>92</b>	<b>168</b>	<b>97</b>	<b>27</b>	<b>384</b>

Fuente: Procesamiento SPSS, junio 2022



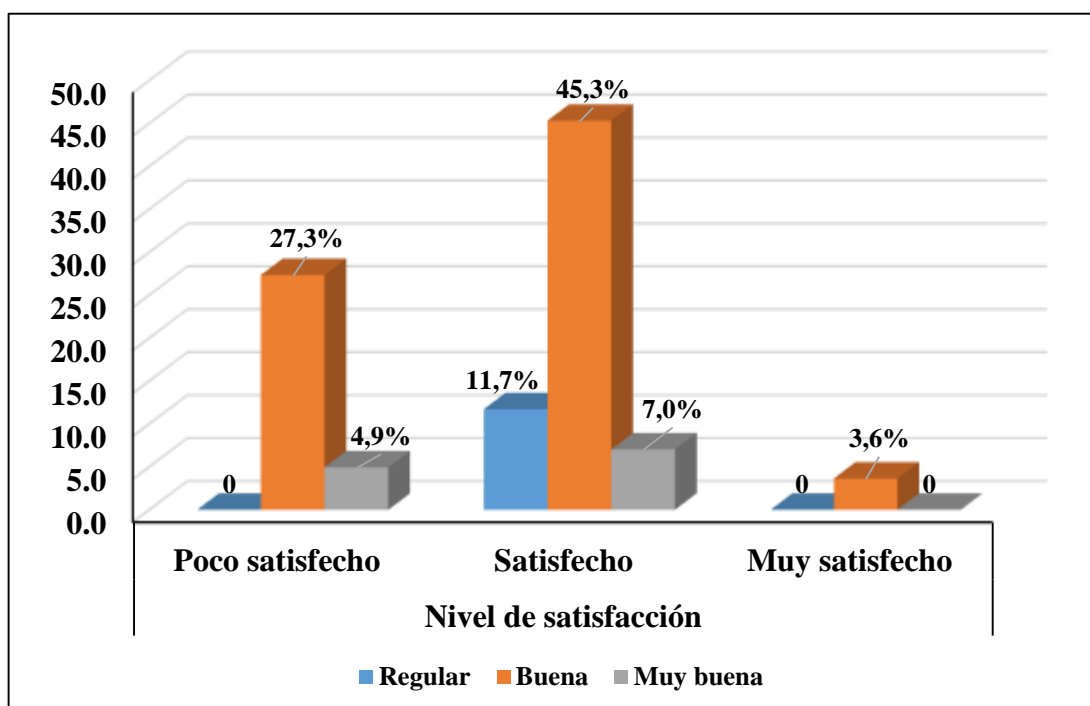
Fuente: Datos procedentes de la Tabla 4

**Figura 4. Comparación porcentual del Nivel de satisfacción respecto a la Capacidad de respuesta**

**Tabla 5. Percepción del Nivel de satisfacción respecto a Seguridad de respuesta en 384 usuarios encuestados**

Nivel de satisfacción	Dimensión Seguridad			Total
	Regular	Buena	Muy buena	
Poco satisfecho	0	105	19	124
Satisfecho	45	174	27	246
Muy satisfecho	0	14	0	14
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>293</b>	<b>46</b>	<b>384</b>

Fuente: Procesamiento SPSS, junio 2022



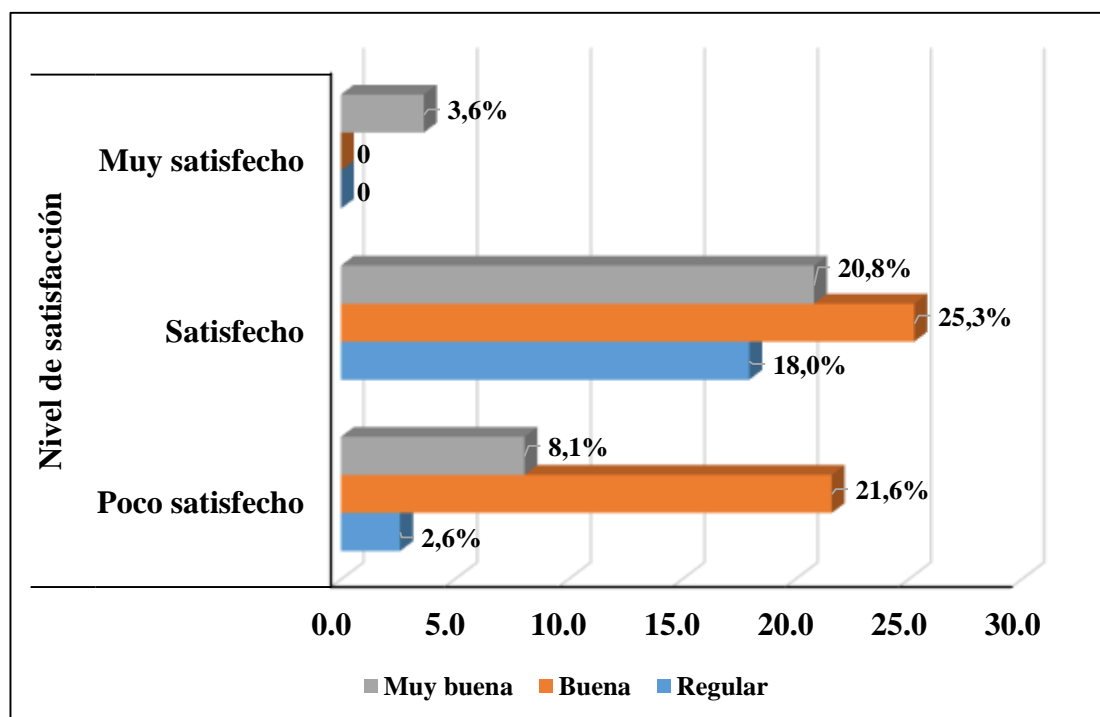
Fuente: Datos procedentes de la Tabla 5

**Figura 5. Comparación porcentual del Nivel de satisfacción respecto a la Seguridad**

**Tabla 6. Percepción del Nivel de satisfacción respecto a Empatía en 384 usuarios encuestados**

Nivel de satisfacción	Dimensión Empatía			Total
	Regular	Buena	Muy buena	
Poco satisfecho	10	83	31	124
Satisfecho	69	97	80	246
Muy satisfecho	0	0	14	14
<b>Total</b>	<b>79</b>	<b>180</b>	<b>125</b>	<b>384</b>

Fuente: Procesamiento SPSS, junio 2022



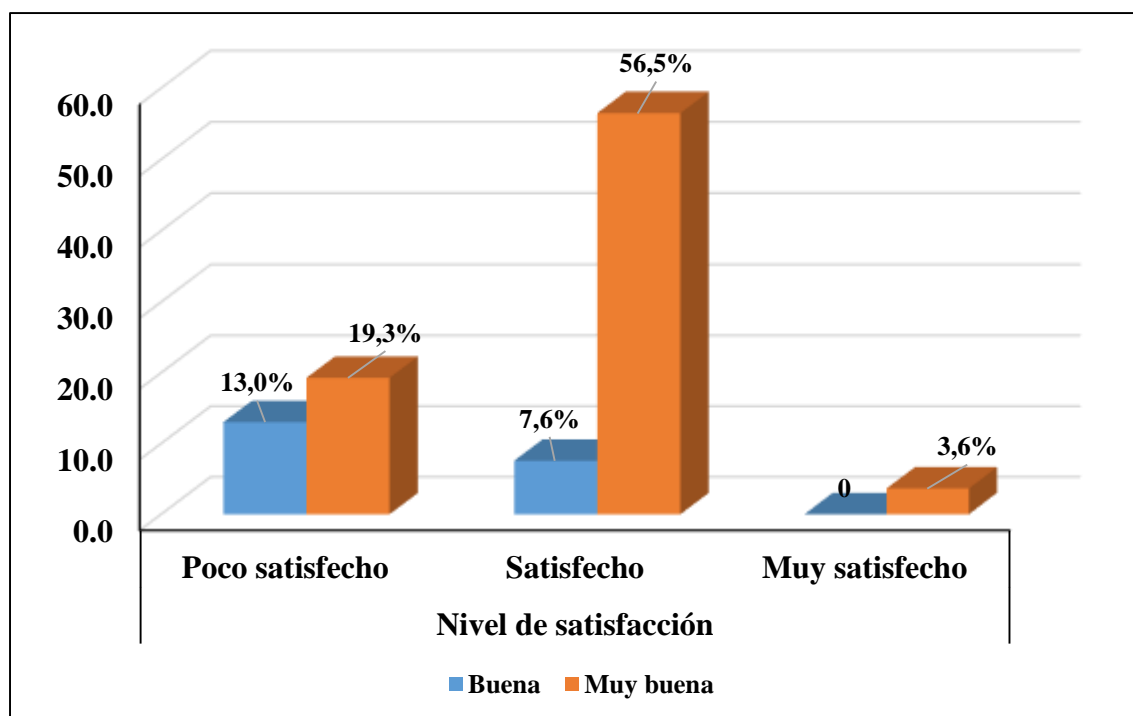
Fuente: Datos procedentes de la Tabla 6

**Figura 6. Comparación porcentual del Nivel de satisfacción respecto a la Empatía**

**Tabla 7. Percepción del Nivel de satisfacción respecto a Tangibilidad en 384 usuarios encuestados**

Nivel de satisfacción	Dimensión Tangibilidad		Total
	Buena	Muy buena	
Poco satisfecho	50	74	124
Satisfecho	29	217	246
Muy satisfecho	0	14	14
<b>Total</b>	<b>79</b>	<b>305</b>	<b>384</b>

Fuente: Procesamiento SPSS, junio 2022



Fuente: Datos procedentes de la Tabla 7

**Figura 7. Comparación porcentual del Nivel de satisfacción respecto a la Tangibilidad**

## 5.2 CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

**Tabla 8. Resumen de las pruebas estadísticas para la contrastación de hipótesis**

Formulación de hipótesis estadísticas	Regla de decisión	Prueba estadística	P valor	Decisión estadística
<p><b>Hipótesis general</b>  <math>H_0</math> = No existe relación entre el Nivel de satisfacción y la Calidad de servicio en los usuarios de la farmacia de un hospital de Huancayo, 2022.  <math>H_1</math> = Existe relación entre el Nivel de satisfacción y la Calidad de servicio en los usuarios de la farmacia de un hospital de Huancayo, 2022.</p>	<p>Se acepta la <math>H_0</math> si la significancia obtenida (p valor) es mayor a 0,05</p> <p>Se rechaza la <math>H_0</math> si la significancia obtenida (p valor) es menor a 0,05</p>	<p>Rho de Spearman  <math>(\alpha = 0,05)</math></p>	0,048	Rechazar $H_0$ . En consecuencia, existe relación entre el Nivel de satisfacción y la Calidad de servicio en la farmacia de un hospital de Huancayo, 2022.
<p><b>Hipótesis específica 1</b>  <math>H_0</math> = No existe relación entre el Nivel de satisfacción y la Calidad de servicio, según la dimensión Fiabilidad, en los usuarios de la farmacia de un hospital de Huancayo.  <math>H_1</math> = Existe relación entre el Nivel de satisfacción y la Calidad de servicio, según la dimensión Fiabilidad, en los usuarios de la farmacia de un hospital de Huancayo.</p>			0,030	Rechazar $H_0$ . En consecuencia, existe relación entre el Nivel de satisfacción y la Calidad de servicio, según fiabilidad, en la farmacia de un hospital de Huancayo, 2022.
<p><b>Hipótesis específica 2</b>  <math>H_0</math> = No existe relación entre el Nivel de satisfacción y la Calidad de servicio, según la dimensión Capacidad de respuesta, en los usuarios de la farmacia de un hospital de Huancayo.  <math>H_1</math> = Existe relación entre el Nivel de satisfacción y la Calidad de servicio, según la dimensión Capacidad de respuesta, en los usuarios de la farmacia de un hospital de Huancayo.</p>			0,027	Rechazar $H_0$ . En consecuencia, existe relación entre el Nivel de satisfacción y la Calidad de servicio, según Capacidad de respuesta, en la farmacia de un hospital de Huancayo, 2022.
<p><b>Hipótesis específica 3</b>  <math>H_0</math> = No existe relación entre el Nivel de satisfacción y la Calidad de servicio, según la dimensión Seguridad, en los usuarios de la farmacia de un hospital de Huancayo.  <math>H_1</math> = Existe relación entre el Nivel de satisfacción y la Calidad de servicio, según la dimensión Seguridad, en los usuarios de la farmacia de un hospital de Huancayo.</p>			0,000	Rechazar $H_0$ . En consecuencia, existe relación entre el Nivel de satisfacción y la Calidad de servicio, según Seguridad en la farmacia de un hospital de Huancayo, 2022.
<p><b>Hipótesis específica 4</b>  <math>H_0</math> = No existe relación entre el Nivel de satisfacción y la Calidad de servicio, según la dimensión Empatía, en los usuarios de la farmacia de un hospital de Huancayo.</p>			0,035	Rechazar $H_0$ . En consecuencia, existe relación entre el Nivel de satisfacción y la Calidad de servicio, según Empatía, en la farmacia de un hospital de

<p><math>H_1</math> = Existe relación entre el Nivel de satisfacción y la Calidad de servicio, según la dimensión Empatía, en los usuarios de la farmacia de un hospital de Huancayo.</p>				Huancayo, 2022.
<p><b>Hipótesis específica 5</b>  <math>H_0</math> = No Existe relación entre el Nivel de satisfacción y la Calidad de servicio en el Servicio de farmacia de un hospital de Huancayo, en la dimensión Tangibilidad.  <math>H_1</math> = Existe relación entre el Nivel de satisfacción y la Calidad de servicio, según la dimensión Tangibilidad, en los usuarios de la farmacia de un hospital de Huancayo.</p>			0,000	Rechazar $H_0$ . En consecuencia, existe relación entre el Nivel de satisfacción y la Calidad de servicio, según Tangibilidad, en la farmacia de un hospital de Huancayo, 2022.

## ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Los hallazgos de este estudio permiten apreciar dos grandes aspectos en relación al análisis de cada variable por separado, por un lado, según se evidencia en la Tabla 1, el 64,1% de encuestados manifestó estar satisfecho con la Calidad del servicio de Farmacia; sin embargo, hubo 32,3% de usuarios que se sintieron poco satisfechos, mientras que – hacia los extremos de la escala- no se registraron casos de pacientes no satisfechos, aunque sólo un escaso 3,6% declaró estar muy satisfecho con el servicio recibido.

Al respecto, es indudable que el hospital ha desplegado esfuerzos, tanto de infraestructura, como de personal, a fin de brindar servicios de calidad hacia el público usuario, lo cual resulta concordante con la investigación de Torres J.<sup>37</sup>, quien demostró que 60,7% de usuarios estuvo satisfecho en farmacias y boticas (Huancayo); existiendo discrepancias con los reportes de Toaquiza N.<sup>13</sup>, cuyo estudio en Ambato (Ecuador) mostró un 40% de satisfacción; al igual que lo reportado por Barrientos J.<sup>1</sup>, quien encontró 43,33% de usuarios muy satisfechos y 40% satisfechos en un Centro de Salud (Los Olivos, Lima); así como el trabajo desarrollado por Bustamante F. y Gálvez N.<sup>7</sup>, quienes demostraron un 54% de usuarios satisfechos y 46% insatisfechos (Cajamarca).

La Calidad del servicio (Tabla 2), demostró ser percibida como buena en 78,6% de usuarios, seguida de regular (16,1%), mientras que sólo un bajo 5,2% la consideró muy buena. Estos hallazgos tendrían sustento en base a ciertas características bajo las cuales se brinda la atención cotidianamente al público usuario, destacando sobre todo la comodidad que experimentan los pacientes, el tipo de trato por parte del personal de farmacia y la reducción significativa de los prolongados tiempos de espera de anteriores

oportunidades; sin dejar de mencionar que algunas veces se presentan casos de congestión que deriva en demora en la capacidad de atención, lo cual –asociado a ciertas condiciones climáticas- juega un rol importante haciendo que un 16,1% de encuestados se sienta incómodo y la considere como regular, sin que nadie la haya percibido como mala.

Estos resultados discrepan con lo reportado por Barrientos J.<sup>1</sup> cuya evaluación sobre Calidad de la atención en usuarios de una farmacia (Los Olivos, Lima), demostró que 40% la consideró como de buena calidad, seguido de 30% que la percibió como muy buena.

En este contexto, la contrastación de la hipótesis general (Tabla 8), permitió demostrar que hay relación estadística entre el Nivel de satisfacción y la Calidad de servicio ( $p=0,048$ ), lo cual implica que a medida que mejora la calidad del servicio otorgado también mejorará el grado de satisfacción por parte del usuario. Ante ello, cabe destacar que se encuentran concordancias con los hallazgos de Vargas M.<sup>14</sup>, cuya investigación concluyó que hubo relación (media) entre Calidad de servicio y Satisfacción del usuario (Lircay, Huancavelica); así mismo, existen similitudes con los resultados obtenidos por Velarde C. *et al.*<sup>15</sup>, quienes encontraron una correlación alta entre la Calidad del servicio y la Satisfacción del cliente (San Juan de Lurigancho, Lima); de igual modo, se evidencian semejanzas con el trabajo de Ramírez V.<sup>16</sup>, quien demostró existencia de relación directa y positiva entre las dos variables (Yurimaguas, Loreto).

El otro gran aspecto de este estudio radica en el análisis de la relación entre el Nivel de satisfacción y aquellas dimensiones de la Calidad de servicio. En tal sentido, según se observa en la Tabla 3, hubo 114 usuarios satisfechos que percibieron como muy buena la dimensión Fiabilidad, cuyo contraste de la hipótesis específica uno (Tabla 8) determinó que existe relación estadísticamente significativa ( $p=0.030$ ); debido fundamentalmente a que el personal de farmacia ha demostrado tener conocimientos, habilidades, destrezas y una adecuada preparación técnica que le permite desarrollar su trabajo, generando confianza en el público usuario.



Estos resultados son concordantes con los hallazgos de Alban M.<sup>12</sup>, quien encontró 43% de Confiabilidad en clientes de Guayaquil (Ecuador), al igual que Vargas M.<sup>14</sup>, cuya investigación demostró una fuerte relación entre Confiabilidad y Satisfacción de los usuarios; a diferencia del estudio desarrollado por Bofill A. et al.<sup>4</sup>, quienes al evaluar la dimensión Fiabilidad en usuarios de una farmacia (Matanzas, Cuba), encontraron que ésta obtuvo la menor puntuación.

A su vez, en la Tabla 4, se evidencia que 88 pacientes satisfechos percibieron como regular la dimensión Capacidad de respuesta, lo que permitió determinar que existe una relación estadísticamente significativa para la segunda hipótesis específica (Tabla 8), con  $p=0,027$ ; lo que se correlaciona estrechamente con la percepción referida al cumplimiento del horario de atención, corta espera en la atención, respeto los turnos, contando siempre con la cantidad de personal en capacidad de atender de forma oportuna y personalizada todas las necesidades del usuario; más aún en aquellos momentos donde se genera mayor afluencia.

Debe tenerse en cuenta que estos hallazgos resultan similares a los resultados presentados por Choque E. et al.<sup>10</sup>, quienes al analizar la Satisfacción de los clientes en farmacias comunitarias de Sucre (Bolivia), encontraron porcentajes de buen horario de atención y trato amable del personal en 59,26 y 56,48% de casos, respectivamente. Así mismo, destacan las concordancias con los reportes de Romero L.<sup>11</sup>, cuyo estudio sobre la Satisfacción de los clientes en farmacias del Cantón Machala (Ecuador) consideraron al farmacéutico como amigable (54,22%) y bien informado (72,29%).

Por su parte, la Tabla 5 muestra que 175 pacientes satisfechos consideró como buena la dimensión Seguridad, haciendo que el contraste de la hipótesis específica tres (Tabla 8) también determine la existencia de una relación estadísticamente significativa ( $p=0.000$ ); pues los usuarios encuestados -muy probablemente- perciben que el personal posee buen nivel de conocimiento, habilidad y destreza en relación al manejo de los medicamentos; generando con ello mayor confianza por parte de los pacientes que requieren atención y consejería.

Estos resultados son semejantes a lo encontrado por Vargas M.<sup>14</sup>, cuya investigación en usuarios de farmacia de un hospital (Lircay, Huancavelica), demostró que hubo relación significativa, fuerte y directa entre Seguridad y Satisfacción del usuario ( $p=0.000$ ).

Como se muestra en la Tabla 6, los resultados reflejan que aun cuando 97 usuarios satisfechos consideran como buena a la dimensión Empatía, la respectiva contrastación de hipótesis específica número cuatro (Tabla 8) demostró que existe relación estadísticamente significativa ( $p=0.035$ ). Al respecto, debe tenerse en cuenta que la dimensión Empatía está vinculada con el trato personalizado y amable, así como calidez de la atención ofrecida por parte del personal de la farmacia, muy al margen de los conocimientos y/o habilidades prácticas que ellos demuestren en relación a los fármacos; lo cual resulta concordante con los hallazgos de Bofill A. et. al<sup>4</sup>, quienes determinaron que la dimensión Empatía tuvo regular valoración en usuarios de Matanzas (Cuba).

Por su parte, la Tabla 7 muestra la correlación entre el Nivel de satisfacción y la Tangibilidad, notándose que 217 pacientes satisfechos encontraron como muy buena a esta dimensión, cuyo procesamiento estadístico (Tabla 8) demostró la existencia de una relación estadísticamente significativa ( $p=0.000$ ), aceptándose la hipótesis específica cinco.

Cabe señalar que la Tangibilidad se refiere a las condiciones físicas de la infraestructura (apariencia, tamaño, color, modernidad, señalización, comodidades, ventilación e iluminación) observadas por el público usuario, las mismas que han logrado un amplio nivel de satisfacción en ellos. Esto resulta similar a lo demostrado por Choque E. et al.<sup>10</sup>, pues el 43,52% de clientes (Sucre, Bolivia), calificaron las salas de espera como regulares; al igual que lo señalado por Vargas M.<sup>14</sup> (Lircay, Huancavelica), quién encontró existencia de relación estadística significativa y fuerte entre Tangibilidad y la Satisfacción de los usuarios ( $p=0.000$ ).

Con estos resultados y comparar los hallazgos de otros estudios de similares características, resulta importante destacar la importancia de aplicar correctamente aquellos instrumentos para recolectar datos, tales como los cuestionarios SERVQUAL, los mismos que pueden resultar bastante útiles para coleccionar las opiniones de los pacientes y usuarios en general; siempre se tengan en cuenta ciertos aspectos durante el momento de su aplicación, ya que muchas veces el factor tiempo se convierte en limitante para que los encuestados respondan de forma veraz a cada uno de los ítems, o algunos de estos no resultan fácilmente comprendidos por los usuarios del servicio donde se aplica la encuesta.

## CONCLUSIONES

1. Existe relación ( $p < 0,05$ ) entre el Nivel de Satisfacción y la Calidad de servicio en 384 usuarios de farmacia en un hospital (Huancayo), entre abril a junio del 2022, aceptándose de esta manera la hipótesis general de investigación.
2. Existe relación significativa ( $p < 0,05$ ) entre el Nivel de satisfacción y la Calidad de servicio, según Fiabilidad, en los 384 usuarios encuestados, aceptándose la primera hipótesis específica del estudio.
3. Se ha demostrado la existencia de relación ( $p < 0,05$ ) entre el Nivel de satisfacción y la Calidad de servicio, según la dimensión Capacidad de respuesta, en 384 usuarios de farmacia, con lo que se acepta la hipótesis específica dos de la investigación.
4. Existe relación estadística ( $p < 0,05$ ) entre el Nivel de satisfacción y la Calidad de servicio, según Seguridad, en los 384 usuarios de la farmacia de un hospital de Huancayo, aceptándose la tercera hipótesis específica del estudio.
5. Existe relación ( $p < 0,05$ ) entre Nivel de satisfacción y Calidad de servicio, según Empatía, en los 384 usuarios de la farmacia de un hospital de Huancayo, por lo que se acepta la hipótesis específica cuatro de esta investigación.

6. Existe relación ( $p < 0,05$ ) entre Nivel de satisfacción y Calidad de servicio, según Tangibilidad, en los 384 usuarios de la farmacia de un hospital de Huancayo, aceptándose la última hipótesis específica de este estudio.

## **RECOMENDACIONES**

1. Es recomendable que se divulguen estos hallazgos, especialmente hacia farmacias y boticas, pues ello resaltará la importancia de la Calidad de atención al usuario, redundando favorablemente sobre su satisfacción.
2. Se recomienda que todos los trabajadores de las farmacias desarrollen sus actividades demostrando conocimiento y eficiencia, logrando que el público usuario se sienta seguro y confiado con la atención recibida.
3. Se sugiere que los trabajadores de las farmacias y brinden de forma permanente atención personalizada hacia los usuarios externos, mostrando una capacidad de respuesta oportuna frente a sus necesidades.
4. Es recomendable que el personal farmacéutico demuestre seguridad en sus conocimientos y destrezas en relación al tipo de medicamentos y consejería brindada al usuario.
5. Se sugiere que los trabajadores de farmacias se muestren empáticos frente a las necesidades y problemas manifestados por el público usuario, a fin de lograr una buena Calidad de servicio.
6. Se recomienda que los administradores de los establecimientos farmacéuticos verifiquen el buen estado de las instalaciones, mantenimiento de mobiliario y equipos, así como la apariencia personal de los trabajadores.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Barrientos J. Calidad de atención y Satisfacción del usuario del Servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller-Los Olivos, 2018 [Tesis]. Lima: Universidad César Vallejo; 2018. 113 p. [citado 10 feb 2021]. Disponible en:  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/30674>
2. Villacrés A. La calidad del servicio y satisfacción del cliente externo en el laboratorio clínico de la Fundación Santa Isabel Madre del Precursor [Tesis]. Ecuador: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; 2020. 115 p. [citado 10 feb 2021]. Disponible en:  
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/14704>
3. Bhatt A, Bhanawat D. Service Quality in Retail - a Literature Review. International Journal for Research in Business, Management and Accounting [Internet]. 2016 [citado 28 jun 2021]; 2(3):27-35. Disponible en:  
<https://gnpublication.org/index.php/bma/article/view/580/572>
4. Bofill A, López R, Murguido Y. Calidad del servicio en la farmacia Reparto Iglesias de Matanzas según percepción de los usuarios. MEDISUR [Internet]. 2016 abr-jun [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)

5. 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 [Tesis]. Santiago de Cali: Universidad Católica de Manizales; 2019. 86 p. [citado 10 feb 2021]. Disponible en: <http://bibliotecavirtualoducal.uc.cl:8081/handle/10839/2828>
6. Henao G, Marín M, Ramírez V, Zapata I. Nivel de satisfacción en la asignación de citas médicas en el servicio de consulta externa en la ESE Hospital San Vicente de Paúl de Misstrató Risaralda [Tesis]. Pereira: Fundación Universitaria del Área Andina; 2018. 81 p. [citado 10 feb 2021]. Disponible en: <https://digitk.areandina.edu.co/handle/areandina/3414>
7. 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 [Internet]. 2017 [citado 28 jun 2021]; 9(1). Versión electrónica ISSN 1997-3985. Disponible en: <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/455/444>
8. Frías C. Estado del arte sobre el deterioro en la calidad del servicio de las EPS en Colombia, después de la implementación de la ley 100 de 1993 [En línea]. Bucaramanga: Universidad Santo Tomás; 2017. 90 p. [citado 10 jun 2021]. Disponible en: <https://repository.usta.edu.co/handle/11634/10778>
9. Márquez J, Pérez C. Evaluación de la satisfacción y de la insatisfacción de pacientes atendidos en la unidad de atención farmacéutica a pacientes externos. Farm Hosp. [Internet] 2018 abr [citado 28 jun 2021]; 32(2):71-76. Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-farmacia-hospitalaria-121-pdf-S1130634308728174>



10. Choque E, Peñaranda R, Sivila Y, Vargas J. Satisfacción percibida del servicio de farmacias comunitarias independientes de la ciudad de Sucre. Rev. Bio Scientia [Internet]. 2019 dic; [citado 28 jun 2021]; 2(4):19-29. Disponible en: <http://revistas.usfx.bo/index.php/bs/article/view/327>
11. 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. 87 p. [citado 10 jun 2021]. Disponible en: <http://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/10816>
12. 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. 67 p. [citado 10 jun 2021]. Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/8923>
13. 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. 92 p. [citado 12 ago 2022].  
Disponible en: <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/24304/1/23%20GIS.pdf>
14. Vargas M. Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de Farmacia. Hospital de Lircay-Huancavelica. 2018 [Tesis]. Lima: Universidad César Vallejo; 2018. 66 p. [citado 10 feb 2021]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/29243>
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 [Internet]. 2017 mar [citado 28 jun 2021]; 4(1):43-60. Disponible en: [https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri\\_va/article/view/1272](https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1272)

16. Ramírez V. Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de Farmacia del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2016 [Tesis]. Yurimaguas: Universidad César Vallejo; 2016. 65 p. [citado 10 feb 2021]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/1797>
17. OMS-Grupo Banco Mundial-OCDE Prestación de servicios de salud de calidad Un imperativo global para la cobertura sanitaria universal. Organización Mundial de la Salud. Ginebra: Organización Mundial de la Salud, OCDE y Banco Mundial; 2020.
18. Morales S. Calidad de atención y satisfacción del usuario externo, consultorio de estrategia sanitaria nacional de inmunización, centro de salud Huarupampa, Huaraz, 2016 [Tesis]. Huaraz: Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo; 2019. 106 p. [citado 10 feb 2021]. Disponible en: <http://repositorio.unasam.edu.pe/handle/UNASAM/3415>
19. Parasuraman A, Berry L, Zeithaml V. SERVQUAL Multiple - Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Services Quality. Journal of Retailing [Internet]; 2010 [citado 28 jun 2021]; 64(1):12-40. Disponible en: [https://www.researchgate.net/publication/225083802\\_SERVQUAL\\_A\\_multiple-Item\\_Scale\\_for\\_measuring\\_consumer\\_perceptions\\_of\\_service\\_quality](https://www.researchgate.net/publication/225083802_SERVQUAL_A_multiple-Item_Scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_quality)
20. Cronin J, Taylor S. Measuring service quality: a reexamination and extension. Journal of Marketing [Internet]; 1992 jul [citado 28 jun 2021]; 56(3):55-68. Disponible en: <https://www.jstor.org/stable/1252296>
21. 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 [Internet]. 2016 mar [citado 28 jun 2021]; 8(2):20-32. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v8n2/rus02216.pdf>

22. Cronin J, Taylor S. SERVPERF versus SERVQUAL: reconciling performance based and perceptions-minus-expectations measurement of service quality. *Journal of Marketing* [Internet]. 1994 ene [citado 28 jun 2021]; 58:125-131. Disponible en: <https://asset-pdf.scinapse.io/prod/2316110746/2316110746.pdf>
23. Feldmuth N, Hablutzel A, Vásquez L. *Calidad en el Servicio en el Sector de Cadenas de Farmacias en Lima*. [Tesis]. Surco: Universidad Católica del Perú; 2017. 131 p. [citado 10 feb 2021]. Disponible en: <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/9593>
24. Díaz J, Yampi T. *Satisfacción de los clientes de las Farmacias Mifarma del Sector Angamos de Surquillo-Lima, 2017* [Tesis]. Lima: Universidad Norbert Wiener; 2018. 62 p. [citado 10 feb 2021]. Disponible en: <https://docplayer.es/108279583-Satisfaccion-de-los-clientes-de-las-farmacias-mifarma-del-sector-angamos-de-surquillo-lima-2017.html>
25. Montenegro L. *Opiniones de satisfacción en usuarios de Farmacias y Boticas – Chiclayo. Perú* [Tesis]. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo; 2018. 77 p. [citado 10 feb 2021]. Disponible en: <http://tesis.usat.edu.pe/xmlui/handle/20.500.12423/1370>
26. Shi X, Holahan P, Jiurkat M. Satisfaction formation processes in library users: understanding multisource effects. *The journal of academic librarianship* [Internet]. 2004 mar [citado 28 jun 2021]; 30(2):122-131. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0099133304000035?via%3Dihub>
27. Kotler P, Armstrong G. *Fundamentos del marketing*. 6<sup>ta</sup> ed. México: Prentice Hall; 2013.

28. Saldaña M. La atención farmacéutica. Rev. Soc. Esp. Dolor [Internet]. 2006 may [citado 12 jun 2021]; 13(4):213-215. Disponible en:  
[http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1134-80462006000400001&Ing=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1134-80462006000400001&Ing=es)
29. MINSA. Manual de Buenas prácticas de Oficina farmacéutica [Internet]. Lima: Ministerio de Salud; 2010 [citado 26 jun 2021]. Disponible en:  
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1989173/Proyecto%20de%20Documento%20T%C3%A9cnico%3A%20Manual%20de%20Buenas%20Pr%C3%A1cticas%20de%20Oficina%20Farmac%C3%A9utica.pdf>
30. Decreto Supremo sobre Reglamento de Establecimientos farmacéuticos D.S. N°014-2011-SA [Internet]. Lima: Diario Oficial El Peruano; 27.07.2011 [citado 22 marzo 2021]. Disponible en:  
<http://www.digemid.minsa.gob.pe/upload/uploaded/pdf/ds014-2011-minsa.pdf>
31. Pineda E, Alvarado E, Canales F. Metodología de la investigación. Washington: Organización Panamericana de la Salud – Organización Mundial de la Salud; 1994.
32. Hernández R, Fernández-Collado C, Baptista P. Metodología de la Investigación. 6<sup>ta</sup> ed. México: Editorial Mc Graw-Hill; 2014.
33. Hernández R. Metodología de la Investigación. Colombia: Editorial Mac. Graw Hill; 1991.
34. Sánchez H, Reyes C. Metodología y Diseños en la Investigación científica. Lima: Editorial Visión Universitaria; 2009.
35. Chávez L. Calidad de servicio y satisfacción de usuarios que acuden al servicio de farmacia del Hospital El Esfuerzo, Trujillo 2019 [Tesis]. Trujillo: Universidad César Vallejo; 2020. 61 p. [citado 10 jun 2021]. Disponible en:  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/51476>

36. UPLA. Reglamento general de Investigación. Huancayo: Universidad Peruana Los Andes – Vicerrectorado de Investigación; 2019.
  
37. 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. 82 p. [citado 10 oct 2022]. Disponible en:  
<https://repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/3842>

# **ANEXOS**

## ANEXO 1

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

#### TÍTULO: NIVEL DE SATISFACCIÓN Y CALIDAD DE SERVICIO EN USUARIOS DE FARMACIA DE UN HOSPITAL DE HUANCAYO, 2022

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p><b>Problema general</b> ¿Existe relación entre el Nivel de satisfacción y la Calidad de servicio en los usuarios de la farmacia de un hospital de Huancayo, 2022?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Existe relación entre el Nivel de satisfacción y la Calidad de servicio, según la dimensión Fiabilidad, en los usuarios de la farmacia de un hospital de Huancayo?</li> <li>• ¿Existe relación entre el Nivel de satisfacción y la Calidad de servicio, según la dimensión Capacidad de respuesta, en los usuarios de la farmacia de un hospital de Huancayo?</li> <li>• ¿Existe relación entre el Nivel de satisfacción y la Calidad de servicio, según la dimensión Seguridad, en los usuarios de la farmacia de un hospital de Huancayo?</li> <li>• ¿Existe relación entre el Nivel de satisfacción y la Calidad de servicio, según la dimensión Empatía, en los usuarios de la farmacia de un hospital de Huancayo?</li> <li>• ¿Existe relación el Nivel de satisfacción y la Calidad de servicio, según la dimensión Tangibilidad, en los usuarios de la farmacia de un hospital de Huancayo?</li> </ul>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar la relación entre el Nivel de satisfacción y la Calidad de servicio en los usuarios de la farmacia de un hospital de Huancayo, 2022.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer la relación entre el Nivel de satisfacción y la Calidad de servicio, según la dimensión Fiabilidad, en los usuarios de la farmacia de un hospital de Huancayo.</li> <li>• Identificar la relación entre el Nivel de satisfacción y la Calidad de servicio, según la dimensión Capacidad de respuesta, en los usuarios de la farmacia de un hospital de Huancayo.</li> <li>• Establecer la relación entre el Nivel de satisfacción y la Calidad de servicio, según la dimensión Seguridad, en los usuarios de la farmacia de un hospital de Huancayo.</li> <li>• Identificar la relación entre el Nivel de satisfacción y la Calidad de servicio, según la dimensión Empatía, en los usuarios de la farmacia de un hospital de Huancayo.</li> <li>• Establecer la relación entre el Nivel de satisfacción y la Calidad de servicio, según la dimensión Tangibilidad, en los usuarios de la farmacia de un hospital de Huancayo.</li> </ul>	<p><b>Hipótesis general</b> Existe relación entre el Nivel de satisfacción y la Calidad de servicio en los usuarios de la farmacia de un hospital de Huancayo, 2022.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Existe relación entre el Nivel de satisfacción y la Calidad de servicio, según la dimensión Fiabilidad, en los usuarios de la farmacia de un hospital de Huancayo.</li> <li>• Existe relación entre el Nivel de satisfacción y la Calidad de servicio, según la dimensión Capacidad de respuesta, en los usuarios de la farmacia de un hospital de Huancayo.</li> <li>• Existe relación entre el Nivel de satisfacción y la Calidad de servicio, según la dimensión Seguridad, en los usuarios de la farmacia de un hospital de Huancayo.</li> <li>• Existe relación entre el Nivel de satisfacción y la Calidad de servicio, según la dimensión Empatía, en los usuarios de la farmacia de un hospital de Huancayo.</li> <li>• Existe relación entre el Nivel de satisfacción y la Calidad de servicio, según la dimensión Tangibilidad, en los usuarios de la farmacia de un hospital de Huancayo.</li> </ul>	<div style="text-align: center; padding: 10px;">Nivel de satisfacción</div> <hr style="width: 50%; margin: 10px auto;"/> <div style="text-align: center; padding: 10px;">Calidad de servicio</div>	<ol style="list-style-type: none"> <li><b>1. Método de investigación</b> Método general: científico, Método específico: Hipotético-deductivo</li> <li><b>2. Tipo de investigación</b> Básico, transversal.</li> <li><b>3. Nivel de investigación</b> Correlacional.</li> <li><b>4. Diseño de investigación</b> No experimental, relacional</li> <li><b>5. Población y muestra</b> Población: en usuarios de Farmacia (Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “Daniel A. Carrión” (Huancayo) entre abril a junio del 2022. Muestra: 384 usuarios, escogidos mediante muestreo no probabilístico intencional.</li> <li><b>6. Técnica e instrumentos de recolección de datos</b> <ol style="list-style-type: none"> <li><b>6.1 Técnica.-</b> Encuesta.</li> <li><b>6.2 Instrumentos de recolección de datos.-</b> Dos instrumentos basados en cuestionarios SERVQUAL, tanto para Calidad de Atención como para Satisfacción del Usuario, sometidos a validación por juicio de expertos y prueba de confiabilidad mediante alfa de Cronbach.</li> </ol> </li> <li><b>7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos</b> Información organizada en cuadros de doble entrada, presentada mediante figuras, procesada e interpretada mediante estadísticos descriptivos (distribución de frecuencia). Se trabajará con una base de datos empleando la hoja de cálculo Microsoft Excel 2013 y Software SPSS 24.0. El análisis estadístico se realizará mediante cálculo del coeficiente de correlación Rho de Spearman.</li> <li><b>8. Aspectos éticos de la investigación</b> Durante toda la ejecución de esta investigación se tendrán en cuenta los lineamientos establecidos en el Reglamento general de Investigación de la Universidad Peruana Los Andes, especialmente en su Artículo 27° (Principios que regulan la investigación) y Artículo 28° (Normas de comportamiento ético).</li> </ol>

## ANEXO 2

### MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍNDICE	TIPO Y ESCALA DE MEDICIÓN
Nivel de satisfacción	<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>	Satisfecho Muy satisfecho	
Calidad de servicio	<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> </ul>		



			<ul style="list-style-type: none"><li>• Zona de espera adecuada y cómoda</li></ul>		
--	--	--	--	--	--

### ANEXO 3

#### MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE INSTRUMENTOS

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	ESCALA VALORATIVA	INSTRUMENTO
Nivel de satisfacción	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 servicio	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		
	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>	17 - 20		

## ANEXO 4

### INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS CUESTIONARIO PARA IDENTIFICAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN

#### 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) y Muy satisfecho (4)

ÍTEM	PREGUNTAS	CALIFICACIÓN			
		1	2	3	4
<b>Dimensión Humanística</b>					
1	¿El personal de la farmacia le atiende con cuidado y precaución?				
2	¿El personal de la farmacia le brinda un trato afable y cortés?				
3	¿El personal de la farmacia respeta la confidencialidad, y actúa con discreción?				
4	¿El personal de la farmacia respeta el orden de llegada de los pacientes?				
5	¿El personal de la farmacia se encuentra correctamente uniformado y aseado?				
<b>Dimensión Tecnológica-científica</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, demuestra seguridad y dominio, con respecto a la medicación que se le está 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 está limpia y ordenada?				
12	¿Considera que la farmacia está adecuadamente iluminada y ventilada?				
13	¿Considera que la farmacia presenta letreros y avisos que facilitan su ubicación y/o información hacia los usuarios del servicio?				
14	¿Considera que la farmacia está ubicada en una zona segura (presencia de policía y/o serenazgo)?				
15	¿Considera que la farmacia presenta adecuado abastecimiento y distribución de los productos?				

Gracias por su colaboración

Fuente: Chávez L. (2020)<sup>35</sup>

## CUESTIONARIO PARA IDENTIFICAR CALIDAD DE SERVICIO

### I. INTRODUCCIÓN

El Cuestionario tiene como objetivo evaluar la Calidad de servicio 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) y 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 botica 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 Tangibilidad</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?				
----	--	--	--	--	--

Gracias por su colaboración

Fuente: Chávez L. (2020)<sup>35</sup>

## ANEXO 5

### VALIDACION DE INSTRUMENTOS MEDIANTE 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: "NIVEL DE SATISFACCIÓN Y CALIDAD DE SERVICIO EN USUARIOS DE FARMACIA DE UN HOSPITAL DE HUANCAYO, 2022"

1.2 Nombre de los instrumentos motivo de evaluación: "Cuestionario para identificar Calidad de Atención" y "Cuestionario para identificar Nivel de Satisfacción"

1.3 Autores: Bachiller Manuel Guerrero Sánchez y Bachiller Laura Sánchez Huamán

#### 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>				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 Nivel de Satisfacción", son válidos y pueden ser aplicados para el desarrollo de la investigación.

Huancayo, 18 de mayo del 2022

  
M<sup>TE</sup> OF MARCELA CORDOVA TENA  
C. O. 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: "NIVEL DE SATISFACCIÓN Y CALIDAD DE SERVICIO EN USUARIOS DE FARMACIA DE UN HOSPITAL DE HUANCAYO, 2022"

1.2 Nombre de los instrumentos motivo de evaluación: "Cuestionario para identificar Calidad de Atención" y "Cuestionario para identificar Nivel de Satisfacción"

1.3 Autores: Bachiller Manuel Guerrero Sánchez y Bachiller Laura Sánchez Huamán

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 Nivel de Satisfacción", son válidos y pueden ser aplicados para el desarrollo de la investigación.

Huancayo, 18 de mayo del 2022

  
MARÍA ROCÍO ARCOZ  
C.O.F.P. 12654



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

**I. DATOS GENERALES**

1.1 Título de la investigación: "NIVEL DE SATISFACCIÓN Y CALIDAD DE SERVICIO EN USUARIOS DE FARMACIA DE UN HOSPITAL DE HUANCAYO, 2022"

1.2 Nombre de los instrumentos motivo de evaluación: "Cuestionario para identificar Calidad de Atención" y "Cuestionario para identificar Nivel de Satisfacción"

1.3 Autores: Bachiller Manuel Guerrero Sánchez y Bachiller Laura Sánchez Huamán

**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 Nivel de Satisfacción", son válidos y pueden ser aplicados para el desarrollo de la investigación.

Huancayo, 18 de mayo del 2022

  
 \_\_\_\_\_  
 Mg. Jaime Wester Campos  
 DNI 18069286  
 CBP 3769  
 Centro de Salud pública

  
 \_\_\_\_\_  
 Mg. Jaime M. Wester Campos  
 BIÓLOGO - MICROBIOLOGO  
 CBP 3789



## ANEXO 6

### CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS MEDIANTE PRUEBA PILOTO

**Tabla 9. Resumen de procesamiento de casos**

		<b>Número</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Casos	Válido	25	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	0,0
	Total	25	100,0

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

Fuente: Procesamiento SPSS

**Tabla 10. Estadísticas de fiabilidad**

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>Número de elementos</b>
0,795	20

Fuente: Procesamiento SPSS

**Tabla 11. Estadísticos de la escala**

<b>Estadísticas de escala</b>			
<b>Media</b>	<b>Varianza</b>	<b>Desviación</b>	<b>Número de elementos</b>
54,87	36,514	6,043	20

Fuente: Procesamiento SPSS

**ANEXO 7**  
**SOLICITUD DE FACILIDADES**

MEMORANDUM N° 182 -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° 029-2021 GRJ-DRSJ-HRDCQ-DAC-HYO-CI.  
SOLICITUD, según EXP. N° 3879537  
REPORTE N° 520-2022-GRJ-DRSJ-HRDCQDAC-DF.

**FECHA** : Huancayo, 19 de mayo 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: "NIVEL DE SATISFACCION Y CALIDAD DE SERVICIO EN USUARIOS DE FARMACIA DE UN HOSPITAL DE HUANCAYO, 2022", APROBADO por el Comité de Investigación de nuestra Institución.

Bríndese las facilidades necesarias a los Investigadores Principales Bachiller: Manuel Darío, GUERRERO SANCHEZ y Laura, SANCHEZ HUAMAN, 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" - HYD	
REG. N°	5715809
EXP. N°	3879537

C.c.  
Archivo  
Intervenido  
PSGR-REG-00000



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

## ANEXO 8

### 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 **“CALIDAD DE SERVICIO Y NIVEL DE SATISFACCIÓN EN USUARIOS EXTERNOS DE FARMACIAS DE HUANCAYO, 2021”**, mediante la firma de este documento acepto participar voluntariamente en el trabajo que se está llevando a cabo conducido por los investigadores responsables: **Laura Sánchez Huamán** y **Manuel Guerrero Sánchez**.

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: .....

Nº DNI: .....

**1. Responsable de investigación**

Apellidos y nombres: **Sánchez Huamán, Laura**

DNI: **45884012**

Nº de teléfono celular: **996343984**

E-mail: [laurasanchezh13@gmail.com](mailto:laurasanchezh13@gmail.com)

Firma: .....

**3. Asesora de investigación**

Apellidos y nombres: **Molina Vallejos, Gloria**

DNI: **06708720**

Nº de teléfono/celular: **916210176**

E-mail: [d.gmolina@upla.edu.pe](mailto:d.gmolina@upla.edu.pe)

Firma: .....

**2. Responsable de investigación**

Apellidos y nombres: **Guerrero Sánchez, Manuel**

DNI: **40249753**

Nº de teléfono celular: **992038719**

E-mail: [manuel7guerrero7@gmail.com](mailto:manuel7guerrero7@gmail.com)

Firma: .....

## ANEXO 9

### DATA DEL PROCESAMIENTO DE DATOS

N°	Edad (años)	Sexo	Instrucción	Nivel de satisfacción				Calidad de servicio					
				Criterio general	Dimensiones			Criterio general	Dimensiones				
					Humanística	Científico tecnológica	Entorno		Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía	Tangibilidad
1	30 a 39	Masculino	Superior técnica	Satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Bueno	Muy bueno	Regular	Bueno	Bueno	Muy bueno
2	más de 60	Masculino	Educación secundaria	Satisfecho	Muy satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Bueno	Muy bueno	Malo	Regular	Regular	Muy bueno
3	más de 60	Masculino	Educación primaria	Satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Muy satisfecho	Bueno	Muy bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Muy bueno
4	30 a 39	Femenino	Superior universitaria	Poco satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Poco satisfecho	Bueno	Bueno	Regular	Bueno	Bueno	Muy bueno
5	18 a 29	Femenino	Superior técnica	Poco satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Bueno	Bueno	Malo	Bueno	Muy bueno	Muy bueno
6	más de 60	Femenino	Educación secundaria	Satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Bueno	Muy bueno	Regular	Bueno	Muy bueno	Muy bueno
7	30 a 39	Masculino	Superior técnica	Poco satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Muy bueno
8	más de 60	Masculino	Educación secundaria	Poco satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Bueno	Muy bueno	Regular	Bueno	Bueno	Bueno
9	40 a 49	Femenino	Educación secundaria	Satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Regular	Bueno	Malo	Bueno	Regular	Muy bueno
10	50 a 59	Masculino	Superior técnica	Satisfecho	Muy satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Regular	Malo	Malo	Regular	Regular	Muy bueno
11	18 a 29	Masculino	Educación secundaria	Satisfecho	Muy satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Bueno	Muy bueno	Regular	Bueno	Muy bueno	Muy bueno
12	40 a 49	Masculino	Educación secundaria	Poco satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Bueno	Bueno	Regular	Bueno	Bueno	Muy bueno
13	30 a 39	Masculino	Superior universitaria	Satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Bueno	Muy bueno	Regular	Bueno	Muy bueno	Muy bueno
14	40 a 49	Femenino	Superior técnica	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Satisfecho	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Muy bueno	Muy bueno
15	40 a 49	Femenino	Superior universitaria	Satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Regular	Bueno	Malo	Regular	Regular	Bueno

16	30 a 39	Femenino	Superior técnica	Poco satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Bueno	Bueno	Regular	Bueno	Bueno	Bueno
17	más de 60	Femenino	Educación secundaria	Poco satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Poco satisfecho	Bueno	Bueno	Regular	Bueno	Bueno	Bueno
18	30 a 39	Masculino	Superior técnica	Satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Bueno	Bueno	Regular	Bueno	Muy bueno	Muy bueno
19	más de 60	Femenino	Educación primaria	Satisfecho	Muy satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Bueno	Bueno	Regular	Muy bueno	Bueno	Muy bueno
20	más de 60	Femenino	Educación primaria	Poco satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Poco satisfecho	Muy bueno	Muy bueno	Regular	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno
21	más de 60	Femenino	Educación primaria	Satisfecho	Muy satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Bueno	Muy bueno	Malo	Bueno	Muy bueno	Muy bueno
22	30 a 39	Masculino	Superior técnica	Satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Bueno	Muy bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Muy bueno
23	más de 60	Masculino	Educación secundaria	Satisfecho	Muy satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Bueno	Muy bueno	Regular	Bueno	Bueno	Muy bueno
24	18 a 29	Masculino	Superior técnica	Poco satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Bueno	Regular	Malo	Bueno	Muy bueno	Muy bueno
25	18 a 29	Masculino	Superior técnica	Satisfecho	Muy satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Regular	Regular	Malo	Regular	Regular	Muy bueno
26	40 a 49	Femenino	Superior universitaria	Poco satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Bueno	Regular	Regular	Bueno	Bueno	Muy bueno
27	30 a 39	Masculino	Superior técnica	Poco satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Bueno	Regular	Regular	Bueno	Bueno	Muy bueno
28	30 a 39	Masculino	Educación secundaria	Satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Bueno	Regular	Regular	Bueno	Bueno	Muy bueno
29	40 a 49	Masculino	Educación secundaria	Poco satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Bueno	Bueno	Regular	Bueno	Bueno	Muy bueno
30	30 a 39	Masculino	Superior universitaria	Satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Bueno	Muy bueno	Regular	Bueno	Muy bueno	Muy bueno
31	40 a 49	Femenino	Superior técnica	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Satisfecho	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Muy bueno	Muy bueno
32	30 a 39	Masculino	Educación secundaria	Satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno
33	18 a 29	Masculino	Superior técnica	Poco satisfecho	No satisfecho	Poco satisfecho	Muy satisfecho	Bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Bueno
34	más de 60	Femenino	Educación primaria	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Muy bueno
35	18 a 29	Femenino	Educación secundaria	Satisfecho	Muy satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno
36	18 a 29	Masculino	Superior técnica	Satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Muy bueno

37	40 a 49	Masculino	Educación secundaria	Satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno
38	18 a 29	Femenino	Educación secundaria	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Bueno	Bueno	Regular	Bueno	Regular	Muy bueno
39	más de 60	Masculino	Superior universitaria	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Regular	Bueno	Malo	Bueno	Regular	Bueno
40	40 a 49	Femenino	Superior universitaria	Satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Regular	Bueno	Malo	Regular	Regular	Bueno
41	30 a 39	Femenino	Superior técnica	Poco satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Bueno	Bueno	Regular	Bueno	Bueno	Bueno
42	más de 60	Femenino	Educación secundaria	Poco satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Poco satisfecho	Bueno	Bueno	Regular	Bueno	Bueno	Bueno
43	30 a 39	Masculino	Superior técnica	Satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Bueno	Bueno	Regular	Bueno	Muy bueno	Muy bueno
44	40 a 49	Masculino	Educación secundaria	Poco satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Bueno	Bueno	Regular	Bueno	Bueno	Muy bueno
45	30 a 39	Masculino	Superior universitaria	Satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Bueno	Muy bueno	Regular	Bueno	Muy bueno	Muy bueno
46	30 a 39	Masculino	Superior técnica	Satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Bueno	Muy bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Muy bueno
47	más de 60	Masculino	Educación secundaria	Satisfecho	Muy satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Bueno	Muy bueno	Regular	Bueno	Bueno	Muy bueno
48	18 a 29	Masculino	Superior técnica	Poco satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Bueno	Regular	Malo	Bueno	Muy bueno	Muy bueno
49	18 a 29	Masculino	Superior técnica	Satisfecho	Muy satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Regular	Regular	Malo	Regular	Regular	Muy bueno
50	40 a 49	Femenino	Superior universitaria	Poco satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Bueno	Regular	Regular	Bueno	Bueno	Muy bueno
51	30 a 39	Masculino	Superior técnica	Poco satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Bueno	Regular	Regular	Bueno	Bueno	Muy bueno
52	30 a 39	Masculino	Educación secundaria	Satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Bueno	Regular	Regular	Bueno	Bueno	Muy bueno
53	más de 60	Masculino	Superior universitaria	Satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Bueno	Regular	Regular	Bueno	Bueno	Muy bueno
54	más de 60	Femenino	Educación secundaria	Poco satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Bueno	Regular	Regular	Bueno	Bueno	Muy bueno
55	50 a 59	Femenino	Educación secundaria	Satisfecho	Muy satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Bueno	Muy bueno	Regular	Muy bueno	Bueno	Muy bueno
56	más de 60	Femenino	Educación secundaria	Satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Bueno	Muy bueno	Bueno	Bueno	Muy bueno	Muy bueno
57	30 a 39	Masculino	Superior técnica	Satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Bueno	Muy bueno	Regular	Bueno	Bueno	Muy bueno

58	más de 60	Masculino	Educación secundaria	Satisfecho	Muy satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Bueno	Muy bueno	Malo	Regular	Regular	Muy bueno
59	más de 60	Masculino	Educación primaria	Satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Muy satisfecho	Bueno	Muy bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Muy bueno
60	30 a 39	Femenino	Superior universitaria	Poco satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Poco satisfecho	Bueno	Bueno	Regular	Bueno	Bueno	Muy bueno
61	18 a 29	Femenino	Superior técnica	Poco satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Bueno	Bueno	Malo	Bueno	Muy bueno	Muy bueno
62	más de 60	Femenino	Educación secundaria	Satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Bueno	Muy bueno	Regular	Bueno	Muy bueno	Muy bueno
63	30 a 39	Masculino	Superior técnica	Poco satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Muy bueno
64	más de 60	Masculino	Educación secundaria	Poco satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Bueno	Muy bueno	Regular	Bueno	Bueno	Bueno
65	40 a 49	Femenino	Educación secundaria	Satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Regular	Bueno	Malo	Bueno	Regular	Muy bueno
66	50 a 59	Masculino	Superior técnica	Satisfecho	Muy satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Regular	Malo	Malo	Regular	Regular	Muy bueno
67	18 a 29	Masculino	Educación secundaria	Satisfecho	Muy satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Bueno	Muy bueno	Bueno	Bueno	Muy bueno	Muy bueno
68	40 a 49	Masculino	Educación secundaria	Poco satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Bueno	Regular	Regular	Bueno	Bueno	Muy bueno
69	30 a 39	Masculino	Superior universitaria	Satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Bueno	Muy bueno	Regular	Bueno	Muy bueno	Muy bueno
70	40 a 49	Femenino	Superior técnica	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Satisfecho	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Muy bueno	Muy bueno
71	30 a 39	Masculino	Educación secundaria	Satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno
72	18 a 29	Masculino	Superior técnica	Poco satisfecho	No satisfecho	Poco satisfecho	Muy satisfecho	Bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Bueno
73	más de 60	Femenino	Educación primaria	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Bueno	Regular	Bueno	Bueno	Bueno	Muy bueno
74	18 a 29	Femenino	Educación secundaria	Satisfecho	Muy satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Bueno	Regular	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno
75	18 a 29	Masculino	Superior técnica	Satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Bueno	Regular	Bueno	Bueno	Bueno	Muy bueno
76	40 a 49	Masculino	Educación secundaria	Satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Bueno	Regular	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno
77	30 a 39	Masculino	Superior técnica	Poco satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Muy bueno
78	más de 60	Masculino	Educación secundaria	Poco satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Bueno	Muy bueno	Regular	Bueno	Bueno	Bueno

79	40 a 49	Femenino	Educación secundaria	Satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Regular	Bueno	Malo	Bueno	Regular	Muy bueno
80	50 a 59	Masculino	Superior técnica	Satisfecho	Muy satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Regular	Malo	Malo	Regular	Regular	Muy bueno
81	18 a 29	Masculino	Educación secundaria	Satisfecho	Muy satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Bueno	Muy bueno	Bueno	Bueno	Muy bueno	Muy bueno
82	30 a 39	Masculino	Superior técnica	Satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Bueno	Regular	Regular	Bueno	Muy bueno	Muy bueno
83	más de 60	Femenino	Educación primaria	Satisfecho	Muy satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Bueno	Regular	Regular	Muy bueno	Bueno	Muy bueno
84	más de 60	Femenino	Educación primaria	Poco satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Poco satisfecho	Muy bueno	Muy bueno	Regular	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno
85	más de 60	Femenino	Educación primaria	Satisfecho	Muy satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Bueno	Muy bueno	Malo	Bueno	Muy bueno	Muy bueno
86	30 a 39	Masculino	Superior técnica	Satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Bueno	Muy bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Muy bueno
87	más de 60	Masculino	Educación secundaria	Satisfecho	Muy satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Bueno	Muy bueno	Regular	Bueno	Bueno	Muy bueno
88	18 a 29	Masculino	Superior técnica	Poco satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Bueno	Regular	Malo	Bueno	Muy bueno	Muy bueno
89	18 a 29	Masculino	Superior técnica	Satisfecho	Muy satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Regular	Regular	Malo	Regular	Regular	Muy bueno
90	40 a 49	Femenino	Superior universitaria	Poco satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Bueno	Regular	Regular	Bueno	Bueno	Muy bueno
91	30 a 39	Masculino	Superior técnica	Poco satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Bueno	Regular	Regular	Bueno	Bueno	Muy bueno
92	30 a 39	Masculino	Educación secundaria	Satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Bueno	Regular	Regular	Bueno	Bueno	Muy bueno
93	más de 60	Masculino	Superior universitaria	Satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Bueno	Regular	Regular	Bueno	Bueno	Muy bueno
94	más de 60	Femenino	Educación secundaria	Poco satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Bueno	Regular	Regular	Bueno	Bueno	Muy bueno
95	50 a 59	Femenino	Educación secundaria	Satisfecho	Muy satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Bueno	Muy bueno	Regular	Muy bueno	Bueno	Muy bueno
96	más de 60	Femenino	Educación secundaria	Satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Bueno	Muy bueno	Bueno	Bueno	Muy bueno	Muy bueno
97	30 a 39	Masculino	Superior técnica	Satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Bueno	Muy bueno	Regular	Bueno	Bueno	Muy bueno
98	más de 60	Masculino	Educación secundaria	Satisfecho	Muy satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Bueno	Muy bueno	Malo	Regular	Regular	Muy bueno
99	30 a 39	Masculino	Superior técnica	Poco satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Muy bueno



100	más de 60	Masculino	Educación secundaria	Poco satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Bueno	Muy bueno	Regular	Bueno	Bueno	Bueno
101	40 a 49	Femenino	Educación secundaria	Satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Regular	Bueno	Malo	Bueno	Regular	Muy bueno
102	50 a 59	Masculino	Superior técnica	Satisfecho	Muy satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Regular	Malo	Malo	Regular	Regular	Muy bueno
103	18 a 29	Masculino	Educación secundaria	Satisfecho	Muy satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Bueno	Muy bueno	Bueno	Bueno	Muy bueno	Muy bueno
104	más de 60	Masculino	Educación secundaria	Poco satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Bueno	Muy bueno	Regular	Bueno	Bueno	Bueno
105	40 a 49	Femenino	Educación secundaria	Satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Regular	Regular	Malo	Bueno	Regular	Muy bueno
106	50 a 59	Masculino	Superior técnica	Satisfecho	Muy satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Regular	Malo	Malo	Regular	Regular	Muy bueno
107	18 a 29	Masculino	Educación secundaria	Satisfecho	Muy satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Bueno	Muy bueno	Bueno	Bueno	Muy bueno	Muy bueno
108	40 a 49	Masculino	Educación secundaria	Poco satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Bueno	Bueno	Regular	Bueno	Bueno	Muy bueno
109	30 a 39	Masculino	Superior universitaria	Satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Bueno	Muy bueno	Regular	Bueno	Muy bueno	Muy bueno
110	40 a 49	Femenino	Superior técnica	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Satisfecho	Bueno	Regular	Bueno	Bueno	Muy bueno	Muy bueno
111	30 a 39	Masculino	Educación secundaria	Satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno
112	18 a 29	Masculino	Superior técnica	Poco satisfecho	No satisfecho	Poco satisfecho	Muy satisfecho	Bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Bueno
113	30 a 39	Masculino	Superior técnica	Poco satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Muy bueno
114	más de 60	Masculino	Educación secundaria	Poco satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Bueno	Muy bueno	Regular	Bueno	Bueno	Bueno
115	40 a 49	Femenino	Educación secundaria	Satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Regular	Bueno	Malo	Bueno	Regular	Muy bueno
116	50 a 59	Masculino	Superior técnica	Satisfecho	Muy satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Regular	Malo	Malo	Regular	Regular	Muy bueno
117	18 a 29	Masculino	Educación secundaria	Satisfecho	Muy satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Bueno	Muy bueno	Bueno	Bueno	Muy bueno	Muy bueno
118	más de 60	Masculino	Superior universitaria	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Regular	Bueno	Malo	Bueno	Regular	Bueno
119	40 a 49	Femenino	Superior universitaria	Satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Regular	Bueno	Malo	Regular	Regular	Bueno
120	30 a 39	Femenino	Superior técnica	Poco satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Bueno	Bueno	Regular	Bueno	Bueno	Bueno

121	más de 60	Femenino	Educación secundaria	Poco satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Poco satisfecho	Bueno	Bueno	Regular	Bueno	Bueno	Bueno
122	30 a 39	Masculino	Superior técnica	Satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Bueno	Bueno	Regular	Bueno	Muy bueno	Muy bueno
123	más de 60	Femenino	Educación primaria	Satisfecho	Muy satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Bueno	Bueno	Regular	Muy bueno	Bueno	Muy bueno
124	más de 60	Femenino	Educación primaria	Poco satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Poco satisfecho	Muy bueno	Muy bueno	Regular	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno
125	más de 60	Femenino	Educación primaria	Satisfecho	Muy satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Bueno	Muy bueno	Malo	Bueno	Muy bueno	Muy bueno
126	30 a 39	Masculino	Superior técnica	Satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Bueno	Muy bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Muy bueno
127	más de 60	Masculino	Educación secundaria	Satisfecho	Muy satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Bueno	Muy bueno	Regular	Bueno	Bueno	Muy bueno
128	18 a 29	Masculino	Superior técnica	Poco satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Bueno	Regular	Malo	Bueno	Muy bueno	Muy bueno
129	18 a 29	Masculino	Superior técnica	Satisfecho	Muy satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Regular	Regular	Malo	Regular	Regular	Muy bueno
130	40 a 49	Femenino	Superior universitaria	Poco satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Bueno	Regular	Regular	Bueno	Bueno	Muy bueno
131	30 a 39	Masculino	Superior técnica	Poco satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Bueno	Regular	Regular	Bueno	Bueno	Muy bueno
132	30 a 39	Masculino	Educación secundaria	Satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Bueno	Regular	Regular	Bueno	Bueno	Muy bueno
133	más de 60	Masculino	Superior universitaria	Satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Bueno	Regular	Regular	Bueno	Bueno	Muy bueno
134	más de 60	Femenino	Educación secundaria	Poco satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Bueno	Regular	Regular	Bueno	Bueno	Muy bueno
135	50 a 59	Femenino	Educación secundaria	Satisfecho	Muy satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Bueno	Muy bueno	Regular	Muy bueno	Bueno	Muy bueno
136	más de 60	Femenino	Educación secundaria	Satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Bueno	Muy bueno	Bueno	Bueno	Muy bueno	Muy bueno
137	30 a 39	Masculino	Superior técnica	Poco satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Muy bueno
138	más de 60	Masculino	Educación secundaria	Poco satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Bueno	Muy bueno	Regular	Bueno	Bueno	Bueno
139	40 a 49	Femenino	Educación secundaria	Satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Regular	Bueno	Malo	Bueno	Regular	Muy bueno
140	50 a 59	Masculino	Superior técnica	Satisfecho	Muy satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Regular	Malo	Malo	Regular	Regular	Muy bueno
141	18 a 29	Masculino	Educación secundaria	Satisfecho	Muy satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Bueno	Muy bueno	Bueno	Bueno	Muy bueno	Muy bueno

142	más de 60	Femenino	Educación secundaria	Satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Bueno	Muy bueno	Regular	Bueno	Muy bueno	Muy bueno
143	30 a 39	Masculino	Superior técnica	Satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Muy bueno
144	más de 60	Masculino	Educación secundaria	Satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Bueno	Muy bueno	Regular	Bueno	Bueno	Bueno
145	40 a 49	Femenino	Educación secundaria	Poco satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Regular	Bueno	Malo	Bueno	Regular	Muy bueno
146	50 a 59	Masculino	Superior técnica	Satisfecho	Muy satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Regular	Regular	Malo	Regular	Regular	Muy bueno
147	18 a 29	Masculino	Educación secundaria	Satisfecho	Muy satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Bueno	Muy bueno	Bueno	Bueno	Muy bueno	Muy bueno
148	40 a 49	Masculino	Educación secundaria	Poco satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Bueno	Bueno	Regular	Bueno	Bueno	Muy bueno
149	30 a 39	Masculino	Superior universitaria	Satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Bueno	Muy bueno	Regular	Bueno	Muy bueno	Muy bueno
150	40 a 49	Femenino	Superior técnica	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Satisfecho	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Muy bueno	Muy bueno
151	30 a 39	Masculino	Educación secundaria	Satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno
152	18 a 29	Masculino	Superior técnica	Poco satisfecho	No satisfecho	Poco satisfecho	Muy satisfecho	Bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Bueno
153	más de 60	Masculino	Educación secundaria	Satisfecho	Muy satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Bueno	Muy bueno	Malo	Regular	Regular	Muy bueno
154	más de 60	Masculino	Educación primaria	Satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Muy satisfecho	Bueno	Muy bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Muy bueno
155	30 a 39	Femenino	Superior universitaria	Poco satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Poco satisfecho	Bueno	Bueno	Regular	Bueno	Bueno	Muy bueno
156	18 a 29	Femenino	Superior técnica	Satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Bueno	Bueno	Malo	Bueno	Muy bueno	Muy bueno
157	más de 60	Femenino	Educación secundaria	Satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Bueno	Muy bueno	Regular	Bueno	Muy bueno	Muy bueno
158	30 a 39	Masculino	Superior técnica	Satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Muy bueno
159	más de 60	Masculino	Educación secundaria	Poco satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Bueno	Muy bueno	Regular	Bueno	Bueno	Bueno
160	40 a 49	Femenino	Educación secundaria	Satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Regular	Bueno	Malo	Bueno	Regular	Muy bueno
161	50 a 59	Masculino	Superior técnica	Satisfecho	Muy satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Regular	Malo	Malo	Regular	Regular	Muy bueno
162	18 a 29	Masculino	Educación secundaria	Satisfecho	Muy satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Bueno	Muy bueno	Bueno	Bueno	Muy bueno	Muy bueno

163	40 a 49	Masculino	Educación secundaria	Poco satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Bueno	Bueno	Regular	Bueno	Bueno	Muy bueno
164	30 a 39	Masculino	Superior universitaria	Satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Bueno	Muy bueno	Regular	Bueno	Muy bueno	Muy bueno
165	40 a 49	Femenino	Superior técnica	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Muy bueno	Muy bueno
166	30 a 39	Masculino	Educación secundaria	Satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno
167	18 a 29	Masculino	Superior técnica	Poco satisfecho	No satisfecho	Poco satisfecho	Muy satisfecho	Bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Bueno
168	más de 60	Femenino	Educación primaria	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Muy bueno
169	18 a 29	Femenino	Educación secundaria	Satisfecho	Muy satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno
170	18 a 29	Masculino	Superior técnica	Satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Muy bueno
171	40 a 49	Masculino	Educación secundaria	Satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno
172	18 a 29	Femenino	Educación secundaria	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Bueno	Bueno	Regular	Bueno	Regular	Muy bueno
173	más de 60	Masculino	Superior universitaria	Satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Regular	Bueno	Malo	Bueno	Regular	Bueno
174	40 a 49	Femenino	Superior universitaria	Satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Regular	Bueno	Malo	Regular	Regular	Bueno
175	30 a 39	Femenino	Superior técnica	Satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Bueno	Bueno	Regular	Bueno	Bueno	Bueno
176	30 a 39	Masculino	Superior universitaria	Satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Bueno	Muy bueno	Regular	Bueno	Muy bueno	Bueno
177	40 a 49	Femenino	Superior técnica	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Satisfecho	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Muy bueno	Muy bueno
178	30 a 39	Masculino	Educación secundaria	Satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno
179	18 a 29	Masculino	Superior técnica	Poco satisfecho	No satisfecho	Poco satisfecho	Muy satisfecho	Bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno
180	más de 60	Femenino	Educación primaria	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Muy bueno
181	18 a 29	Femenino	Educación secundaria	Satisfecho	Muy satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Muy bueno
182	18 a 29	Masculino	Superior técnica	Satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Muy bueno
183	40 a 49	Masculino	Educación secundaria	Satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Muy bueno

184	18 a 29	Femenino	Educación secundaria	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Bueno	Bueno	Regular	Bueno	Regular	Muy bueno
185	más de 60	Masculino	Superior universitaria	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Regular	Bueno	Malo	Bueno	Regular	Muy bueno
186	40 a 49	Femenino	Superior universitaria	Satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Regular	Bueno	Malo	Regular	Regular	Muy bueno
187	más de 60	Femenino	Educación secundaria	Satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Bueno	Muy bueno	Bueno	Bueno	Muy bueno	Muy bueno
188	30 a 39	Masculino	Superior técnica	Satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Bueno	Muy bueno	Regular	Bueno	Bueno	Muy bueno
189	más de 60	Masculino	Educación secundaria	Satisfecho	Muy satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Bueno	Muy bueno	Malo	Regular	Regular	Muy bueno
190	más de 60	Masculino	Educación primaria	Satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Muy satisfecho	Bueno	Muy bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Muy bueno
191	30 a 39	Femenino	Superior universitaria	Poco satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Poco satisfecho	Bueno	Bueno	Regular	Bueno	Bueno	Muy bueno
192	18 a 29	Femenino	Superior técnica	Satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Bueno	Bueno	Malo	Bueno	Muy bueno	Muy bueno
193	más de 60	Femenino	Educación secundaria	Satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Bueno	Muy bueno	Regular	Bueno	Muy bueno	Muy bueno
194	30 a 39	Masculino	Superior técnica	Satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Muy bueno
195	más de 60	Masculino	Educación secundaria	Poco satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Bueno	Muy bueno	Regular	Bueno	Bueno	Muy bueno
196	40 a 49	Femenino	Educación secundaria	Satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Regular	Bueno	Malo	Bueno	Regular	Muy bueno
197	50 a 59	Masculino	Superior técnica	Satisfecho	Muy satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Regular	Malo	Malo	Regular	Regular	Muy bueno
198	18 a 29	Masculino	Educación secundaria	Satisfecho	Muy satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Bueno	Muy bueno	Bueno	Bueno	Muy bueno	Muy bueno
199	40 a 49	Masculino	Educación secundaria	Poco satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Bueno	Bueno	Regular	Bueno	Bueno	Bueno
200	30 a 39	Masculino	Superior universitaria	Satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Bueno	Muy bueno	Regular	Bueno	Muy bueno	Muy bueno
201	40 a 49	Femenino	Superior técnica	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Muy bueno	Muy bueno
202	30 a 39	Masculino	Educación secundaria	Satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno
203	18 a 29	Masculino	Superior técnica	Poco satisfecho	No satisfecho	Poco satisfecho	Muy satisfecho	Bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno

204	más de 60	Femenino	Educación primaria	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Muy bueno
205	18 a 29	Femenino	Educación secundaria	Satisfecho	Muy satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Muy bueno
206	18 a 29	Masculino	Superior técnica	Satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Muy bueno
207	40 a 49	Masculino	Educación secundaria	Satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno
208	18 a 29	Femenino	Educación secundaria	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Bueno	Bueno	Regular	Bueno	Regular	Muy bueno
209	más de 60	Masculino	Superior universitaria	Satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Regular	Bueno	Malo	Bueno	Regular	Bueno
210	40 a 49	Femenino	Superior universitaria	Satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Regular	Bueno	Malo	Regular	Regular	Muy bueno
211	30 a 39	Femenino	Superior técnica	Satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Bueno	Bueno	Regular	Bueno	Bueno	Bueno
212	18 a 29	Femenino	Educación secundaria	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Bueno	Bueno	Regular	Bueno	Regular	Muy bueno
213	más de 60	Masculino	Superior universitaria	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Regular	Bueno	Malo	Bueno	Regular	Bueno
214	40 a 49	Femenino	Superior universitaria	Satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Regular	Bueno	Malo	Regular	Regular	Bueno
215	30 a 39	Femenino	Superior técnica	Poco satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Bueno	Bueno	Regular	Bueno	Bueno	Bueno
216	más de 60	Femenino	Educación secundaria	Poco satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Poco satisfecho	Bueno	Bueno	Regular	Bueno	Bueno	Bueno
217	30 a 39	Masculino	Superior técnica	Satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Bueno	Bueno	Regular	Bueno	Muy bueno	Muy bueno
218	más de 60	Femenino	Educación primaria	Satisfecho	Muy satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Bueno	Bueno	Regular	Muy bueno	Bueno	Muy bueno
219	más de 60	Femenino	Educación primaria	Poco satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Poco satisfecho	Muy bueno	Muy bueno	Regular	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno
220	más de 60	Femenino	Educación primaria	Satisfecho	Muy satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Bueno	Muy bueno	Malo	Bueno	Muy bueno	Muy bueno
221	30 a 39	Masculino	Superior técnica	Satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Bueno	Muy bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Muy bueno
222	más de 60	Masculino	Educación secundaria	Satisfecho	Muy satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Bueno	Muy bueno	Regular	Bueno	Bueno	Muy bueno
223	18 a 29	Masculino	Superior técnica	Poco satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Bueno	Regular	Malo	Bueno	Muy bueno	Muy bueno
224	18 a 29	Masculino	Superior técnica	Satisfecho	Muy satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Regular	Regular	Malo	Regular	Regular	Muy bueno

225	40 a 49	Femenino	Superior universitaria	Poco satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Bueno	Regular	Regular	Bueno	Bueno	Muy bueno
226	30 a 39	Masculino	Superior técnica	Poco satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Bueno	Regular	Regular	Bueno	Bueno	Muy bueno
227	30 a 39	Masculino	Educación secundaria	Satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Bueno	Regular	Regular	Bueno	Bueno	Muy bueno
228	más de 60	Masculino	Superior universitaria	Satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Bueno	Regular	Regular	Bueno	Bueno	Muy bueno
229	más de 60	Femenino	Educación secundaria	Poco satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Bueno	Regular	Regular	Bueno	Bueno	Muy bueno
230	50 a 59	Femenino	Educación secundaria	Satisfecho	Muy satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Bueno	Muy bueno	Regular	Muy bueno	Bueno	Muy bueno
231	más de 60	Femenino	Educación secundaria	Satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Bueno	Muy bueno	Bueno	Bueno	Muy bueno	Muy bueno
232	30 a 39	Masculino	Superior técnica	Satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Bueno	Muy bueno	Regular	Bueno	Bueno	Muy bueno
233	más de 60	Masculino	Educación secundaria	Satisfecho	Muy satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Bueno	Muy bueno	Malo	Regular	Regular	Muy bueno
234	más de 60	Masculino	Educación primaria	Satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Muy satisfecho	Bueno	Muy bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Muy bueno
235	30 a 39	Femenino	Superior universitaria	Poco satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Poco satisfecho	Bueno	Bueno	Regular	Bueno	Bueno	Muy bueno
236	18 a 29	Femenino	Superior técnica	Poco satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Bueno	Bueno	Malo	Bueno	Muy bueno	Muy bueno
237	más de 60	Femenino	Educación secundaria	Satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Bueno	Muy bueno	Regular	Bueno	Muy bueno	Muy bueno
238	30 a 39	Masculino	Superior técnica	Poco satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Muy bueno
239	más de 60	Masculino	Educación secundaria	Poco satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Bueno	Muy bueno	Regular	Bueno	Bueno	Bueno
240	40 a 49	Femenino	Educación secundaria	Satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Regular	Bueno	Malo	Bueno	Regular	Muy bueno
241	50 a 59	Masculino	Superior técnica	Satisfecho	Muy satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Regular	Malo	Malo	Regular	Regular	Muy bueno
242	18 a 29	Masculino	Educación secundaria	Satisfecho	Muy satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Bueno	Muy bueno	Bueno	Bueno	Muy bueno	Muy bueno
243	40 a 49	Masculino	Educación secundaria	Poco satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Bueno	Bueno	Regular	Bueno	Bueno	Muy bueno
244	30 a 39	Masculino	Superior universitaria	Satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Bueno	Muy bueno	Regular	Bueno	Muy bueno	Muy bueno

245	40 a 49	Femenino	Superior técnica	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Satisfecho	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Muy bueno	Muy bueno
246	30 a 39	Masculino	Educación secundaria	Satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno
247	18 a 29	Masculino	Superior técnica	Poco satisfecho	No satisfecho	Poco satisfecho	Muy satisfecho	Bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Bueno
248	más de 60	Femenino	Educación primaria	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Muy bueno
249	18 a 29	Femenino	Educación secundaria	Satisfecho	Muy satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno
250	18 a 29	Masculino	Superior técnica	Satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Muy bueno
251	40 a 49	Masculino	Educación secundaria	Satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno
252	18 a 29	Femenino	Educación secundaria	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Bueno	Bueno	Regular	Bueno	Regular	Muy bueno
253	más de 60	Masculino	Superior universitaria	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Regular	Bueno	Malo	Bueno	Regular	Bueno
254	40 a 49	Femenino	Superior universitaria	Satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Regular	Bueno	Malo	Regular	Regular	Bueno
255	30 a 39	Femenino	Superior técnica	Poco satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Bueno	Bueno	Regular	Bueno	Bueno	Bueno
256	más de 60	Femenino	Educación secundaria	Poco satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Poco satisfecho	Bueno	Bueno	Regular	Bueno	Bueno	Bueno
257	30 a 39	Masculino	Superior técnica	Satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Bueno	Bueno	Regular	Bueno	Muy bueno	Muy bueno
258	más de 60	Femenino	Educación primaria	Satisfecho	Muy satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Bueno	Bueno	Regular	Muy bueno	Bueno	Muy bueno
259	más de 60	Femenino	Educación primaria	Poco satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Poco satisfecho	Muy bueno	Muy bueno	Regular	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno
260	más de 60	Femenino	Educación primaria	Satisfecho	Muy satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Bueno	Muy bueno	Malo	Bueno	Muy bueno	Muy bueno
261	30 a 39	Masculino	Superior técnica	Satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Bueno	Muy bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Muy bueno
262	más de 60	Masculino	Educación secundaria	Satisfecho	Muy satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Bueno	Muy bueno	Regular	Bueno	Bueno	Muy bueno
263	18 a 29	Masculino	Superior técnica	Poco satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Bueno	Regular	Malo	Bueno	Muy bueno	Muy bueno
264	18 a 29	Masculino	Superior técnica	Satisfecho	Muy satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Regular	Regular	Malo	Regular	Regular	Muy bueno
265	40 a 49	Femenino	Superior universitaria	Poco satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Bueno	Regular	Regular	Bueno	Bueno	Muy bueno



266	30 a 39	Masculino	Superior técnica	Poco satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Bueno	Regular	Regular	Bueno	Bueno	Muy bueno
267	30 a 39	Masculino	Educación secundaria	Satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Bueno	Regular	Regular	Bueno	Bueno	Muy bueno
268	más de 60	Masculino	Superior universitaria	Satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Bueno	Regular	Regular	Bueno	Bueno	Muy bueno
269	más de 60	Femenino	Educación secundaria	Poco satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Bueno	Regular	Regular	Bueno	Bueno	Muy bueno
270	50 a 59	Femenino	Educación secundaria	Satisfecho	Muy satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Bueno	Muy bueno	Regular	Muy bueno	Bueno	Muy bueno
271	más de 60	Femenino	Educación secundaria	Satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Bueno	Muy bueno	Bueno	Bueno	Muy bueno	Muy bueno
272	30 a 39	Masculino	Superior técnica	Satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Bueno	Muy bueno	Regular	Bueno	Bueno	Muy bueno
273	más de 60	Masculino	Educación secundaria	Satisfecho	Muy satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Bueno	Muy bueno	Malo	Regular	Regular	Muy bueno
274	más de 60	Masculino	Educación primaria	Satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Muy satisfecho	Bueno	Muy bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Muy bueno
275	30 a 39	Femenino	Superior universitaria	Poco satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Poco satisfecho	Bueno	Bueno	Regular	Bueno	Bueno	Muy bueno
276	18 a 29	Femenino	Superior técnica	Poco satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Bueno	Bueno	Malo	Bueno	Muy bueno	Muy bueno
277	más de 60	Femenino	Educación secundaria	Satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Bueno	Muy bueno	Regular	Bueno	Muy bueno	Muy bueno
278	30 a 39	Masculino	Superior técnica	Poco satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Muy bueno
279	más de 60	Masculino	Educación secundaria	Poco satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Bueno	Muy bueno	Regular	Bueno	Bueno	Bueno
280	40 a 49	Femenino	Educación secundaria	Satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Regular	Bueno	Malo	Bueno	Regular	Muy bueno
281	50 a 59	Masculino	Superior técnica	Satisfecho	Muy satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Regular	Malo	Malo	Regular	Regular	Muy bueno
282	18 a 29	Masculino	Educación secundaria	Satisfecho	Muy satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Bueno	Muy bueno	Bueno	Bueno	Muy bueno	Muy bueno
283	40 a 49	Masculino	Educación secundaria	Poco satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Bueno	Bueno	Regular	Bueno	Bueno	Muy bueno
284	30 a 39	Masculino	Superior universitaria	Satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Bueno	Muy bueno	Regular	Bueno	Muy bueno	Muy bueno
285	40 a 49	Femenino	Superior técnica	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Satisfecho	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Muy bueno	Muy bueno

286	30 a 39	Masculino	Educación secundaria	Satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno
287	más de 60	Masculino	Educación secundaria	Poco satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Bueno	Muy bueno	Regular	Bueno	Bueno	Bueno
288	40 a 49	Femenino	Educación secundaria	Satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Regular	Bueno	Malo	Bueno	Regular	Muy bueno
289	50 a 59	Masculino	Superior técnica	Satisfecho	Muy satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Regular	Malo	Malo	Regular	Regular	Muy bueno
290	18 a 29	Masculino	Educación secundaria	Satisfecho	Muy satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Bueno	Muy bueno	Bueno	Bueno	Muy bueno	Muy bueno
291	más de 60	Masculino	Superior universitaria	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Regular	Bueno	Malo	Bueno	Regular	Bueno
292	40 a 49	Femenino	Superior universitaria	Satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Regular	Bueno	Malo	Regular	Regular	Bueno
293	30 a 39	Femenino	Superior técnica	Poco satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Bueno	Bueno	Regular	Bueno	Bueno	Bueno
294	más de 60	Femenino	Educación secundaria	Poco satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Poco satisfecho	Bueno	Bueno	Regular	Bueno	Bueno	Bueno
295	30 a 39	Masculino	Superior técnica	Satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Bueno	Bueno	Regular	Bueno	Muy bueno	Muy bueno
296	más de 60	Femenino	Educación primaria	Satisfecho	Muy satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Bueno	Bueno	Regular	Muy bueno	Bueno	Muy bueno
297	más de 60	Femenino	Educación primaria	Poco satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Poco satisfecho	Muy bueno	Muy bueno	Regular	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno
298	más de 60	Femenino	Educación primaria	Satisfecho	Muy satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Bueno	Muy bueno	Malo	Bueno	Muy bueno	Muy bueno
299	30 a 39	Masculino	Superior técnica	Satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Bueno	Muy bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Muy bueno
300	más de 60	Masculino	Educación secundaria	Satisfecho	Muy satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Bueno	Muy bueno	Regular	Bueno	Bueno	Muy bueno
301	18 a 29	Masculino	Superior técnica	Poco satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Bueno	Regular	Malo	Bueno	Muy bueno	Muy bueno
302	18 a 29	Masculino	Superior técnica	Satisfecho	Muy satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Regular	Regular	Malo	Regular	Regular	Muy bueno
303	40 a 49	Masculino	Educación secundaria	Poco satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Bueno	Bueno	Regular	Bueno	Bueno	Muy bueno
304	30 a 39	Masculino	Superior universitaria	Satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Bueno	Muy bueno	Regular	Bueno	Muy bueno	Muy bueno
305	40 a 49	Femenino	Superior técnica	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Satisfecho	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Muy bueno	Muy bueno
306	30 a 39	Masculino	Educación secundaria	Satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno

307	18 a 29	Masculino	Superior técnica	Poco satisfecho	No satisfecho	Poco satisfecho	Muy satisfecho	Bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Bueno
308	más de 60	Femenino	Educación primaria	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Muy bueno
309	18 a 29	Femenino	Educación secundaria	Satisfecho	Muy satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno
310	18 a 29	Masculino	Superior técnica	Satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Muy bueno
311	40 a 49	Masculino	Educación secundaria	Satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno
312	18 a 29	Femenino	Educación secundaria	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Bueno	Bueno	Regular	Bueno	Regular	Muy bueno
313	más de 60	Masculino	Superior universitaria	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Regular	Bueno	Malo	Bueno	Regular	Bueno
314	40 a 49	Femenino	Superior universitaria	Satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Regular	Bueno	Malo	Regular	Regular	Bueno
315	30 a 39	Femenino	Superior técnica	Poco satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Bueno	Bueno	Regular	Bueno	Bueno	Bueno
316	más de 60	Femenino	Educación secundaria	Poco satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Poco satisfecho	Bueno	Bueno	Regular	Bueno	Bueno	Bueno
317	30 a 39	Masculino	Superior técnica	Satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Bueno	Bueno	Regular	Bueno	Muy bueno	Muy bueno
318	30 a 39	Masculino	Superior universitaria	Satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Bueno	Muy bueno	Regular	Bueno	Muy bueno	Muy bueno
319	40 a 49	Femenino	Superior técnica	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Satisfecho	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Muy bueno	Muy bueno
320	30 a 39	Masculino	Educación secundaria	Satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno
321	18 a 29	Masculino	Superior técnica	Poco satisfecho	No satisfecho	Poco satisfecho	Muy satisfecho	Bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Bueno
322	más de 60	Femenino	Educación primaria	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Muy bueno
323	30 a 39	Masculino	Educación secundaria	Satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno
324	18 a 29	Masculino	Superior técnica	Poco satisfecho	No satisfecho	Poco satisfecho	Muy satisfecho	Bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Bueno
325	más de 60	Femenino	Educación primaria	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Muy bueno
326	18 a 29	Femenino	Educación secundaria	Satisfecho	Muy satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno
327	18 a 29	Masculino	Superior técnica	Satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Muy bueno

328	40 a 49	Masculino	Educación secundaria	Satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno
329	18 a 29	Femenino	Educación secundaria	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Bueno	Bueno	Regular	Bueno	Regular	Muy bueno
330	más de 60	Masculino	Superior universitaria	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Regular	Bueno	Malo	Bueno	Regular	Bueno
331	40 a 49	Femenino	Superior universitaria	Satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Regular	Bueno	Malo	Regular	Regular	Bueno
332	30 a 39	Femenino	Superior técnica	Poco satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Bueno	Bueno	Regular	Bueno	Bueno	Bueno
333	más de 60	Femenino	Educación secundaria	Poco satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Poco satisfecho	Bueno	Bueno	Regular	Bueno	Bueno	Bueno
334	30 a 39	Masculino	Superior técnica	Satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Bueno	Bueno	Regular	Bueno	Muy bueno	Muy bueno
335	40 a 49	Masculino	Educación secundaria	Poco satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Bueno	Bueno	Regular	Bueno	Bueno	Muy bueno
336	30 a 39	Masculino	Superior universitaria	Satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Bueno	Muy bueno	Regular	Bueno	Muy bueno	Muy bueno
337	30 a 39	Masculino	Superior técnica	Satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Bueno	Muy bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Muy bueno
338	más de 60	Masculino	Educación secundaria	Satisfecho	Muy satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Bueno	Muy bueno	Regular	Bueno	Bueno	Muy bueno
339	18 a 29	Masculino	Superior técnica	Poco satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Bueno	Regular	Malo	Bueno	Muy bueno	Muy bueno
340	18 a 29	Masculino	Superior técnica	Satisfecho	Muy satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Regular	Regular	Malo	Regular	Regular	Muy bueno
341	40 a 49	Femenino	Superior universitaria	Poco satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Bueno	Regular	Regular	Bueno	Bueno	Muy bueno
342	30 a 39	Masculino	Superior técnica	Poco satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Bueno	Regular	Regular	Bueno	Bueno	Muy bueno
343	30 a 39	Masculino	Educación secundaria	Satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Bueno	Regular	Regular	Bueno	Bueno	Muy bueno
344	más de 60	Masculino	Superior universitaria	Satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Bueno	Regular	Regular	Bueno	Bueno	Muy bueno
345	más de 60	Femenino	Educación secundaria	Poco satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Bueno	Regular	Regular	Bueno	Bueno	Muy bueno
346	50 a 59	Femenino	Educación secundaria	Satisfecho	Muy satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Bueno	Muy bueno	Regular	Muy bueno	Bueno	Muy bueno
347	más de 60	Femenino	Educación secundaria	Satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Bueno	Muy bueno	Bueno	Bueno	Muy bueno	Muy bueno
348	30 a 39	Masculino	Superior técnica	Satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Bueno	Muy bueno	Regular	Bueno	Bueno	Muy bueno

349	más de 60	Masculino	Educación secundaria	Satisfecho	Muy satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Bueno	Muy bueno	Malo	Regular	Regular	Muy bueno
350	40 a 49	Masculino	Educación secundaria	Poco satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Bueno	Regular	Regular	Bueno	Bueno	Muy bueno
351	40 a 49	Masculino	Educación secundaria	Poco satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Bueno	Bueno	Regular	Bueno	Bueno	Muy bueno
352	30 a 39	Masculino	Superior universitaria	Satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Bueno	Muy bueno	Regular	Bueno	Muy bueno	Muy bueno
353	40 a 49	Femenino	Superior técnica	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Satisfecho	Bueno	Regular	Bueno	Bueno	Muy bueno	Muy bueno
354	30 a 39	Masculino	Educación secundaria	Satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno
355	18 a 29	Masculino	Superior técnica	Poco satisfecho	No satisfecho	Poco satisfecho	Muy satisfecho	Bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Bueno
356	30 a 39	Masculino	Superior técnica	Poco satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Muy bueno
357	más de 60	Masculino	Educación secundaria	Poco satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Bueno	Muy bueno	Regular	Bueno	Bueno	Bueno
358	40 a 49	Femenino	Educación secundaria	Satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Regular	Bueno	Malo	Bueno	Regular	Muy bueno
359	50 a 59	Masculino	Superior técnica	Satisfecho	Muy satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Regular	Malo	Malo	Regular	Regular	Muy bueno
360	18 a 29	Masculino	Educación secundaria	Satisfecho	Muy satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Bueno	Muy bueno	Bueno	Bueno	Muy bueno	Muy bueno
361	más de 60	Masculino	Superior universitaria	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Regular	Bueno	Malo	Bueno	Regular	Bueno
362	40 a 49	Femenino	Superior universitaria	Satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Regular	Bueno	Malo	Regular	Regular	Bueno
363	30 a 39	Femenino	Superior técnica	Poco satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Bueno	Bueno	Regular	Bueno	Bueno	Bueno
364	más de 60	Femenino	Educación secundaria	Poco satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Poco satisfecho	Bueno	Bueno	Regular	Bueno	Bueno	Bueno
365	30 a 39	Masculino	Superior técnica	Satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Bueno	Bueno	Regular	Bueno	Muy bueno	Muy bueno
366	más de 60	Femenino	Educación primaria	Satisfecho	Muy satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Bueno	Bueno	Regular	Muy bueno	Bueno	Muy bueno
367	40 a 49	Femenino	Superior universitaria	Satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Regular	Bueno	Malo	Regular	Regular	Muy bueno
368	más de 60	Femenino	Educación secundaria	Satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Bueno	Muy bueno	Bueno	Bueno	Muy bueno	Muy bueno
369	30 a 39	Masculino	Superior técnica	Satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Bueno	Muy bueno	Regular	Bueno	Bueno	Muy bueno

370	más de 60	Masculino	Educación secundaria	Satisfecho	Muy satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Bueno	Muy bueno	Malo	Regular	Regular	Muy bueno
371	más de 60	Masculino	Educación primaria	Satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Muy satisfecho	Bueno	Muy bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Muy bueno
372	30 a 39	Femenino	Superior universitaria	Poco satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Poco satisfecho	Bueno	Bueno	Regular	Bueno	Bueno	Muy bueno
373	18 a 29	Femenino	Superior técnica	Satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Bueno	Bueno	Malo	Bueno	Muy bueno	Muy bueno
374	más de 60	Femenino	Educación secundaria	Satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Bueno	Muy bueno	Regular	Bueno	Muy bueno	Muy bueno
375	30 a 39	Masculino	Superior técnica	Satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Muy bueno
376	más de 60	Masculino	Educación secundaria	Poco satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Bueno	Muy bueno	Regular	Bueno	Bueno	Muy bueno
377	40 a 49	Femenino	Educación secundaria	Satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Regular	Bueno	Malo	Bueno	Regular	Muy bueno
378	50 a 59	Masculino	Superior técnica	Satisfecho	Muy satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Regular	Malo	Malo	Regular	Regular	Muy bueno
379	18 a 29	Masculino	Educación secundaria	Satisfecho	Muy satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Bueno	Muy bueno	Bueno	Bueno	Muy bueno	Muy bueno
380	40 a 49	Masculino	Educación secundaria	Poco satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Bueno	Bueno	Regular	Bueno	Bueno	Bueno
381	30 a 39	Masculino	Superior universitaria	Satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Bueno	Muy bueno	Regular	Bueno	Muy bueno	Muy bueno
382	40 a 49	Femenino	Superior técnica	Muy satisfecho	Muy satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Muy bueno	Muy bueno
383	30 a 39	Masculino	Educación secundaria	Satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno
384	18 a 29	Masculino	Superior técnica	Poco satisfecho	No satisfecho	Poco satisfecho	Muy satisfecho	Bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno

**ANEXO 10**  
**RESULTADOS DEL PROCESAMIENTO ESTADÍSTICO PARA LA**  
**CONTRASTACIÓN DE LAS HIPÓTESIS**

**Tabla 12. Correlación entre Nivel de satisfacción y Calidad de servicio**

			<b>Nivel de satisfacción</b>	<b>Calidad de servicio</b>
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Nivel de satisfacción</b>	Coefficiente de correlación	1,000	-0,101*
		Sig. (bilateral)	.	0,048
		N	384	384
	<b>Calidad de servicio</b>	Coefficiente de correlación	-0,0101*	1,000
		Sig. (bilateral)	0,048	.
		N	384	384

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

Fuente: Procesamiento SPSS, julio 2022

**Tabla 13. Correlación entre Nivel de satisfacción y la dimensión Fiabilidad**

			<b>Nivel de satisfacción</b>	<b>Fiabilidad</b>
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Nivel de satisfacción</b>	Coefficiente de correlación	1,000	0,111*
		Sig. (bilateral)	.	0,030
		N	384	384
	<b>Fiabilidad</b>	Coefficiente de correlación	0,111*	1,000
		Sig. (bilateral)	0,030	.
		N	384	384

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

Fuente: Procesamiento SPSS, julio 2022

**Tabla 14. Correlación entre Nivel de satisfacción y Capacidad de respuesta**

			<b>Nivel de satisfacción</b>	<b>Capacidad de respuesta</b>
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Nivel de satisfacción</b>	Coefficiente de correlación	1,000	0,113*
		Sig. (bilateral)	.	0,027
		N	384	384
	<b>Capacidad de respuesta</b>	Coefficiente de correlación	0,113*	1,000
		Sig. (bilateral)	0,027	.
		N	384	384

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

Fuente: Procesamiento SPSS, julio 2022

**Tabla 15. Correlación entre Nivel de satisfacción y la dimensión Seguridad**

			Nivel de satisfacción	Seguridad
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Nivel de satisfacción</b>	Coeficiente de correlación	1,000	-0,199*
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	384	384
	<b>Seguridad</b>	Coeficiente de correlación	-0,199*	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	384	384

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

Fuente: Procesamiento SPSS, julio 2022

**Tabla 16. Correlación entre Nivel de satisfacción y la dimensión Empatía**

			Nivel de satisfacción	Empatía
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Nivel de satisfacción</b>	Coeficiente de correlación	1,000	0,035
		Sig. (bilateral)	.	0,493
		N	384	384
	<b>Empatía</b>	Coeficiente de correlación	0,035	1,000
		Sig. (bilateral)	0,493	.
		N	384	384

Fuente: Procesamiento SPSS, julio 2022

**Tabla 17. Correlación entre Nivel de satisfacción Elementos tangibles**

			Nivel de satisfacción	Elementos tangibles
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Nivel de satisfacción</b>	Coeficiente de correlación	1,000	0,340*
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	384	384
	<b>Elementos tangibles</b>	Coeficiente de correlación	0,340*	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	384	384

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

Fuente: Procesamiento SPSS, julio 2022



## ANEXO 11

### DECLARACIÓN DE CONFIDENCIALIDAD



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

#### DECLARACIÓN DE CONFIDENCIALIDAD

Yo, **Laura Sánchez Huamán**, identificada con **DNI 45884012**, egresada de la Escuela profesional de Farmacia y Bioquímica, vengo implementando el proyecto de investigación titulado **“CALIDAD DE SERVICIO Y NIVEL DE SATISFACCIÓN EN USUARIOS DE FARMACIA DE UN HOSPITAL DE 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, 30 de setiembre del 2022



A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Laura Sánchez Huamán".

Bach. Laura Sánchez Huamán  
DNI 45884012  
Responsable de investigación



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

### DECLARACIÓN DE CONFIDENCIALIDAD

Yo, **Manuel Darío Guerrero Sánchez**, identificado con **DNI 40249753**, egresado de la Escuela profesional de Farmacia y Bioquímica, vengo implementando el proyecto de investigación titulado "**CALIDAD DE SERVICIO Y NIVEL DE SATISFACCIÓN EN USUARIOS DE FARMACIA DE UN HOSPITAL DE 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, 30 de setiembre del 2022



Bach. Manuel Guerrero Sánchez  
DNI 40249753  
Responsable de investigación

**ANEXO 12**  
**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 **Laura Sánchez Huamán**, identificada con **DNI 45884012**, domiciliada en Jr. Los Guindales N°257 - 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 a que hubiera lugar si en la elaboración de mi investigación titulada **“CALIDAD DE SERVICIO Y NIVEL DE SATISFACCIÓN EN USUARIOS DE FARMACIA DE UN HOSPITAL DE 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, 30 de setiembre del 2022



Bach. Laura Sánchez Huamán  
DNI 45884012  
Responsable de investigación



**COMPROMISO DE AUTORÍA**

En la fecha, yo **Manuel Darío Guerrero Sánchez**, identificado con **DNI 40249753**, domiciliado en Jr. Hipólito Unanue N°135 - Huancayo; egresado de la Escuela Profesional de Farmacia y Bioquímica de la Universidad Peruana Los Andes, me **COMPROMETO** a asumir las consecuencias administrativas y/o penales a que hubiera lugar si en la elaboración de mi investigación titulada **“CALIDAD DE SERVICIO Y NIVEL DE SATISFACCIÓN EN USUARIOS DE FARMACIA DE UN HOSPITAL DE 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, 30 de setiembre del 2022



---

**Bach. Manuel Guerrero Sánchez**  
**DNI 40249753**  
**Responsable de investigación**

**ANEXO 13**  
**FOTOGRAFÍAS DE LA APLICACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS**



Fuente: Elaboración propia, mayo 2022