



**UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER**

**Facultad de Farmacia y Bioquímica**

“Nivel de satisfacción de usuarios atendidos en el establecimiento farmacéutico Mifarma del distrito de Santa Anita 2022”

Tesis para optar el título profesional de Químico Farmacéutico

**Autoras:** Arzapalo Taquire, Jessenia Alejandra


Código orcid: 0000-0002-8948-4405

Zarabia Mayta, Lady Sara

Código ORCID: 0000-0003-0202-1617

Lima - Perú

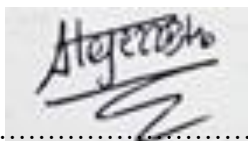
2022

 Universidad Norbert Wiener	<b>DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN</b>		
	<b>CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033</b>	<b>VERSION: 01</b> REVISIÓN: 01	<b>FECHA: 08/11/2022</b>

Yo, Jessenia Alejandra Arzapalo Taquire, egresado de la Facultad de Farmacia y Bioquímica y Escuela Académica Profesional de Farmacia y Bioquímica/  
Escuela de Posgrado de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo académico **“NIVEL DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS ATENDIDOS EN EL ESTABLECIMIENTO FARMACÉUTICO MIFARMA SANTA ANITA 2022”** Asesorado por el docente: Mg. Justil Guerrero Hugo Jesús DNI: 40452674 ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6465-8747> tiene un índice de similitud de 15 (quince) % con código oid:14912:234297723 verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el Turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



Arzapalo Taquire Jessenia Alejandra


DNI: 73300019



Mg. Justil Guerrero Hugo Jesús

DNI: 40452674

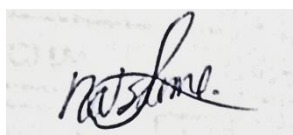
Lima, 01 de abril de 2023

 Universidad Norbert Wiener	<b>DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN</b>		
	<b>CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033</b>	<b>VERSION: 01</b> REVISIÓN: 01	<b>FECHA: 08/11/2022</b>

Yo, Zarabia Mayta Lady Sara egresado de la Facultad de Farmacia y Bioquímica y Escuela Académica Profesional de Farmacia y Bioquímica / Escuela de Posgrado de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo académico **“NIVEL DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS ATENDIDOS EN EL ESTABLECIMIENTO FARMACÉUTICO MIFARMA SANTA ANITA 2022”** Asesorado por el docente: Mg. Justil Guerrero Hugo Jesús DNI: 40452674 ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6465-8747> tiene un índice de similitud de 15 (quince) % con código oid:14912:234297723 verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el Turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



.....  
 Zarabia Mayta Lady Sara

DNI: 70016436



.....  
 Mg. Justil Guerrero Hugo Jesús

DNI: 40452674

Lima, 01 de abril de 2023

Tesis

**Nivel de satisfacción de usuarios atendidos en el establecimiento  
farmacéutico Mifarma del distrito de Santa Anita 2022**

Línea de investigación

**Economía, empresa y salud  
Responsabilidad social empresarial**

Asesor

**Mg. Justil Guerrero Hugo Jesús**

Código orcid: 0000-0002-6465-8747

## DEDICATORIA

A mis padres por haberme forjado como la persona que soy; todas de las cosas que he logrado se las debo a ellos incluyendo esta meta, puesto que me formaron con reglas y siempre me motivaron para que pudiera alcanzar mis sueños; gracias a ellos por siempre confiar, creer en mí y en mis expectativas, y por cada palabra que fueron mi guía en el transcurso de la carrera, y de mi vida.

Br. Arzapalo Taquire, Jessenia Alejandra

A Dios por darme vida y salud, por protegerme y guiarme en cada paso que di. A mi familia por ser mis pilares, formándome con reglas y valores, y motivándome siempre a cumplir mis metas. A quienes que me han apoyado durante todo este tiempo, y me han dado ánimos cuando más lo necesitaba.

Br. Zarabia Mayta, Lady Sara

## **AGRADECIMIENTO**

A nuestros docentes y asesores por habernos guiado en la realización de nuestra tesis.

A nuestros padres que fueron nuestro principal apoyo y motivación para cada día continuar.

El camino no ha sido sencillo, pero gracias a sus aportes y apoyo hemos logrado culminar esta etapa.

A todas aquellas personas que fueron partícipes de este proceso.

Br. Arzapalo Taquire, Jessenia Alejandra

Br. Zarabia Mayta, Lady Sara

## ÍNDICE

DEDICATORIA .....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
RESUMEN.....	x
ABSTRACT .....	xi
INTRODUCCIÓN .....	xii
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA .....	1
1.1. Planteamiento del problema .....	1
1.2. Formulación del problema .....	3
1.2.1 Problema general.....	3
1.2.2 Problemas específicos .....	3
1.3. Objetivos de la investigación .....	4
1.3.1 Objetivo general.....	4
1.3.2 Objetivos específicos.....	4
1.4. Justificación de la investigación .....	5
1.4.1 Teórica .....	5
1.4.2 Metodológica .....	5
1.4.3 Práctica .....	5
1.5. Limitaciones de la investigación .....	6
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO .....	7
2.1. Antecedentes de la investigación.....	7
2.2. Bases teóricas .....	12

2.2.1	Definición de satisfacción del usuario .....	12
2.2.2	Niveles de satisfacción .....	13
2.2.3	Satisfacción y sus dimensiones .....	13
2.2.4	Beneficio de satisfacción .....	15
2.3.	Formulación de hipótesis .....	15
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA .....		16
3.1.	Método de investigación .....	16
3.2.	Enfoque investigativo .....	16
3.3.	Tipo de investigación .....	17
3.4.	Diseño de la investigación.....	17
3.5.	Población, muestra y muestreo .....	17
3.6.	Variables y operacionalización.....	19
3.7.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	21
3.7.1.	Técnica .....	21
3.7.2.	Descripción de instrumentos.....	21
3.7.3.	Validación.....	22
3.7.4.	Confiabilidad .....	22
3.8.	Procesamiento y análisis de datos.....	24
3.9.	Aspectos éticos .....	24
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS .....		26
4.1.	Resultados .....	26
4.1.1.	Análisis descriptivo de resultados .....	26



4.1.2. Discusión de resultados.....	33
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	37
5.1. Conclusiones.....	37
5.2. Recomendaciones .....	38
REFERENCIAS .....	40
ANEXOS.....	45
Anexo 1: Matriz de consistencia .....	45
Anexo 2: Instrumentos.....	46
Anexo 3: Validez del instrumento.....	49
Anexo 4: Confiabilidad del instrumento .....	58
Anexo 5: Aprobación del Proyecto por la Facultad de Farmacia y Bioquímica .....	59
Anexo 6: Formato de consentimiento informado.....	60
Anexo 7: Carta de aprobación de la institución para la recolección de los datos .....	62
Anexo 8: Informe del asesor de turnitin .....	63
Anexo 9: Base de datos (muestra).....	64
Anexo 10: Resumen del muestreo de la población .....	77
Anexo 11: Evidencia fotográfica de la aplicación del instrumento. ....	78
Anexo 12: Evidencia fotográfica de la presentación del Consentimiento al usuario. ....	79

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Variable y operacionalización.....	20
<b>Tabla 2.</b> Criterio de confiabilidad .....	23
<b>Tabla 3.</b> Confiabilidad del instrumento Nivel de satisfacción según el coeficiente de Cronbach .....	23
<b>Tabla 4.</b> Juicio de expertos .....	24
<b>Tabla 5.</b> Nivel de satisfacción de usuarios atendidos en su dimensión empatía en el establecimiento farmacéutico Mifarma del distrito de Santa Anita 2022 .....	26
<b>Tabla 6.</b> Nivel de satisfacción de usuarios atendidos en su dimensión capacidad de respuesta en el establecimiento farmacéutico Mifarma del distrito de Santa Anita 2022 ...	28
<b>Tabla 7.</b> Nivel de satisfacción de usuarios atendidos en su dimensión seguridad en el establecimiento farmacéutico Mifarma del distrito de Santa Anita 2022 .....	29
<b>Tabla 8.</b> Nivel de satisfacción de usuarios atendidos en su dimensión confiabilidad en el establecimiento farmacéutico Mifarma del distrito de Santa Anita 2022 .....	30
<b>Tabla 9.</b> Nivel de satisfacción de usuarios atendidos en su dimensión tangibles en el establecimiento farmacéutico Mifarma del distrito de Santa Anita 2022 .....	31
<b>Tabla 10.</b> Nivel de satisfacción de usuarios atendidos en el establecimiento farmacéutico Mifarma del distrito de Santa Anita 2022 .....	32

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Nivel de satisfacción de usuarios atendidos en su dimensión empatía en el establecimiento farmacéutico Mifarma del distrito de Santa Anita 2022. ....	27
<b>Figura 2.</b> Nivel de satisfacción de usuarios atendidos en su dimensión capacidad de respuesta en el establecimiento farmacéutico Mifarma del distrito de Santa Anita 2022. ..	28
<b>Figura 3.</b> Nivel de satisfacción de usuarios atendidos en su dimensión seguridad en el establecimiento farmacéutico Mifarma del distrito de Santa Anita 2022. ....	29
<b>Figura 4.</b> Nivel de satisfacción de usuarios atendidos en su dimensión confiabilidad en el establecimiento farmacéutico Mifarma del distrito de Santa Anita 2022. ....	30
<b>Figura 5.</b> Nivel de satisfacción de usuarios atendidos en su dimensión tangibles en el establecimiento farmacéutico Mifarma del distrito de Santa Anita 2022. ....	31
<b>Figura 6.</b> Nivel de satisfacción de usuarios atendidos en el establecimiento farmacéutico Mifarma del distrito de Santa Anita 2022. ....	32

## RESUMEN

La presente investigación se tituló Nivel de satisfacción de usuarios atendidos en el establecimiento farmacéutico Mifarma del distrito de Santa Anita 2022. El **objetivo** fue evaluar el nivel de satisfacción de usuarios en la atención general en el establecimiento farmacéutico Mifarma del distrito de Santa Anita 2022. El **método** utilizado fue el deductivo, de enfoque cuantitativo, básica y de diseño no experimental. Este estudio estuvo conformado por una población de 3000 usuarios, de la que se estudió una muestra de tipo probabilístico conformada por 340 usuarios aplicándose una encuesta a través de un cuestionario compuesto por 20 indicadores: 03 para empatía, 05 para capacidad de respuesta, 04 para seguridad, 04 para confiabilidad y 04 para tangibles. Al evaluar el nivel de satisfacción **resultó** un nivel de Totalmente satisfecho. Igualmente, para sus dimensiones como empatía, capacidad de respuesta, seguridad, confiabilidad y tangibles con niveles de Totalmente satisfecho en cada uno de ellos. La **conclusión** a la que se arribó es que los usuarios atendidos en el establecimiento farmacéutico Mifarma del distrito de Santa Anita se mostraron Totalmente satisfechos en un 74,7%.

**Palabras Clave:** Satisfacción, empatía, capacidad de respuesta, seguridad, confiabilidad.

## ABSTRACT

The present investigation was entitled Level of satisfaction of users attended in the Mifarma pharmaceutical establishment of the Santa Anita district 2022. The objective was to evaluate the level of user satisfaction in general care in the Mifarma pharmaceutical establishment in the district of Santa Anita 2022. The **method** used was the deductive, quantitative approach, basic and non-experimental design. This study consisted of a population of 3,000 users, from which a probabilistic sample of 340 users was studied, applying a survey through a questionnaire made up of 20 indicators: 03 for empathy, 05 for responsiveness, 04 for security, 04 for reliability and 04 for tangibles. When **evaluating** the level of satisfaction, a level of Totally satisfied resulted. Likewise, for its dimensions such as empathy, responsiveness, security, reliability and tangibles with levels of Totally satisfied in each of them. The **conclusion** reached is that the users treated at the Mifarma pharmaceutical establishment in the Santa Anita district were totally satisfied by 74.7%.

**Keywords:** Satisfaction, empathy, responsiveness, security, reliability.

## INTRODUCCIÓN

La Organización Mundial de la Salud (OMS), es la encargada de dirigir los procesos de dispensación y atención en establecimientos farmacéuticos, y también verifica cuan satisfechos están los usuarios respecto a la calidad de la atención (1).

La satisfacción del usuario comprende la calidad de atención, según lo referido por el Instituto Nacional de Salud, ya que ayuda a obtener información sobre si quien dispensa, cumple las expectativas del usuario(2). Es importante fidelizar a los pacientes garantizando el abastecimiento y disponibilidad de los medicamentos, con una buena distribución de las áreas de dispensación, personalizar la atención de acuerdo a las necesidades del usuario con agilidad y privacidad (3).

Con una población de 196214 habitantes, según el censo de 2017, en el distrito de Santa Anita se realizó esta investigación para conocer el nivel de satisfacción de los usuarios, y a fin que los profesionales de farmacia concienticen en cuanto a la atención del usuario enfatizando precisamente en su satisfacción, se realizó la investigación iniciando con el problema, que fue desde su planteamiento y formulación, los objetivos general y específicos, así como la justificación y limitaciones que tuvo la investigación.

A continuación, se presentaron los antecedentes y bases teóricas que fueron razón de la investigación; además el método, enfoque, tipo, diseño, población, muestra, muestreo, variables y operacionalización. Así también, se presentaron las técnicas e instrumentos utilizados en la investigación, el procesamiento y análisis de datos, y los aspectos éticos.

Finalmente, se presentaron los resultados y la discusión, para dar paso a las conclusiones y recomendaciones de acuerdo a los objetivos determinados. Seguido de esto, las referencias y anexos.

## **CAPÍTULO I: EL PROBLEMA**

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

El distrito de Santa Anita tiene una población de 196214 habitantes, por lo que se consideró importante realizar esta investigación para conocer el nivel de satisfacción de los usuarios, puesto que de acuerdo a la ubicación es uno de los principales sitios a los que los usuarios recurren ante una urgencia de salud. Esto se vio incrementado por la crisis sanitaria de la COVID 19, que implicó medidas de bioseguridad a nivel nacional, que a su vez determinaron un necesario distanciamiento social. Todo esto afectó de una u otra manera la satisfacción que los usuarios percibieron en la atención y dispensación de los servicios.

La calidad de los servicios brindados por una empresa, se ha convertido en uno de los problemas puntuales en lo referido a la atención que brinda al usuario. La Organización Mundial de la Salud (OMS), es la que dirige los procesos relacionados a la dispensación y atención en los establecimientos farmacéuticos, y en consecuencia, también verifica la satisfacción de los usuarios en cuanto a la calidad de la atención, por lo que: “Un alto

nivel de excelencia profesional usando eficientemente los recursos con un mínimo de riesgos para el paciente, para lograr un alto grado de satisfacción por parte de este y produciendo un impacto final positivo en el sector salud”(1).

Es importante reconocer a la satisfacción del usuario como parte de una medida de calidad de atención, según lo refiere también el Instituto Nacional de Salud, pues esto también ayuda a obtener información sobre si el proveedor está a la altura de los valores y expectativas del usuario. Por esto es que surge la necesidad de establecer instrumentos de medición que sean aplicados al usuario en cada una de las etapas de implica su atención. Es así que se ve la necesidad de contar con encuestas de satisfacción, acciones para la orientación e información del usuario, así como acciones de monitoreo y seguimiento para la mejora de la calidad (2).

Referirse a la satisfacción del paciente, es tratar sobre un componente completo de la calidad que los usuarios o pacientes opinan sobre los servicios prestados. Para ser más específicos, en la coincidencia que se tiene entre lo que se espera del servicio brindado y lo que se obtiene de él. Cuando hay satisfacción de los usuarios, en cuanto a los servicios de farmacia, se logra fidelizar a los pacientes y por tanto se garantiza en buena parte, el tratamiento indicado. Pero para esto también es importante garantizar que haya abastecimiento y disponibilidad de los medicamentos, así como una buena distribución de las áreas de dispensación; agilidad en el tiempo de espera de la atención y, privacidad de la atención; atención personalizada y con tiempos de acuerdo a las necesidades del usuario. Ante todo esto se crea un entorno en el que los pacientes se sienten facultados de decidir de forma informada sobre los medicamentos recetados, siendo también conocedores de los daños que su uso irracional puedan ocasionar (3).



Finalmente, esta investigación se ejecutó a fin de que los profesionales de farmacia procedan de manera correcta en cuanto a la atención del usuario enfatizando precisamente en su satisfacción.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema general**

¿Cuál es el nivel de satisfacción de usuarios en la atención general en el establecimiento farmacéutico Mifarma del distrito de Santa Anita 2022?

### **1.2.2 Problemas específicos**

- a.- ¿Cuál es el nivel de satisfacción de usuarios atendidos en su dimensión empatía en el establecimiento farmacéutico Mifarma del distrito de Santa Anita 2022?
- b.- ¿Cuál es el nivel de satisfacción de usuarios atendidos en su dimensión capacidad de respuesta en el establecimiento farmacéutico Mifarma del distrito de Santa Anita 2022?
- c.- ¿Cuál es el nivel de satisfacción de usuarios atendidos en su dimensión seguridad en el establecimiento farmacéutico Mifarma del distrito de Santa Anita 2022?
- d.- ¿Cuál es el nivel de satisfacción de usuarios atendidos en su dimensión confiabilidad en el establecimiento farmacéutico Mifarma del distrito de Santa Anita 2022?
- e.- ¿Cuál es el nivel de satisfacción de usuarios atendidos en su dimensión tangibles en el establecimiento farmacéutico Mifarma del distrito de Santa Anita 2022?
- f.- ¿Cuál es el nivel de satisfacción de usuarios atendidos en el establecimiento farmacéutico Mifarma del distrito de Santa Anita 2022?

### **1.3. Objetivos de la investigación**

#### **1.3.1 Objetivo general**

Evaluar el nivel de satisfacción de usuarios en la atención general en el establecimiento farmacéutico Mifarma del distrito de Santa Anita 2022.

#### **1.3.2 Objetivos específicos**

a.- Determinar el nivel de satisfacción de usuarios atendidos en su dimensión empatía en el establecimiento farmacéutico Mifarma del distrito de Santa Anita 2022.

b.- Determinar el nivel de satisfacción de usuarios atendidos en su dimensión capacidad de respuesta en el establecimiento farmacéutico Mifarma del distrito de Santa Anita 2022.

c.- Determinar el nivel de satisfacción de usuarios atendidos en su dimensión seguridad en el establecimiento farmacéutico Mifarma del distrito de Santa Anita 2022.

d.- Determinar el nivel de satisfacción de usuarios atendidos en su dimensión confiabilidad en el establecimiento farmacéutico Mifarma del distrito de Santa Anita 2022.

e.- Determinar el nivel de satisfacción de usuarios atendidos en su dimensión tangibles en el establecimiento farmacéutico Mifarma del distrito de Santa Anita 2022.

f.- Determinar el nivel de satisfacción de usuarios atendidos en el establecimiento farmacéutico Mifarma del distrito de Santa Anita 2022.

## **1.4. Justificación de la investigación**

### **1.4.1 Teórica**

Desde el campo de las ciencias de la salud, esta investigación es necesaria para la comunidad médica y para atención al usuario. Su importancia radica en plantear y aplicar indicadores de satisfacción en el área de salud y dispensación, donde la permanente capacitación y actualización del profesional farmacéutico se extiende a lo humano y social en interrelación con el usuario o cliente, y su nivel de satisfacción frente al servicio recibido en la gestión del servicio de farmacia (4).

### **1.4.2 Metodológica**

La investigación es pertinente para los futuros profesionales de salud y farmacia tanto a nivel de pre grado como de posgrado porque aportará indicadores de satisfacción en cuanto a la atención de usuarios en los servicios de farmacia teniendo en cuenta un instrumento válido y confiable.

### **1.4.3 Práctica**

Los resultados de la presente investigación se dirigieron al personal farmacéutico tanto de establecimientos públicos como privados, y especialmente al personal profesional de la botica Mifarma del distrito de Santa Anita, pues contribuye al enriquecimiento de las buenas prácticas de atención en farmacia que requieren orientar a un buen uso de los medicamentos, y a su vez repercute en la satisfacción del usuario que es el consumidor final (5).

## **1.5. Limitaciones de la investigación**

Esta investigación principalmente tuvo como limitación la aceptación de los usuarios para completar el cuestionario ya sea de manera total o parcial, lo cual desencadenó la demora en el recojo de datos, in embargo estas se solucionaron:

- Explicando el propósito del estudio y cómo este podría ayudar a la satisfacción de los usuarios.
- Presentando y explicando el consentimiento informado donde se indica la confiabilidad y anonimato del estudio, además del refrendo de la institución.

## CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes de la investigación

**Adinew, et al.** en el año 2021 realizaron su investigación con el objetivo de “*evaluar la satisfacción del paciente en farmacias hospitalarias que han implementado transacciones y servicios farmacéuticos auditables en Etiopía*”. Tuvo un diseño transversal, en el que el instrumento utilizado para el recojo de datos fue un cuestionario. Los datos se analizaron mediante los programas Excel y Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) versión 23. Este estudio tuvo a 650 participantes a quienes se les prescribió 1422 medicamentos resultando una media de 2,19 medicamentos por paciente. Se concluyó que el 90% de los pacientes estuvieron satisfechos con el servicio de farmacia, mientras que el 93,7% lo satisfizo la habilidad de asesoramiento de los farmacéuticos, y al 93,4% el área de dispensación (6).

**Alotaibi, et al.** en el año 2021 realizaron su estudio con el objetivo de “*determinar el grado de satisfacción con los servicios de farmacia entre los pacientes que asisten a farmacias ambulatorias en el Reino de Arabia Saudita*”. El estudio fue transversal e

involucró a 746 pacientes de las farmacias ambulatorias de diferentes hospitales públicos. El instrumento utilizado fue un cuestionario constituido por 23 ítem estimados por escala de Likert con escala de valoración de puntaje máximo 5. Los resultados arrojaron una puntuación de satisfacción global de  $2,97 \pm 0,65$ . En cuanto a los resultados específicos, los servicios de farmacia obtuvieron puntuación más baja entre  $3,91 \pm 0,77$  en comparación con las instalaciones de farmacia cuya puntuación media fue  $4,03 \pm 0,66$ . Se concluyó que, el nivel de satisfacción de los pacientes que acudían a las farmacias ambulatorias era bajo y difería entre varios grupos de acuerdo a su sociodemografía además que, aproximadamente, a la mitad el 50% de los pacientes no les satisfizo los servicios de farmacia para pacientes ambulatorios (7).

**Ismail, et al.** en el año 2020 realizaron su investigación con el objetivo “*evaluar la satisfacción del paciente con los servicios de farmacia y sus factores asociados*” utilizando un cuestionario recientemente desarrollado. Se aplicó un cuestionario de Satisfacción del Paciente (PHC-PSQ) entre pacientes ambulatorios que asisten a clínicas de salud pública hacia los servicios de farmacia. Se realizó un análisis factorial exploratorio y Alfa de Cronbach. El estudio de diseño transversal se realizó a 400 pacientes que acudieron a farmacias de tres clínicas de salud pública, quienes fueron seleccionados por muestreo aleatorio sistemático, y se analizaron mediante regresión lineal múltiple. Se obtuvo 0,96 de confiabilidad por alfa de Cronbach, resultando una puntuación media total de satisfacción del paciente de 7,56. Se concluyó que la edad avanzada y la educación superior estaban asociadas a una puntuación media de satisfacción del paciente resultando más baja; así también los pacientes que ya habían visitado la farmacia varias veces en los últimos tres meses, mostraban un mejor estado de salud (8).

**Perez, et al.** en el año 2019 realizaron su estudio con el objetivo “*analizar la tendencia de indicadores de opinión y satisfacción del sistema nacional de salud español de 2005 a 2017*”. Los datos se obtuvieron del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad y del Barómetro Sanitario. El método utilizado fue el de autoregresión de Prais-Winsten, observándose una tendencia estática en la percepción de los usuarios sobre el funcionamiento del sistema sanitario (APC = 1,898; IC95% -0,954–4,751) y decreciente sobre la opinión en la mejora de la atención primaria (APC = -0,283; IC95% -0,335– -0,121), especializada (APC = -0,241; IC95% -0,74– -0,109) y hospitalización (APC = -0,171; IC95% -0,307– -0,036). Así también, la satisfacción entre el conocimiento y seguimiento por el médico de familia y pediatra demostró una tendencia creciente (APC = 7,939; IC95% 3,965–11,914). Hubo una satisfacción estática con respecto a los profesionales de medicina y enfermería. En cuanto a los indicadores de comunidades autónomas, no se observaron grandes diferencias. Para concluir, la tendencia negativa observable se dio en cuanto a la opinión de los usuarios del sistema nacional de salud español (9).

**Reolid, et al.** en el año 2018 realizaron su investigación con el objetivo “*conocer el grado de satisfacción de los pacientes con la atención recibida en un centro de salud español (público, SESCAM) y otro portugués (Unidad de Salud Funcional)*”. El estudio fue transversal, y utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento a un cuestionario con 23 ítems aplicado a pacientes que acudían de forma consecutiva a consulta durante los meses de julio y noviembre en Portugal con 80 pacientes y España con 87 pacientes respectivamente. Así mismo, en 2014, se obtuvo una media de edad entre 50,1 años en los españoles y 56,9 en los portugueses, con un  $p=0,011$ ; en 2016, las medias tuvieron una reducción poco significativa a 49,9 años, siendo, para ambos casos, de predominio

femenino. Los ítems más valorados fueron los de profesionalismo (escucha, confidencialidad, ayudar a sentirse bien) y administrativos (conseguir una cita o contactar por teléfono), no existiendo mayor significancia entre ellos. Se llegó a la conclusión que los pacientes portugueses que fueron atendidos en la Unidad de Salud Funcional mostraron mayor satisfacción con la asistencia recibida que los que fueron atendidos en el centro de salud español (10).

**Viscaino, et al.** en el año 2018 realizaron su investigación con el objetivo de *“determinar a través del desempeño del personal de salud, el nivel de satisfacción en pacientes que acudieron al servicio de urgencias de un hospital público del estado de Jalisco”*. El estudio fue cuantitativo de tipo descriptivo, transversal y correlacional con aplicación de la técnica de encuestas en un hospital de Zapopan. La muestra fue aleatoria a 96 pacientes de urgencias en todos los turnos, durante una semana. Se utilizó la técnica de la encuesta con un cuestionario como instrumento y con escala de Likert, para obtener recolectar datos sobre la satisfacción del servicio desde las dimensiones tangibilidad, empatía, seguridad, confiabilidad y capacidad de respuesta. Los hallazgos obtenidos indicaron que pacientes del sexo femenino valoraron mejor trato y orientación del servicio de parte del personal médico y de enfermería, a diferencia de pacientes del sexo masculino; en el turno vespertino, los pacientes atendidos obtuvieron una mejor percepción de la rapidez de atención; para el caso de facilidad en los trámites de ingreso al área de urgencias, esta fue totalmente satisfactoria para el turno matutino; y, la mayoría de los pacientes encuestados concordaron que los trámites de egreso resultan más fáciles independientemente de cuál sea el turno de atención. Se concluyó que la percepción de los pacientes respecto a la calidad del servicio está en función del desempeño que brinde todo el personal de salud de la institución (11).



**Armas y Chavez.** en el año 2018 realizaron su estudio con el objetivo de “*determinar la relación entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario del servicio de Farmacia del Hospital Domingo Olavegoya, Jauja 2018*”. El estudio fue de tipo descriptivo y diseño correlacional. Se aplicó como instrumento un cuestionario a una muestra conformada por 86 usuarios. Se comprobó que hay relación entre las variables Calidad del Servicio y Satisfacción del usuario del Servicio de Farmacia del Hospital Domingo Olavegoya Jauja 2018, obteniéndose 0,857 como coeficiente de correlación de Spearman y nivel de significancia de 0.05, donde P-valor = 0,000. Se concluyó que existe relación directa entre la variable calidad de servicio y la variable satisfacción del usuario (12).

**Casali, et al.** en el año 2017 realizaron su investigación con el objetivo de “*evaluar el acceso a medicamentos y el grado de satisfacción de los usuarios de farmacias públicas en la ciudad de Ijuí, Rio Grande do Sul*”. El estudio fue observacional, transversal, analítico y de enfoque cuantitativo. La muestra fue aleatoria a 14 unidades de salud. La recolección de datos se dio a través de un cuestionario con ítems sobre aspectos socioeconómicos, condiciones de salud, uso del servicio de salud y medicación. La escala de medición se dio con una puntuación de cero a diez, y utilizando las pruebas de medición de Mann-Whitney, ANOVA y Kruskal-Wallis. Los resultados obtenidos dieron que, de 134 usuarios el 75,4% eran del sexo femenino y la edad media fue de  $48,95 \pm 16,28$  años; el 66,4 % de los participantes tuvo uso continuo de medicamentos, el 54,5% tuvo acceso a todos los medicamentos en la farmacia de la respectiva unidad y, ante la ausencia de los mismo, el 74,6% tuvo que comprarlo. Los resultados indicaron que existe satisfacción con los servicios brindados, pero contrariamente también se halló que el acceso a los medicamentos es insuficiente (13).

**Bustamante y Galvez.** en el año 2017 realizaron su estudio cuantitativo con el objetivo de “*determinar el nivel de satisfacción del usuario externo que acude al Servicio de Farmacia Central del Hospital Regional de Cajamarca, durante los meses de Enero – Junio 2016*”. Su estudio tuvo como muestra a 375 usuarios sobre el servicio de farmacia. Se tuvo como técnica a la encuesta, y como instrumento al modelo SERVQUAL con las modificaciones para establecimientos de salud; se conformó por 22 ítems para las dimensiones de la variable de estudio que fueron fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía, seguridad y aspectos tangibles. El instrumento tuvo una confiabilidad de 0,984 por Alfa de Cronbach. El análisis estadístico se realizó mediante las pruebas de Chi Cuadrado de Pearson. Se tuvo un nivel de satisfacción Se tuvo que un nivel de satisfacción de 54%, llegando a la conclusión que existe un nivel de calidad “en proceso”, por lo que la atención resulta No satisfactoria (14).

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1 Definición de satisfacción del usuario**

Para poder satisfacer una necesidad es importante enfocarse en las acciones que se llevarán a cabo para concretar dicha expectativa. Para definir la satisfacción del usuario como tal, diremos que es la percepción que se tiene sobre la atención brindada en el área de farmacia y que enmarca no solo el entorno, sino también lo humano, científico y tecnológico (3). Esto compete al profesional farmacéutico que debe su labor a la satisfacción del usuario, y para ello debe considerar la calidad de su atención (15).

“La satisfacción con los servicios de farmacia promueve la adherencia de los pacientes a los medicamentos y logra el resultado del tratamiento deseado (16)” y por ende fideliza a los usuarios, por lo que las organizaciones farmacéuticas deben reinventarse

constantemente para “entender sus necesidades presentes y futuras, satisfacer sus demandas específicas y esforzarse en exceder sus expectativas (17)”.

### **2.2.2 Niveles de satisfacción**

Las Teorías relacionadas con el nivel de satisfacción del usuario están se relacionan de forma directa entre la satisfacción de sus necesidades y lo que se desea obtener del servicio brindado que abarca el precio, los insumos, la oferta y la demanda, y el entorno físico donde se da el servicio y se constituyen los procesos de dispensación (18).

Teniendo claro lo anterior, es propicio indicar que, al realizar una adquisición de un producto, el usuario llega a experimentar ciertos niveles que pueden dar como resultado la “Insatisfacción” cuando el impacto es negativo, y resultar como “Satisfacción” cuando el nivel es positivo.

La importancia de determinar un nivel de satisfacción de los usuarios hacia el servicio recibido, radica en que posteriormente dicho servicio podrá corregir, mejorar y optimizar sus resultados (19).

### **2.2.3 Satisfacción y sus dimensiones**

El modelo americano SERVICE QUALITY (SERVQUAL) (20) ha servido como base para medir el enfoque que el cliente tiene sobre el servicio recibido, es decir, sobre su satisfacción teniendo en cuenta ciertos factores como la comunicación, necesidades personales, experiencias previas, etc. Es así que se identificaron cinco dimensiones para evaluar el nivel de satisfacción del usuario y que son fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles (21), que para nuestra investigación renombramos según el campo que estamos abordando.

### **Tangibilidad**

Considera los aspectos físicos que se pueden percibir del establecimiento farmacéutico, tales como las condiciones y apariencia que tienen las instalaciones, los equipos instalados, personal que interactúa con el usuario, material de comunicación, limpieza de los ambientes y comodidad para desplazarse y ubicar productos (22).

### **Empatía**

Se considera que es la atención personalizada que se dispensa a los usuarios teniendo en cuenta la capacidad de ponerse en el lugar del usuario y de sus necesidades, considerando de horarios asequibles para todos (23).

### **Seguridad**

Se evalúa la confianza que el personal genera sobre el usuario por sus conocimientos (explicaciones claras y absolución de preguntas) y atención (cortesía, privacidad, facilidad de comunicación y confianza) que brinda durante la prestación y dispensación del servicio (18).

### **Confiabilidad**

Se refiere al modo confiable y cuidadoso de brindar el servicio, y a la capacidad para cumplir exitosamente con este servicio ofrecido. Incluye a la eficiencia en cuanto al aprovechamiento del tiempo e insumos, y a la eficacia en lo concerniente a la dispensación correcta del servicio (24).

### **Capacidad de respuesta**

Se refiere a la capacidad, disposición y voluntad que se tiene para ofrecer un servicio rápido y de forma oportuna ante una alta demanda, dudas o problemas inmediatos, pero sin afectar la calidad brindada (25).

#### **2.2.4 Beneficio de satisfacción**

La satisfacción del usuario es importante en todo proceso de dispensación y/o prestación de servicios de salud. Si el usuario tiene una alta percepción de satisfacción por el servicio prestado en todas sus dimensiones, entonces la organización se orienta a una mejora continua. Aunque muchas veces la actitud de los usuarios puede repercutir sobre la atención que los profesionales brindan, esto no debe ser motivo para que se pierda de vista el propósito de garantizar la satisfacción de los primeros. Las organizaciones farmacéuticas se deben a sus usuarios y por tanto, alcanzar niveles óptimos de satisfacción eleva su calidad y competitividad en el rubro de la atención farmacéutica.

#### **2.3. Formulación de hipótesis**

No corresponde para esta investigación por ser de nivel descriptivo.

## **CAPÍTULO III: METODOLOGÍA**

### **3.1. Método de investigación**

El método fue deductivo, pues partió de una serie de premisas para poder inferir una conclusión, lo que conlleva a decir que esta última es una consecuencia necesaria; para este estudio se partió de las dimensiones e indicadores de la variable de estudio integrando las características observadas para llegar a una conclusión sobre la variable nivel de satisfacción (26).

### **3.2. Enfoque investigativo**

Fue de enfoque cuantitativo (27), apoyándose en la recolección de datos en el establecimiento farmacéutico Mifarma del distrito de Santa Anita y estableciendo una medición numérica a partir de ellos.

### 3.3. Tipo de investigación

Fue básica según su orientación pues busca adquirir conocimientos a través de la revisión de los datos recolectados sobre la variable nivel de satisfacción (28). Fue descriptivo según su nivel pues busca especificar las propiedades, características y los perfiles de personas, en la recolección de datos (29) en el establecimiento farmacéutico Mifarma del distrito de Santa Anita. Es decir, únicamente pretendieron medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre la variable nivel de satisfacción.

### 3.4. Diseño de la investigación

No experimental pues no se manipuló (30) la variable nivel de satisfacción, sino se enfocó en observarla en el establecimiento farmacéutico Mifarma del distrito de Santa Anita. De aquí que su subdiseño fue también transversal puesto que la recolección de datos se realizó en un plazo determinado con el propósito de describir la variable (31).

### 3.5. Población, muestra y muestreo

**Población:** La población (32) se conformó por individuos con características similares y para el caso de esta investigación correspondió a 3000 usuarios atendidos en el establecimiento farmacéutico Mifarma del distrito de Santa Anita.

**Criterios de inclusión:**

- Usuarios atendidos en el establecimiento farmacéutico Mifarma del distrito de Santa Anita.
- Usuarios mayores de 18 años atendidos en el establecimiento farmacéutico Mifarma

del distrito de Santa Anita.

**Criterios de exclusión:**

- Usuarios que no sean atendidos en el establecimiento farmacéutico Mifarma del distrito de Santa Anita.
- Usuarios menores de 18 años atendidos en el establecimiento farmacéutico Mifarma del distrito de Santa Anita.

**Muestra:** la muestra se constituyó por una parte de la población con características también similares (32) y que para esta investigación estuvo conformada por 340 usuarios atendidos en el establecimiento farmacéutico Mifarma del distrito de Santa Anita.

**Muestreo:** Tipo probabilístico pues los usuarios fueron seleccionados al azar, y destacando que fue aleatorio sistemático que consiste en tener un control de los individuos seleccionables (33) puesto que para la selección del primer elemento se realiza al azar, y luego se seleccionan los siguientes elementos por intervalos de acuerdo a la división dada entre la población y la muestra.

Se utilizó la siguiente fórmula para obtener la muestra:

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot (1 - p)}{(N - 1) \cdot e^2 + Z^2 \cdot p \cdot (1 - p)}$$
$$n = \frac{(3000)(1,96)^2(0,5)(1 - 0,5)}{(2999)(0,05)^2 + (1,96)^2(0,5)(1 - 0,5)}$$

$$n = 340$$



**N** = Población = 3000

**Z** = Nivel de confianza al 95% que se expresa = 1,96

**p** = proporción de sujetos que manifestarán tener resultados positivos = 0,5

**e** = margen de error muestral = 0.05

**n** = muestra

Y de aquí se obtuvo el intervalo o constante a tener en cuenta para la selección aleatoria sistemática de los individuos.

**N** = Población

**n** = muestra

**k** = constante o intervalo

$$k = \frac{N}{n}$$

$$k = \frac{3000}{340} = 8.8236$$

$$k = 8$$

Se seleccionó al azar el primer individuo para iniciar el muestreo, y se aplicó el intervalo obtenido para la selección de los individuos por día hasta llegar a la muestra total del estudio.

### **3.6. Variables y operacionalización**

**Variable:** Nivel de satisfacción

**Definición operacional:** La satisfacción del cliente viene a ser el grado de cumplimiento por parte de la empresa u organización, con respecto a la percepción y expectativas del cliente en relación a los servicios ofrecidos (9). Siendo el criterio de calificación 1,2,3,4 y 5.

Los valores finales de la variable son: totalmente satisfecho, satisfecho, medianamente satisfecho, poco satisfecho e insatisfecho.

**Tabla 1.** Variable y operacionalización

<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Escala valorativa</b>
<b>Empatía</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Amabilidad</li> <li>● Horario de atención</li> <li>● Confianza en el personal que lo atiende</li> </ul>	Ordinal	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Totalmente satisfecho</li> <li>● Satisfecho</li> <li>● Medianamente satisfecho</li> <li>● Poco satisfecho</li> <li>● Insatisfecho</li> </ul>
<b>Capacidad de respuesta</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Stock de medicamentos.</li> <li>● Orientación</li> <li>● Conocimiento del medicamento</li> <li>● Eficiencia</li> <li>● Alternativas de tratamiento.</li> </ul>	Ordinal	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Totalmente satisfecho</li> <li>● Satisfecho</li> <li>● Medianamente satisfecho</li> <li>● Poco satisfecho</li> <li>● Insatisfecho</li> </ul>
<b>Seguridad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Tiempo de atención</li> <li>● Dudas y consultas</li> <li>● Quejas</li> <li>● Expectativas de servicio</li> </ul>	Ordinal	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Totalmente satisfecho</li> <li>● Satisfecho</li> <li>● Medianamente satisfecho</li> <li>● Poco satisfecho</li> <li>● Insatisfecho</li> </ul>
<b>Confiabilidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Dispensación adecuada de los medicamentos</li> <li>● Información clara y precisa</li> <li>● fiabilidad de la calidad de los medicamentos dispensados.</li> </ul>	Ordinal	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Totalmente satisfecho</li> <li>● Satisfecho</li> <li>● Medianamente satisfecho</li> <li>● Poco satisfecho</li> <li>● Insatisfecho</li> </ul>
<b>Tangibles</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Instalaciones de la farmacia</li> <li>● Identificación del personal</li> <li>● Señalizaciones de la farmacia</li> <li>● Limpieza de la farmacia</li> </ul>	Ordinal	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Totalmente satisfecho</li> <li>● Satisfecho</li> <li>● Medianamente satisfecho</li> <li>● Poco satisfecho</li> <li>● Insatisfecho</li> </ul>

Fuente: Elaboración propia

### **3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.7.1. Técnica**

Una técnica está constituida por un conjunto de reglas que guiarán las actividades a darse durante la investigación (34). Para los fines de esta investigación, la técnica que se utilizó es la encuesta, la cual se desarrolló en el establecimiento farmacéutico Mifarma del distrito de Santa Anita, durante el mes de setiembre. Teniendo en cuenta que dicho establecimiento tiene un horario de atención desde las 08:00 hasta las 22:00 todos los días de la semana, se optó por acudir en las tardes del mes de setiembre desde las 17:00 horas los días miércoles, jueves, viernes; y, los sábados y domingos, desde las 11:00 horas por ser días de mayor demanda. En ambos casos, hasta el cierre del establecimiento o hasta obtener la muestra requerida por semana en función de los intervalos destacados de acuerdo a la fórmula detallada.

#### **3.7.2. Descripción de instrumentos**

Un instrumento puede diseñarse en función a la situación en la que se encuentra la muestra (34). Para el caso de la recolección de datos de esta investigación se empleó el cuestionario, el cual se sustenta en los objetivos, con ítems claros para los usuarios que acudan al establecimiento farmacéutico Mifarma del distrito de Santa Anita. Este instrumento permitió conocer la opinión del cliente respecto al nivel de satisfacción.

El instrumento se aplicó a 340 usuarios teniendo en cuenta los criterios de inclusión y exclusión, que asisten al establecimiento farmacéutico Mifarma del distrito de Santa Anita. El nivel de satisfacción al usuario fue medido por las dimensiones de empatía, capacidad de respuesta, seguridad, confiabilidad y tangibles con sus respectivos indicadores.

Los resultados serán tabulados con puntuaciones del 1 al 5, donde: 5 es totalmente satisfecho, 4 es satisfecho, 3 es medianamente satisfecho, 2 es poco satisfecho y 1 es insatisfecho.

Las puntuaciones obtenidas serán los promedios que se obtengan entre la puntuación total obtenida y el número de encuestados. Las respuestas serán tabuladas e ingresadas a nuestro sistema de Excel y el programa estadístico SPSS (Statistica Package for the Social Sciences) en su versión 27.0 para el respectivo análisis.

### **3.7.3. Validación**

Todo instrumento es válido cuando pueda medir una variable (35). De acuerdo con esto, el instrumento a emplear se valida por el juicio de tres expertos profesionales en las áreas de salud e investigación.

### **3.7.4. Confiabilidad**

Para determinar la confiabilidad de un instrumento aplicamos técnicas diversas que están referidas al grado de resultados consistentes y coherentes (35).

Para esta investigación se aplicó un piloto de 20 usuarios asistentes al establecimiento farmacéutico Mifarma del distrito de Santa Anita, respetándolos criterios de inclusión y exclusión respectivos, y con las características propias de la muestra, organizándose esto en una base de datos. El análisis estadístico respectivo para obtener la confiabilidad del instrumento fue por Alfa de Cronbach, puesto que posee una escala de medición ordinal, y se representa por:

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[ 1 - \frac{\sum s_i^2}{S_T^2} \right]$$

K: número de ítems

$\sum S_i^2$ : sumatoria de varianzas de los ítems

$S_T^2$ : varianza de la suma de los ítems

$\alpha$ : coeficiente de Alfa de Cronbach

El criterio de fiabilidad (36) oscila entre 0 y 1, teniendo a 1 como confiabilidad total y a 0 como confiabilidad nula. Además, se entiende que lo mínimo aceptable de fiabilidad es 0,80.

**Tabla 2.** Criterio de confiabilidad

<b>Nivel de confiabilidad</b>	<b>Valores</b>
Alta confiabilidad	0,90 – 1,00
Fuerte confiabilidad	0,76 – 0,89
Existe confiabilidad	0,70 – 0,75
Baja confiabilidad	0,61 – 0,69
No existe confiabilidad	0 – 0,60

Fuente: Kerlinger, 2002

**Tabla 3.** Confiabilidad del instrumento Nivel de satisfacción según el coeficiente de Cronbach

Estadísticos de fiabilidad

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
,968	20

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 3 se presenta los resultados del análisis obteniéndose un alfa de Cronbach de 0,968 que indica que se tiene una alta confiabilidad.

**Tabla 4.** Juicio de expertos

N°	Jueces expertos
1	Dr. Rojas Wisa Oscar Favio
2	Dr. Juarez Moreyra Enrique
3	Mgtr. Ciquero Cruzado Melida Mercedes

Fuente: Elaboración propia

### **3.8. Procesamiento y análisis de datos**

Se solicitó el permiso de los propietarios y profesionales encargados del establecimiento farmacéutico Mifarma del distrito de Santa Anita, así como el permiso a cada uno de los encuestados participantes atendiendo a los criterios de inclusión y exclusión para la recolección de datos.

Se utilizó la técnica de la encuesta y se aplicó un cuestionario para medir la satisfacción del servicio recibido. Los datos se tabularon a través del Programa Microsoft Excel almacenándolos en una base de datos para la muestra. Además, se utilizó el Programa estadístico SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) para determinar la confiabilidad del instrumento a través de la prueba estadística Alfa de Cronbach al tener una variable politómica.

### **3.9. Aspectos éticos**

En esta investigación se tuvo en cuenta la confidencialidad y anonimato de datos los datos del usuario. Se requirió del consentimiento informado del usuario para la aplicación

del instrumento de recojo de información, previa presentación y explicación de los objetivos de la investigación. Solo las investigadoras tuvieron acceso a las respuestas de los cuestionarios y cotejo de los indicadores.

## CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

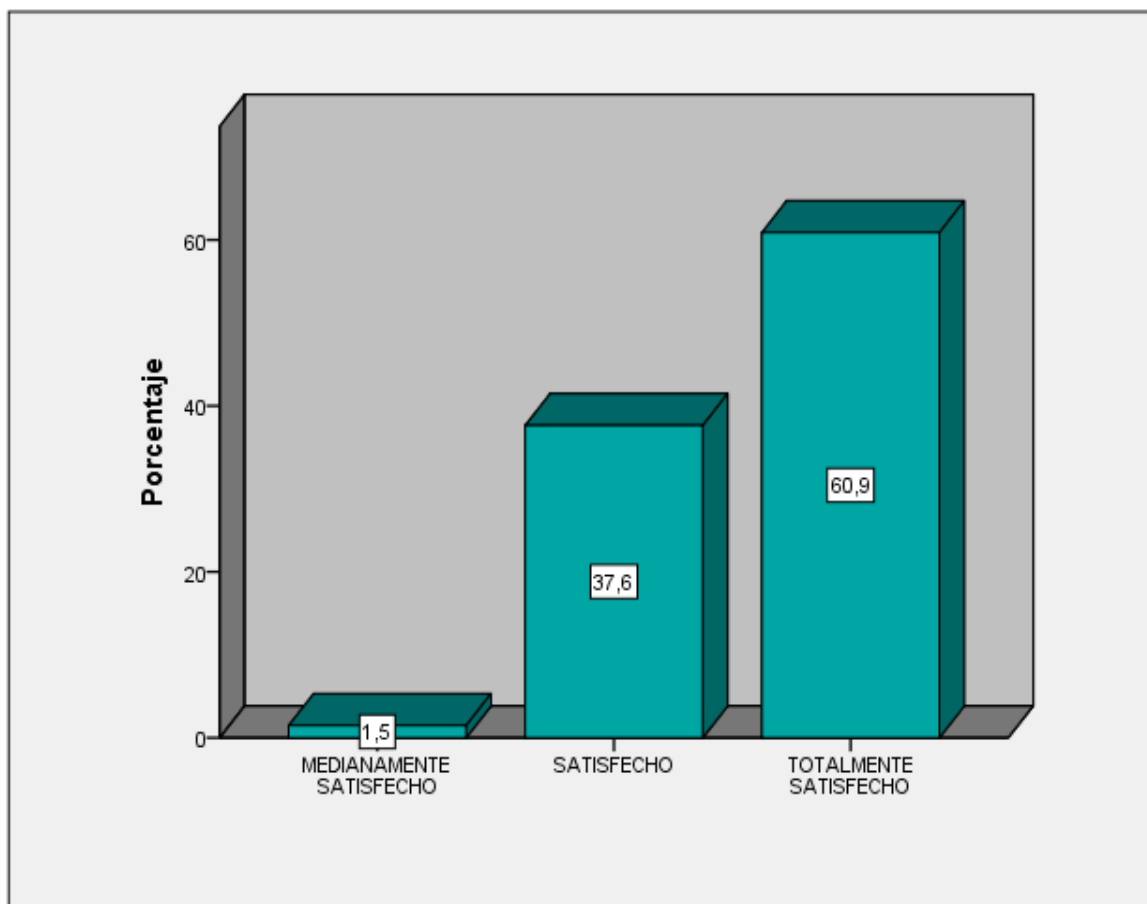
### 4.1. Resultados

#### 4.1.1. Análisis descriptivo de resultados

**Tabla 5.** Nivel de satisfacción de usuarios atendidos en su dimensión empatía en el establecimiento farmacéutico Mifarma del distrito de Santa Anita 2022

	Frecuencia	Porcentaje
Válidos		
Medianamente satisfecho	5	1,5
Satisfecho	128	37,6
Totalmente satisfecho	207	60,9
Total	340	100,0



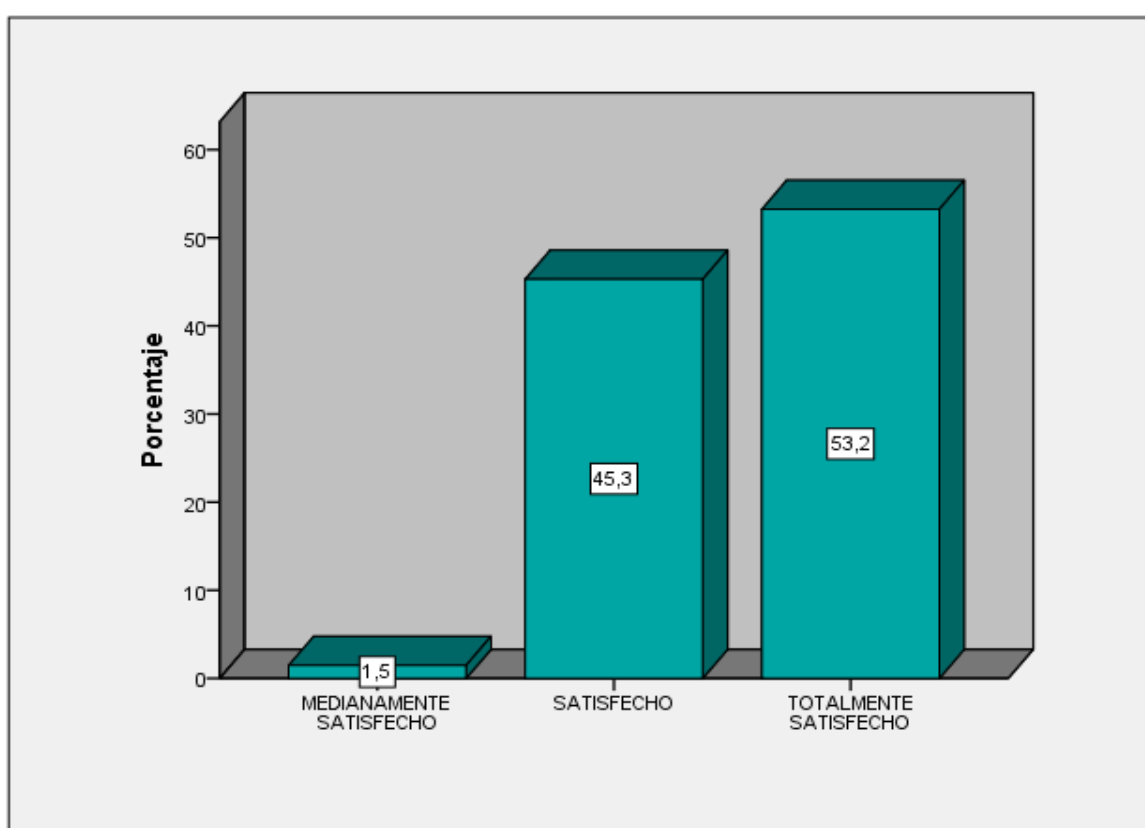


**Figura 1.** Nivel de satisfacción de usuarios atendidos en su dimensión empatía en el establecimiento farmacéutico Mifarma del distrito de Santa Anita 2022.

**Interpretación:** En cuanto a la dimensión Empatía observamos que los usuarios manifiestan mayormente un nivel totalmente satisfactorio (60,9%) sobre la atención en el establecimiento farmacéutico Mifarma del distrito de Santa Anita.

**Tabla 6.** Nivel de satisfacción de usuarios atendidos en su dimensión capacidad de respuesta en el establecimiento farmacéutico Mifarma del distrito de Santa Anita 2022

	Frecuencia	Porcentaje
Medianamente satisfecho	5	1,5
Satisfecho	154	45,3
Totalmente satisfecho	181	53,2
Válidos		
Total	340	100,0

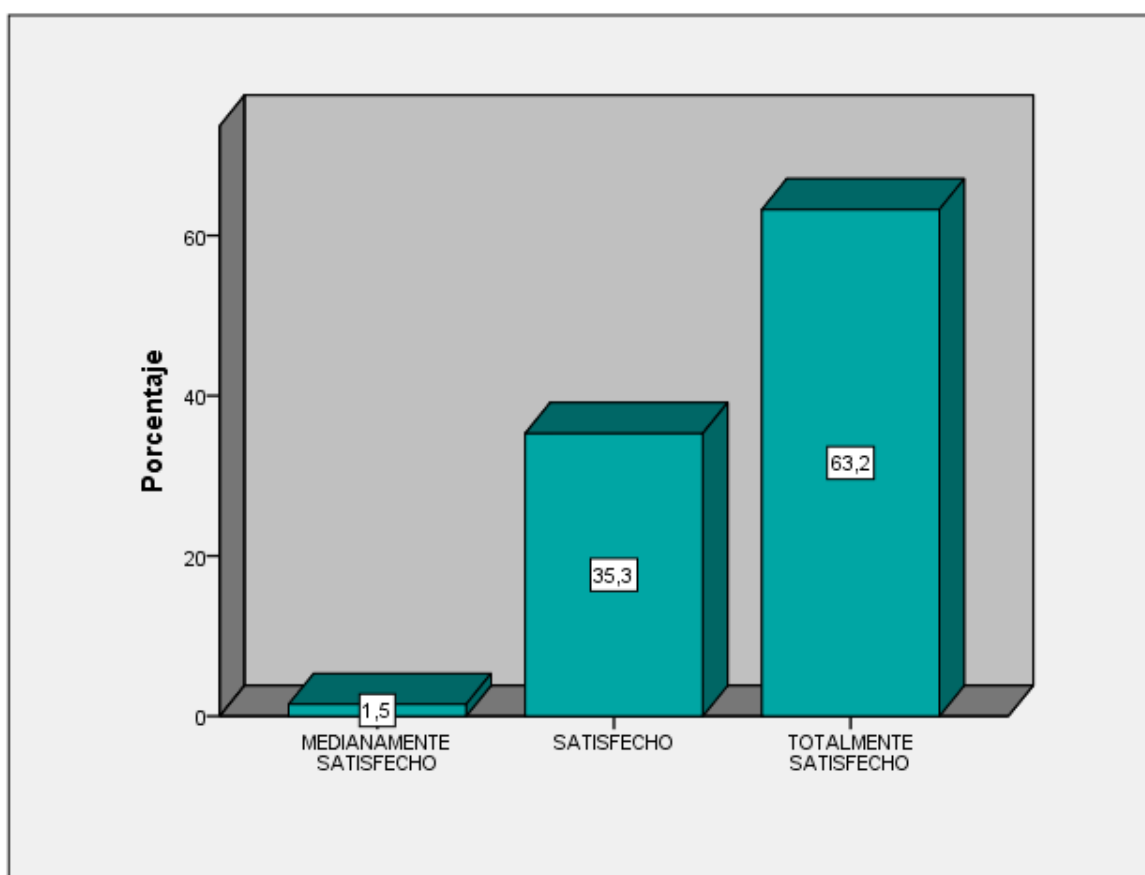


**Figura 2.** Nivel de satisfacción de usuarios atendidos en su dimensión capacidad de respuesta en el establecimiento farmacéutico Mifarma del distrito de Santa Anita 2022.

**Interpretación:** En cuanto a la Dimensión Capacidad de respuesta observamos que los usuarios manifiestan mayormente un nivel totalmente satisfactorio (53,2%) sobre la atención en el establecimiento farmacéutico Mifarma del distrito de Santa Anita.

**Tabla 7.** Nivel de satisfacción de usuarios atendidos en su dimensión seguridad en el establecimiento farmacéutico Mifarma del distrito de Santa Anita 2022

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Medianamente satisfecho	5	1,5
	Satisfecho	120	35,3
	Totalmente satisfecho	215	63,2
	Total	340	100,0

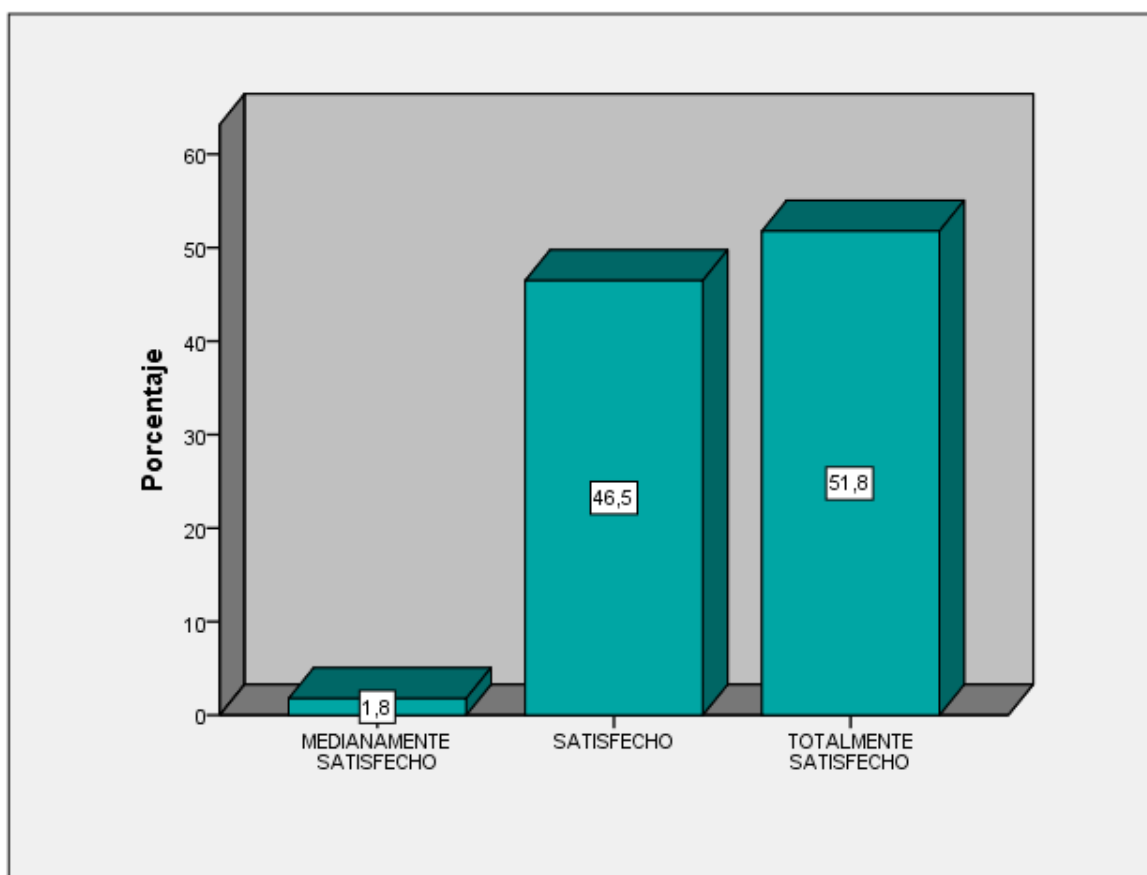


**Figura 3.** Nivel de satisfacción de usuarios atendidos en su dimensión seguridad en el establecimiento farmacéutico Mifarma del distrito de Santa Anita 2022.

**Interpretación:** En cuanto a la Dimensión Seguridad observamos que los usuarios reflejan mayormente un nivel totalmente satisfactorio (63,2%) sobre la atención en el establecimiento farmacéutico Mifarma del distrito de Santa Anita.

**Tabla 8.** Nivel de satisfacción de usuarios atendidos en su dimensión confiabilidad en el establecimiento farmacéutico Mifarma del distrito de Santa Anita 2022

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Medianamente satisfecho	6	1,8
	Satisfecho	158	46,5
	Totalmente satisfecho	176	51,8
	Total	340	100,0

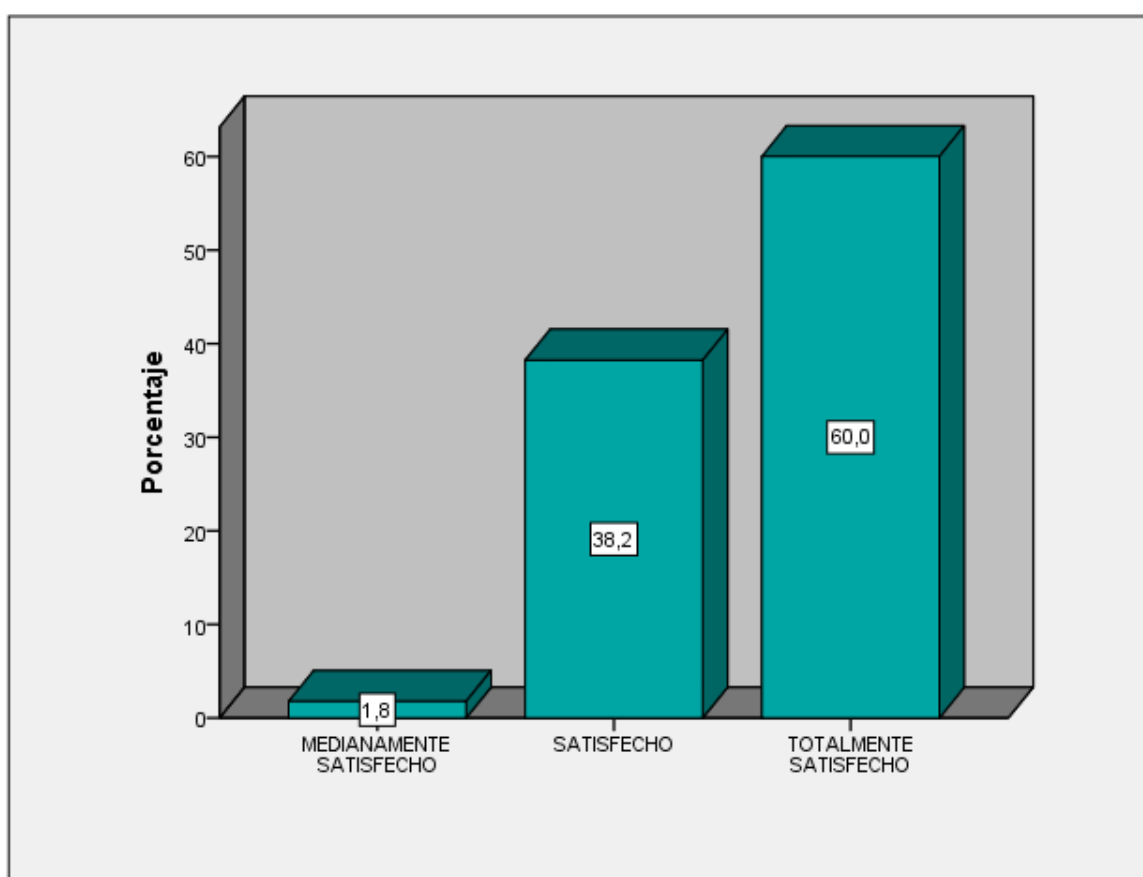


**Figura 4.** Nivel de satisfacción de usuarios atendidos en su dimensión confiabilidad en el establecimiento farmacéutico Mifarma del distrito de Santa Anita 2022.

**Interpretación:** En cuanto a la Dimensión Confiabilidad observamos que los usuarios indican mayormente un nivel totalmente satisfactorio (51,8%) sobre la atención en el establecimiento farmacéutico Mifarma del distrito de Santa Anita.

**Tabla 9.** Nivel de satisfacción de usuarios atendidos en su dimensión tangibles en el establecimiento farmacéutico Mifarma del distrito de Santa Anita 2022

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Medianamente satisfecho	6	1,8
	Satisfecho	130	38,2
	Totalmente satisfecho	204	60,0
	Total	340	100,0

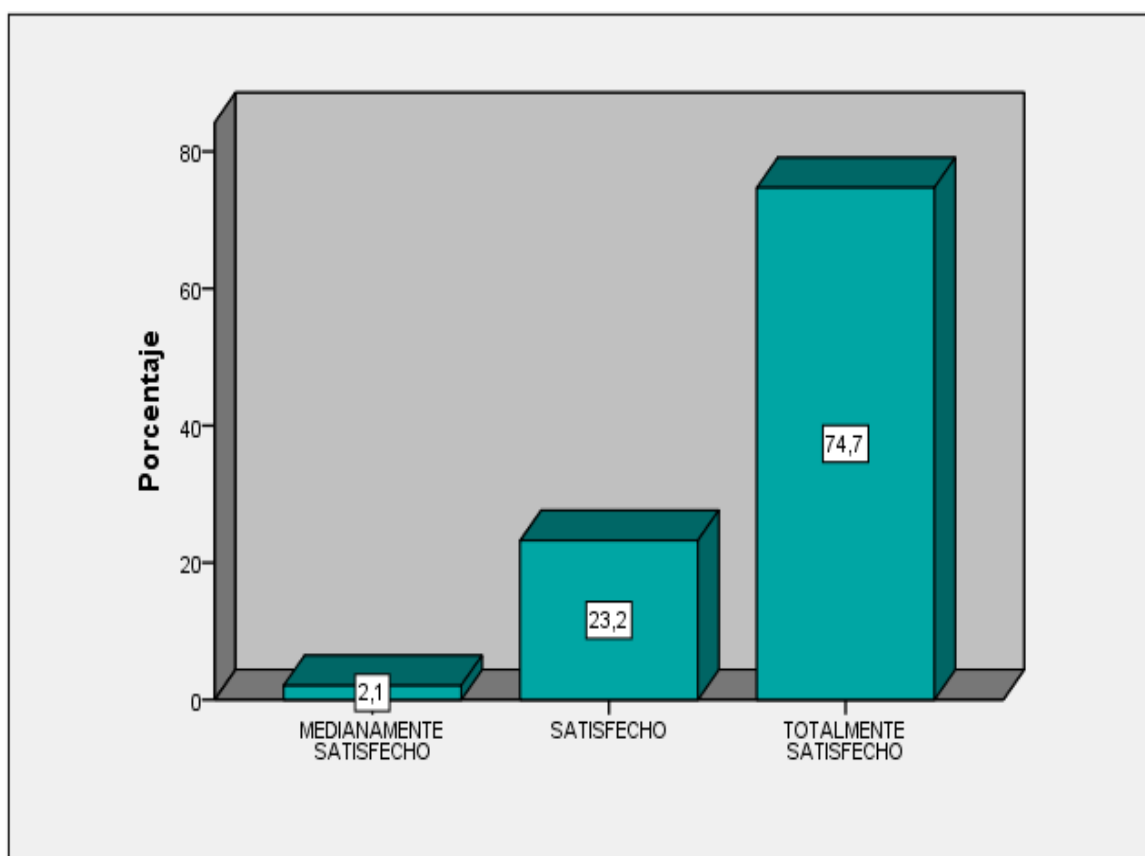


**Figura 5.** Nivel de satisfacción de usuarios atendidos en su dimensión tangibles en el establecimiento farmacéutico Mifarma del distrito de Santa Anita 2022.

**Interpretación:** En cuanto a la Dimensión Tangibles observamos que los usuarios manifiestan mayormente un nivel totalmente satisfactorio (60%) sobre la atención en el establecimiento farmacéutico Mifarma del distrito de Santa Anita.

**Tabla 10.** Nivel de satisfacción de usuarios atendidos en el establecimiento farmacéutico Mifarma del distrito de Santa Anita 2022

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Medianamente satisfecho	7	2,1
	Satisfecho	79	23,2
	Totalmente satisfecho	254	74,7
	Total	340	100,0



**Figura 6.** Nivel de satisfacción de usuarios atendidos en el establecimiento farmacéutico Mifarma del distrito de Santa Anita 2022.

**Interpretación:** En cuanto a la variable Nivel de satisfacción observamos que los usuarios reflejan mayormente un nivel totalmente satisfactorio (74,7%) sobre la atención en el establecimiento farmacéutico Mifarma del distrito de Santa Anita.

#### **4.1.2. Discusión de resultados**

El presente estudio tuvo como objetivo evaluar el nivel de satisfacción de usuarios en la atención general en el establecimiento farmacéutico Mifarma del distrito de Santa Anita 2022. En los resultados evaluados durante los meses de estudio sobre el nivel de satisfacción de usuarios atendidos se apreció que hubo un mayor porcentaje del nivel totalmente satisfactorio para todos los aspectos como empatía con 60,9%; capacidad de respuesta 53,2%; seguridad con 63,2%, confiabilidad con 51,8%, y tangibles con 60%. Estos resultados son semejantes al estudio realizado en el 2018 por Viscaino et al. (11), pues su recolección de datos se afianzó sobre dimensiones similares concluyéndose que la percepción de los pacientes respecto a la calidad del servicio está en función del desempeño que brinde todo el personal de salud de la institución involucrando a cada uno de los aspectos que estos contengan. Esto resulta importante por la implicancia que conlleva al personal de farmacia brindar una atención de calidad en todos sus aspectos para garantizar la satisfacción de los usuarios.

En la presente investigación se obtuvo que los usuarios manifestaron mayormente un nivel totalmente satisfactorio con 60,9% para empatía sobre la atención en el establecimiento farmacéutico Mifarma del distrito de Santa Anita, y que fueron semejantes a los resultados obtenidos en el 2018 por Reolid, et al. (10), quienes se enfocaron en conocer el grado de satisfacción de los pacientes con la atención recibida en un centro de salud español (público, SESCAM) y otro portugués (Unidad de Salud Funcional) teniendo como ítems más valorados con mayor satisfacción a los relacionados con el profesionalismo en cuanto a la escucha, y ayuda a sentirse bien, por lo que se relaciona con la empatía que el personal demuestra. Es así que resulta importante que el personal de farmacia se identifique con los usuarios en cuanto a sus necesidades y requerimientos para brindar un mejor servicio.

Así también se obtuvo que los usuarios manifestaron mayormente un nivel totalmente satisfactorio con 53,2% para capacidad de respuesta sobre la atención en el establecimiento farmacéutico Mifarma del distrito de Santa Anita, que se pueden comparar en semejanza a la investigación realizada en el 2021 por Adinew, et al. (6), en cuanto a sus resultados sobre evaluar la satisfacción del paciente en farmacias hospitalarias que han implementado transacciones y servicios farmacéuticos auditables en Etiopía. Estos resultados concluyeron que el 90% de los pacientes tuvieron un nivel satisfecho con el servicio de farmacia, mientras que el 93,7% lo satisfizo la habilidad de asesoramiento de los farmacéuticos, y al 93,4% el área de dispensación, mostrando un nivel satisfactorio en cuanto a la capacidad de respuesta del personal. Por esto es importante que el personal de farmacia dé una respuesta rápida y efectiva a las necesidades de los usuarios para no solo fidelizarlos sino también para garantizar la calidad del servicio.

Además, se obtuvo que los usuarios manifestaron mayormente un nivel totalmente satisfactorio con 63,2% para seguridad sobre la atención en el establecimiento farmacéutico Mifarma del distrito de Santa Anita y que, al ser comparados con los resultados obtenidos en el 2020 por Ismail et al. (8), al evaluar la satisfacción del paciente con los servicios de farmacia y sus factores asociados, se tuvo que la conclusión difiere a este estudio pues partió que la edad avanzada y la educación superior estaban asociadas a una puntuación media de satisfacción del paciente y por esto posiblemente los resultados obtenidos fueron de un nivel más bajo de satisfacción del paciente a 7,56%; y a esto se afectó que los pacientes que ya habían visitado la farmacia varias veces en los últimos tres meses, mostraban un mejor estado de salud no siendo precisamente la seguridad un factor determinante en la satisfacción. Esto resulta



importante porque el usuario debe sentirse seguro del servicio que se le brinda en el establecimiento farmacéutico en cuanto a los conocimientos y atención.

Continuando con el estudio, se obtuvo que los usuarios manifestaron mayormente un nivel totalmente satisfactorio con 51,8% para confiabilidad sobre la atención en el establecimiento farmacéutico Mifarma del distrito de Santa Anita, y que al compararse con los resultados obtenidos en la investigación hecha en el 2017 por Bustamante y Galvez (14), a través de su estudio sobre el nivel de satisfacción del usuario externo que acude al Servicio de Farmacia Central del Hospital Regional de Cajamarca, durante los meses de Enero – Junio 2016, se obtuvo que difirió con los resultados de nuestra investigación puesto que se tuvo un nivel de satisfacción de 54%, llegando a la conclusión que existe un nivel de calidad en proceso por lo que la atención resultó como no satisfactoria en cuanto a la confiabilidad en la atención brindada y que, por tanto, difiere del resultado de nuestro estudio donde la confiabilidad sí alcanzó un nivel totalmente satisfactorio. Teniendo todo esto en cuenta, resulta importante que el usuario confíe en el servicio que le brinda el personal de farmacia y también en la calidad de los productos que se le expenden puesto que, de esta confianza, deviene la fidelización del usuario.

Finalmente, se obtuvo que los usuarios manifestaron mayormente un nivel totalmente satisfactorio con 60% para tangibles sobre la atención en el establecimiento farmacéutico Mifarma del distrito de Santa Anita, y que al ser comparados con los resultados obtenidos en el 2017 por Alotaibi (7), et al. quienes en su estudio determinaron el grado de satisfacción con los servicios de farmacia entre los pacientes que asisten a farmacias ambulatorias en el Reino de Arabia Saudita, se obtuvo que en

su conclusión el nivel de satisfacción de los pacientes que acudían a las farmacias ambulatorias era bajo, por lo que esto difería entre los diferentes grupos que formaban parte de su demografía por tanto, aproximadamente, a la mitad el 50% de los pacientes, no les satisfizo los servicios de farmacia para pacientes ambulatorios en cuanto a la apariencia de las instalaciones y las comodidades. Esto se diferenció de nuestra investigación puesto que se tuvo un nivel totalmente satisfactorio de 60% y de 38,2% para satisfactorio. Es importante que aparte de la calidad de la atención, el personal de farmacia este atento a los tangibles del establecimiento puesto que esto involucra también la percepción del usuario sobre la calidad; en cuanto a tangibles se debe garantizar la estructura, el orden, la limpieza, la presentación de los productos, la señalización y espacios para desplazarse, pues es parte de la primera impresión que tendrá el usuario al ingresar al establecimiento.

## **CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **5.1. Conclusiones**

El nivel de satisfacción de usuarios atendidos en el establecimiento farmacéutico Mifarma del distrito de Santa Anita 2022 fue Totalmente satisfactorio; mientras que para los otros dos niveles evidenciados fueron de Satisfactorio y Medianamente satisfactorio.

El nivel de satisfacción de usuarios atendidos para la dimensión empatía fue Totalmente satisfactorio, con porcentajes menores para los niveles de Satisfecho y Medianamente satisfecho.

El nivel de satisfacción de usuarios atendidos para la dimensión capacidad de respuesta fue Totalmente satisfactorio, y porcentajes menores para los niveles de Satisfecho y Medianamente satisfecho.

El nivel de satisfacción de usuarios atendidos para la dimensión seguridad fue Totalmente satisfactorio, y porcentajes menores para los niveles de Satisfecho y Medianamente satisfecho.

El nivel de satisfacción de usuarios atendidos para la dimensión confiabilidad fue Totalmente satisfactorio y porcentajes menores para los niveles de satisfecho y Medianamente satisfecho.

El nivel de satisfacción de usuarios atendidos para la dimensión tangibles fue Totalmente satisfactorio y porcentajes menores para los niveles de Satisfecho y Medianamente satisfecho.

## **5.2. Recomendaciones**

Se recomienda que en los establecimientos farmacéuticos se debería enfatizar la satisfacción de los usuarios en todos sus aspectos como empatía, capacidad de respuesta, seguridad, confiabilidad y tangibles, pues se constituyen como un conjunto necesario para la fidelización.

Se recomienda principalmente enfatizar en los aspectos de seguridad, confiabilidad y tangibles para lograr una mayor satisfacción de los usuarios de los establecimientos farmacéuticos dado que ante la seguridad el usuario tendrá confianza en el personal por su conocimiento; en cuanto a la confiabilidad se enfocará en la eficiencia y eficacia de la atención; mientras que palos tangibles están directamente conectados con los aspectos físicos donde el usuario tendrá su primera y última impresión de donde se le brindará el servicio.

Se recomienda que para elevar el nivel de satisfacción de los usuarios en cuanto a la seguridad es preciso que en la dispensación se dé explicaciones claras y se absuelvan preguntas con atención, cortesía y fácil comunicación.

Se recomienda que para elevar el nivel de confiabilidad de los usuarios en cuanto a la confiabilidad es necesario que al brindar el servicio se cumpla con lo ofrecido, y que esto implique eficiencia y eficacia al aprovechar el tiempo y recursos.

Se recomienda que para elevar el nivel de satisfacción de los usuarios en cuanto a tangibles es necesario considerar aspectos referidos al establecimiento farmacéutico donde se da la dispensación, puesto que las condiciones que el usuario observe en cuanto a limpieza de los ambientes, posibilidad de desplazamiento y ubicación de productos hará que perciba una mejor satisfacción de la atención misma.

## REFERENCIAS

1. Tito-Hermitaño M, Dávila-Villavicencio R. Satisfacción del usuario de los servicios de consulta externa de pediatría del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen, Lima, Perú, 2007. Rev Científica de Ciencias de la Salud. 2010; 3(3):55-61.
2. Ministerio de Salud. Documento técnico. Sistema de Gestión de la Calidad en Salud. 2006. Lima. Aprobado por Resolución Ministerial 519-30.
3. Huerta E. Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de medicina del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima. [Tesis pregrado]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2015. Disponible en: [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/4033/Huerta\\_me.pdf?sequence=1](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/4033/Huerta_me.pdf?sequence=1)
4. Maggi Vera, W. (2018). Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro. [Tesis pregrado]. Guayaquil: Universidad Católica Santiago de Guayaquil; 2020. Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9976>
5. Código de protección y defensa del consumidor. Lima. Ley nº 29571, (02 enero de 2020).
6. Adinew A, Feyissa M, Tadesse B, Demeke B, Assefa T, Abdella M, et al. Evaluación de la satisfacción del paciente hacia transacciones farmacéuticas auditables y servicios implementados en ambulatorio farmacia hospitalaria en Etiopía. Etiopía. Rev de Política y Práctica Farmacéutica. 2021; 14(83): 1-8.
7. Alotaibi N, Alzarea A, Alotaibi A, Khan Y, Mallhi T, Alharbi K. Exploring et al. Explorando el nivel de satisfacción entre los pacientes ambulatorios con respecto a

- las instalaciones y servicios de farmacia en el Reino de Arabia Saudita; la gran regional. *Rev Plos One*. 2021; 16 (4): 1-17.
8. Ismail A, Gan Y, Ahmad N. Factores asociados a la satisfacción del paciente hacia los servicios de farmacia entre los pacientes ambulatorios asistiendo a clínicas de salud pública: Desarrollo del cuestionario y su Solicitud. *Rev Plos One*. 2020; 15 (11): 1-12
  9. Perez V, Maciá L, Gonzales V. Satisfacción de los usuarios en el sistema de salud español: análisis de tendencias. *Rev de Salud Pública*. 2019; 53 (87): 1-10.
  10. Reolid R, Flores M, Lopez M, Brines F, Alcantud P, Azorin M, Fernandez M. Satisfacción de los pacientes atendidos en dos modelos asistenciales de Atención Primaria distintos, en España y Portugal. *Rev Clínica de Medicina de Familia*. 2018; 11(3): 128-136.
  11. Viscaino A, Marín V, Jasso G. Análisis de la satisfacción de pacientes del servicio de urgencias en un hospital público de Jalisco. *Horizonte Sanitario*. 2019. Jalisco. 2018.; 18 (1): 27-36.
  12. Armas J, Chavez L. Calidad del Servicio y Satisfacción del Usuario del Servicio de Farmacia del Hospital Domingo Olevagoya, Jauja 2018. *Rev Infoc*. 2021 Ene; 2 (1):12-25. Disponible en:  
<https://revistas.infoc.edu.pe/index.php/sendas/article/view/55/134>
  13. Casali V, Schneider A, Barden J, Codinotti M, Uecker M, Colet C. Evaluación de la Satisfacción de los usuarios del Sistema de Farmacias Salud Pública. *Revista Brasileira de Promoción de la salud*. 2017 Jul; 30 (3): 1-8
  14. Bustamante F, Galvez N. Nivel de satisfacción del usuario externo que acude al servicio de farmacia, de un hospital del ministerio de salud de Cajamarca, Perú. *Rev científica Institucional Tzhoecen*. 2017; 9 (1): 1-5.

15. Duque E. Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. En Revista Innovar. 2005 Jun; 15 (25)24: 64-77.
16. Norma técnica para la gestión de la calidad de servicios en el sector público. Lima. Res de Secretaría de Gestión Pública n°004-2021-PCM/SGP, (21 de abril 2021).
17. Arias D. Sistema de gestión de calidad bajo normas ISO. [Tesis pregrado]. Buenos Aires: Universidad Nacional de La Plata; 2012.
18. Izaguirre M, Reategui L, Mori H. Calidad y Marketing de los Servicios de Salud. [Tesis pregrado]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2014.
19. Niño B, Perales J, Chavesta X, Leguía J, Diaz C. Calidad de servicio en la consulta externa de un hospital de la región Lambayeque, octubre 2010. Rev Cuerpo Med. 2012; 5(1): 5-9.
20. Cabello E, Chirinos J. Validación y Aplicabilidad de Encuestas SERVQUAL Modificadas para Medir la Satisfacción de Usuarios Externos en Servicios de Salud. Rev Méd Heredina. 2016 Ab; 23 (2): 88-95. Disponible en:  
[www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1018130X2012000203&script=sci](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1018130X2012000203&script=sci)
21. Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo. Ministerio de Salud. Lima. Res Ministerial n°527-2011- MINSa, (11 julio 2011).
22. León A, Perez B, Sánchez M. Gestión del conocimiento desde el modelo SERVPERF: Un estudio de la calidad del servicio en una comercializadora. En: Vizcaíno A, director. Memorias 2017. XI Congreso de la Red Internacional de Investigadores en Competitividad; 2017 Nov; México; Repositorio de la Red Internacional de Investigadores en competitividad;2017. P 1377-1395.
23. Vásquez K, Villanueva K. Satisfacción del usuario del servicio de Farmacia de un hospital de Huancayo para la postulación al premio nacional a la calidad. [Tesis



- pregrado]. Huancayo: Universidad Peruana de Los Andes; 2020. Disponible en:  
<https://bit.ly/3rcccRW>
24. Moscoso M, Villarreal D, Castillo R, Bellido L, Mezones E. Validez y confiabilidad de la escala de satisfacción de los usuarios de consulta médica ambulatoria en Perú. *Rev Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica*. 2019; 36:167-177.
25. Matzumura J, Gutiérrez H, Zamudio L. Satisfacción de la atención en el servicio de emergencia de una institución privada de salud. *Rev de Ciencias de la Salud*. 2018  
En; 2 (1): 1-11.
26. Espinoza E. La investigación formativa. Una reflexión teórica. *Rev Conrado*. 2020  
May; 16(74): 45-53.
27. Otero A. Enfoques de investigación. Métodos para el diseño urbano–Arquitectónico. 2018. Disponible en: [https://www.researchgate.net/profile/Alfredo-Otero-Ortega/publication/326905435\\_ENFOQUES\\_DE\\_INVESTIGACION/links/5b6b7f9992851ca650526dfd/ENFOQUES-DE-INVESTIGACION.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Alfredo-Otero-Ortega/publication/326905435_ENFOQUES_DE_INVESTIGACION/links/5b6b7f9992851ca650526dfd/ENFOQUES-DE-INVESTIGACION.pdf)
28. Esteban N. Tipos de investigación. 2018.
29. Ochoa J, Yunkor Y. El estudio descriptivo en la investigación científica. *Acta jurídica peruana* 2(2); 2019.
30. Ramos-Galarza C. Diseños de investigación experimental. *CienciAmérica: Rev de divulgación científica de la Universidad Tecnológica Indoamérica*. 2018; 10(1):1-7.
31. Rodríguez M, Mendivelso F. Diseño de investigación de corte transversal. *Rev médica Sanitas*. 2018; 21(3):141-146.
32. Robles B. Población y muestra. [internet]. Trujillo: Pueblo continente; 2019 [revisado 2019; consultado 2021 Set 23]. Disponible en: <https://doi.org/http://doi.org/10.22497/PuebloCont.301.30121>

33. Salgado M. Muestra probabilística y no probabilística. [Tesis pregrado]. México: Universidad del estado de México; 2019. Disponible en: [http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/108928/secme-10911\\_1.pdf?sequence=1](http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/108928/secme-10911_1.pdf?sequence=1)
34. Carrasco S. Metodología de la investigación científica. Perú: San Marcos; 2007.
35. Hernández-Sampieri R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la investigación. Vol. 4. México: McGraw-Hill Interamericana; 2018.
36. Kerlinger F, Lee H. Investigación del comportamiento. 2002.

## ANEXOS

### Anexo 1: Matriz de consistencia

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variable	Diseño metodológico
<p><b>Problema general</b> ¿Cuál será el nivel de satisfacción de usuarios en la atención general en el establecimiento farmacéutico Mifarma del distrito de Santa Anita 2022?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿Cuál será el nivel de satisfacción de usuarios atendidos en su dimensión empatía en el establecimiento farmacéutico Mifarma del distrito de Santa Anita 2022?</li> <li>- ¿Cuál será el nivel de satisfacción de usuarios atendidos en su dimensión capacidad de respuesta en el establecimiento farmacéutico Mifarma del distrito de Santa Anita 2022?</li> <li>- ¿Cuál será el nivel de satisfacción de usuarios atendidos en su dimensión seguridad en el establecimiento farmacéutico Mifarma del distrito de Santa Anita 2022?</li> <li>- ¿Cuál será el nivel de satisfacción de usuarios atendidos en su dimensión confiabilidad en el establecimiento farmacéutico Mifarma del distrito de Santa Anita 2022?</li> <li>- ¿Cuál será el nivel de satisfacción de usuarios atendidos en su dimensión tangibles en el establecimiento farmacéutico Mifarma del distrito de Santa Anita 2022?</li> </ul> <p>¿Cuál será el nivel de satisfacción de usuarios atendidos en el establecimiento farmacéutico Mifarma del distrito de Santa Anita 2022?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Evaluar el nivel de satisfacción de usuarios en la atención general en el establecimiento farmacéutico Mifarma del distrito de Santa Anita 2022.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Determinar el nivel de satisfacción de usuarios atendidos en su dimensión empatía en el establecimiento farmacéutico Mifarma del distrito de Santa Anita 2022.</li> <li>- Determinar el Nivel de satisfacción de usuarios atendidos en su dimensión capacidad de respuesta en el establecimiento farmacéutico Mifarma del distrito de Santa Anita 2022.</li> <li>- Determinar el Nivel de satisfacción de usuarios atendidos en su dimensión seguridad en el establecimiento farmacéutico Mifarma del distrito de Santa Anita 2022.</li> <li>- Determinar el Nivel de satisfacción de usuarios atendidos en su dimensión confiabilidad en el establecimiento farmacéutico Mifarma del distrito de Santa Anita 2022.</li> <li>- Determinar el Nivel de satisfacción de usuarios atendidos en su dimensión tangibles en el establecimiento farmacéutico Mifarma del distrito de Santa Anita 2022.</li> <li>- Determinar el Nivel de satisfacción de usuarios atendidos en el establecimiento farmacéutico Mifarma del distrito de Santa Anita 2022.</li> </ul>	<p><b>Univariable no aplica</b></p>	<p><b>Nivel de satisfacción.</b></p> <p>Dimensiones:</p> <p>D1: Empatía</p> <p>D2: Capacidad de respuesta</p> <p>D3: Seguridad</p> <p>D4: Confiabilidad</p> <p>D5: Tangibles</p>	<p><b>Método de la investigación</b> El método fue deductivo, pues partió de una serie de premisas para poder inferir una conclusión, lo que conlleva a decir que esta última es una consecuencia necesaria; para este estudio se partió de las dimensiones e indicadores de la variable de estudio integrando las características observadas para llegar a una conclusión sobre la variable nivel de satisfacción.</p> <p><b>Tipo de investigación</b> Básica</p> <p><b>Diseño de la investigación</b> No experimental, transversal</p> <p><b>Población, muestra y muestreo</b></p> <p><b>Población:</b> La población estuvo conformada por 3000 usuarios atendidos en el establecimiento farmacéutico Mifarma del distrito de Santa Anita 2022.</p> <p><b>Muestra:</b> La muestra constó de 340 usuarios atendidos en el establecimiento farmacéutico Mifarma del distrito de Santa Anita 2022.</p> <p><b>Muestreo:</b> Probabilístico</p>

## CUESTIONARIO SOBRE EL NIVEL DE SATISFACCIÓN

**INSTRUCCIONES:**

**I. CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS**

Marcar con una "X".

- EDAD  
     18 - 29(   )                                      30 – 49(   )                                      50 a más (   )
- SEXO  
     Masculino   (   )                                      Femenino   (   )

**II. Valore los siguientes aspectos del servicio que le proporcionamos en nuestro establecimiento farmacéutico.**

		ESCALA VALORATIVA				
Nº	ITEM	INSATISFECHO	POCO SATISFECHO	MEDIANAMENTE SATISFECHO	SATISFECHO	TOTALMENTE SATISFECHO
	<b>D1: EMPATÍA</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	¿Cómo se sintió con la amabilidad del personal al momento de atenderlo?					
2	¿Cómo se sintió con la confianza que le brindó el personal para resolver algunas inquietudes que Ud. pudo presentar?					
3	¿Cómo se siente con la accesibilidad el horario de atención que brinda este establecimiento para Ud.?					
	<b>D2: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>					
4	¿Cómo se sintió con la orientación que le brindó el personal sobre los productos?					
5	¿Cómo se sintió sobre el stock de medicamentos solicitados?					
6	¿Cómo se sintió respecto al conocimiento del personal sobre el medicamento que pidió?					

7	¿Cómo se sintió respecto a la eficiencia y minuciosidad de la atención brindada?					
8	¿Cómo se sintió sobre las alternativas de tratamiento sugeridas?					
	<b>D3: SEGURIDAD</b>					
9	¿Cómo se sintió con la duración del tiempo de atención?					
10	¿Cómo se sintió con el personal despejando sus dudas y consultas?					
11	¿Cómo se sintió en cuanto a la presencia de un libro de reclamaciones en el establecimiento?					
12	¿Cómo se sintió en cuanto a la correcta atención brindada?					
	<b>D4: CONFIABILIDAD</b>					
13	¿Cómo se sintió con las recomendaciones sobre el uso o adquisición de un nuevo medicamento respecto a su efectividad?					
14	¿Cómo se sintió con respecto a la correcta entrega de lo solicitado?					
15	¿Cómo se sintió con la explicación sobre el uso, el tiempo y posibles reacciones adversas dadas por el personal que lo atendió?					
16	¿Cómo se sintió con el medicamento que llevó respecto de su procedencia y eficacia que requiere su tratamiento?					
	<b>D5: TANGIBLES</b>					
17	¿Cómo se sintió con las Instalaciones de la farmacia con respecto la disposición de luz, temperatura, olor, espacio?					

18	¿Cómo se sintió respecto a la identificación y uniforme del personal que lo atendió?					
19	En casos de sismos o terremotos cómo se siente sobre las señalizaciones de la farmacia.					
20	¿Cómo se sintió respecto de la atención recibida?					

**Muchas gracias**

Anexo 3: Validez del instrumento

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS**

**TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

“NIVEL DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS ATENDIDOS EN EL ESTABLECIMIENTO FARMACÉUTICO MIFARMA DEL DISTRITO DE SANTA ANITA 2022”

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>VARIABLE 1: Nivel de satisfacción</b>							
	<b>DIMENSIÓN 1: Empatía</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Amabilidad	X		X		X		
2	Horario de atención	X		X		X		
3	Confianza en el personal que lo atiende	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Capacidad de respuesta</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
4	Stock de medicamentos.	X		X		X		
5	Alternativas de tratamiento	X		X		X		
6	Orientación	X		X		X		
7	Conocimiento del medicamento	X		X		X		
8	Eficiencia	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: Seguridad</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Tiempo de atención	X		X		X		
10	Dudas y consultas	X		X		X		

11	Quejas	X		X		X		
12	Expectativas de servicio	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 4: Confiabilidad</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
13	Dispensación adecuada de los medicamentos	X		X		X		
14	Información clara y precisa	X		X		X		
15	Fiabilidad de la calidad de los medicamentos dispensados	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 5: Tangibles</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
16	Instalaciones de la farmacia	X		X		X		
17	Identificación del personal	X		X		X		
18	Señalizaciones de la farmacia	X		X		X		
19	Limpieza de la farmacia	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable [X]   Aplicable después de corregir [ ]

No aplicable [ ]



**Apellidos y nombres del juez validador. Dr: ROJAS WISA OSCAR FAVIO**

**DNI: 29550129**

**Especialidad del validador: DOCTOR EN FARMACIA**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**Lima, 03 de agosto de 2022**



---

**ROJAS WISA OSCAR FAVIO**

**Firma del Experto Informante**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS**

**TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

“NIVEL DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS ATENDIDOS EN EL ESTABLECIMIENTO FARMACÉUTICO MIFARMA DEL DISTRITO DE SANTA ANITA 2022”

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>VARIABLE 1: Nivel de satisfacción</b>							
	<b>DIMENSIÓN 1: Empatía</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Amabilidad	X		X		X		
2	Horario de atención	X		X		X		
3	Confianza en el personal que lo atiende	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Capacidad de respuesta</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
4	Stock de medicamentos.	X		X		X		
5	Alternativas de tratamiento	X		X		X		
6	Orientación	X		X		X		
7	Conocimiento del medicamento	X		X		X		
8	Eficiencia	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: Seguridad</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Tiempo de atención	X		X		X		

10	Dudas y consultas	X		X		X		
11	Quejas	X		X		X		
12	Expectativas de servicio	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 4: Confiabilidad</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
13	Dispensación adecuada de los medicamentos	X		X		X		
14	Información clara y precisa	X		X		X		
15	Fiabilidad de la calidad de los medicamentos dispensados	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 5: Tangibles</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
16	Instalaciones de la farmacia	X		X		X		
17	Identificación del personal	X		X		X		
18	Señalizaciones de la farmacia	X		X		X		
19	Limpieza de la farmacia	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Si existe suficiencia para el regajo de información.

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable  Aplicable después de corregir

No aplicable

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dr/ Mg: Juarez Moreyra Enrique

**DNI:** 10010437

**Especialidad del validador:** Farmacia clínica y Atención farmacéutica.

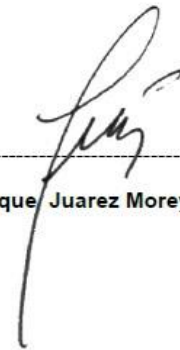
<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**12 de agosto de 2022**



Enrique Juarez Moreyra

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS**

**TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

“NIVEL DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS ATENDIDOS EN EL ESTABLECIMIENTO FARMACÉUTICO MIFARMA DEL DISTRITO DE SANTA ANITA 2022”

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>VARIABLE 1: Nivel de satisfacción</b>							
	<b>DIMENSIÓN 1: Empatía</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Amabilidad	X		X		X		
2	Horario de atención	X		X		X		
3	Confianza en el personal que lo atiende	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Capacidad de respuesta</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
4	Stock de medicamentos.	X		X		X		
5	Alternativas de tratamiento	X		X		X		
6	Orientación	X		X		X		
7	Conocimiento del medicamento	X		X		X		
8	Eficiencia	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: Seguridad</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Tiempo de atención	X		X		X		
10	Dudas y consultas	X		X		X		

11	Quejas	X		X		X		
12	Expectativas de servicio	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 4: Confiabilidad</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
13	Dispensación adecuada de los medicamentos	X		X		X		
14	Información clara y precisa	X		X		X		
15	Fiabilidad de la calidad de los medicamentos dispensados	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 5: Tangibles</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
16	Instalaciones de la farmacia	X		X		X		
17	Identificación del personal	X		X		X		
18	Señalizaciones de la farmacia	X		X		X		
19	Limpieza de la farmacia	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si existe suficiencia.**

**Opinión de aplicabilidad:**    **Aplicable [ X ]**            **Aplicable después de corregir [ ]**            **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: CIQUERO CRUZADO MELIDA MERCEDES**

**DNI: 10062499**

**Especialidad del validador: MAESTRA EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD / DOCTORA EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**Lima, 07 de Agosto 2022.**



-----  
**Firma del Experto Informante**

#### Anexo 4: Confiabilidad del instrumento

<b>Resumen del procesamiento de los casos</b>		
	N	%
Casos	20	100,0
	0	,0
	20	100,0

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

**Tabla 3. Confiabilidad del instrumento Nivel de satisfacción según el coeficiente de Cronbach**

Estadísticos de fiabilidad	
<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
,968	20

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 3 se presenta los resultados del análisis obteniéndose un alfa de Cronbach de 0,968 que indica que se tiene una alta confiabilidad.



## Anexo 5: Aprobación del Proyecto por la Facultad de Farmacia y Bioquímica



Universidad  
Norbert Wiener

### **RESOLUCIÓN N° 274-2022-DFFB/UPNW**

Lima, 08 de septiembre de 2022

#### **VISTO:**

El Acta N° 250 donde la Unidad Revisora de Asuntos Éticos de la FFYB aprueba la no necesidad de ser evaluado el proyecto por el Comité de Ética de la Universidad que presenta el/la tesista ARZAPALO TAQUIRE, JESSENIA ALEJANDRA y ZARABIA MAYTA, LADY SARA egresado (a) de la Facultad de Farmacia y Bioquímica.

#### **CONSIDERANDO:**

Que es necesario proseguir con la ejecución del proyecto de tesis, presentado a la facultad de farmacia y bioquímica.

En uso de sus atribuciones, el decano de la facultad de farmacia y bioquímica;

#### **RESUELVE:**

ARTÍCULO ÚNICO: Aprobar el proyecto de tesis titulado "NIVEL DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS ATENDIDOS EN EL ESTABLECIMIENTO FARMACÉUTICO MIFARMA DEL DISTRITO DE SANTA ANITA 2022" presentado por el/la tesista ARZAPALO TAQUIRE, JESSENIA ALEJANDRA y ZARABIA MAYTA, LADY SARA autorizándose su ejecución.

Regístrese, comuníquese y archívese.



Dr. Rubén Eduardo Cueva Mestanza  
Decano (e) de la Facultad de Farmacia y Bioquímica

## **CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN**

**Institución:** Universidad Privada Norbert Wiener

**Título de la investigación:** Nivel de satisfacción de usuarios atendidos en el establecimiento farmacéutico Mifarma del distrito de Santa Anita 2022

**Investigadoras:** Bach. Arzapalo Taquire, Jessenia Alejandra  
Bach. Zarabia Mayta, Lady Sara

**Propósito del estudio:** Evaluar el nivel de satisfacción de usuarios atendidos en el establecimiento farmacéutico Mifarma del distrito de Santa Anita 2022.

*Lo invitamos a participar de este estudio de investigación que lleva por título Nivel de Satisfacción de usuarios atendidos en el establecimiento farmacéutico Mifarma del distrito de Santa Anita 2022*

*Antes de decidir participar o no, es preciso que se tome el tiempo necesario y lea con detenimiento la información proporcionada, la conozca y la comprenda; si a pesar de ello aún persisten sus dudas, comuníquese por favor con los investigadores al teléfono celular o correo electrónico que figuran en este documento.*

**Participantes:** Usuarios de las boticas Mifarma.

**Participación:** Los usuarios que decidan participar, responderán un cuestionario que recibirán en las boticas Mifarma.

**Participación voluntaria:** Su participación en este estudio es completamente voluntaria y puede retirarse en el momento que usted decida.

**Beneficios por participar:** La información obtenida del estudio podría ayudar a mejorar la atención en las boticas Mifarma y contribuir a su satisfacción como usuario.

**Inconvenientes y riesgos:** Ninguno, pues solo se le pedirá responder el cuestionario.

**Costo por participar:** Usted no realizará ninguna inversión o desembolso económico durante este estudio.

**Remuneración por participar:** No recibirá ningún pago o incentivo económico por su participación.

**Confidencialidad:** Se garantiza la absoluta privacidad de sus datos e información proporcionada, y solo se utilizará aquella relacionada al propósito de la investigación, y

será de manejo exclusivo de las investigadoras. Su identidad no será revelada cuando los resultados sean publicados.

**Renuncia:** Usted puede retirarse del estudio en cualquier momento que lo considere y comunicar a los investigadores que no desea que su información sea utilizada en la investigación.

**Consultas posteriores:** Si usted tuviese preguntas adicionales durante el desarrollo de este estudio o acerca de la investigación, puede dirigirse a las investigadoras:

Bach. Arzapalo Taquire, Jessenia Alejandra

a2022801694@uwiener.edu.pe                      Cel: 932299881

Bach. Zarabia Mayta, Lady Sara

a2022801699@uwiener.edu.pe                      Cel:910226832

**Contacto con el Comité de Ética:** Si usted tuviese preguntas sobre sus derechos como voluntario o si considera que sus derechos han sido vulnerados en el estudio, puede dirigirse al Dr. Rubén Eduardo Cueva Mestanza, Decano de la Facultad de Farmacia y Bioquímica de la Universidad Privada Norbert Wiener, ubicada en la Av. Arequipa 440 – Lima Perú (Vicerrectorado de investigación, teléfono +51 1 7065555 anexo 3236).

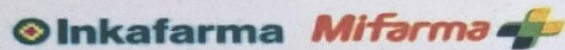
### DECLARACION DE CONSENTIMIENTO

*Declaro que he leído y comprendido la información proporcionada, se me ofreció la oportunidad de hacer preguntas y responderlas satisfactoriamente, no he percibido coacción ni he sido influido indebidamente a participar o continuar participando en el estudio y que finalmente el hecho de responder la encuesta expresa mi aceptación a participar voluntariamente en el estudio. En merito a ello proporciono la información siguiente:*

*Documento Nacional de Identidad N°: .....*

*Correo electrónico personal o institucional: .....*

Anexo 7: Carta de aprobación de la institución para la recolección de los datos



Bachilleres

Arzapalo Taquire, Jesenia Alejandra

Zarabia Mayta, Lady

Presente.

De mi consideración

Es grato de dirigirme a ustedes para saludarlos cordialmente y a la vez informales que cuentan con la autorización para la recolección de datos de los clientes de la zona de Santa Anita, apoyando con su tesis "NIVEL DE SATISFACION DE USUARIOS ATENDIDOS EN EL ESTABLECIMIENTO FARMACÉUTICO MIFARMA DEL DISTRITO DE SANTA ANITA 2022" Siendo los resultados de gran utilidad para la cadena de botica.

Sin otro particular, quedo ante ustedes.

Dra. Quispe Salazar, Nancy.

DNI: 10604190

NANCY Q. QUISEPÉ SALAZAR  
Químico Farmacéutico  
C.O.F.P. 12204

Anexo 8: Informe del asesor de turnitin

Reporte de similitud	
NOMBRE DEL TRABAJO	AUTOR
<b>INFORME FINAL TESIS ARZAPALO ZARA BIA-1.docx</b>	<b>Arzapalo Taquire Zarabia Mayta</b>
RECuento DE PALABRAS	RECuento DE CARACTERES
<b>19920 Words</b>	<b>71406 Characters</b>
RECuento DE PÁGINAS	TAMAÑO DEL ARCHIVO
<b>91 Pages</b>	<b>5.7MB</b>
FECHA DE ENTREGA	FECHA DEL INFORME
<b>May 18, 2023 1:59 PM GMT-5</b>	<b>May 18, 2023 2:00 PM GMT-5</b>
<b>● 15% de similitud general</b>	
El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos	
<ul style="list-style-type: none"><li>• 15% Base de datos de Internet</li><li>• Base de datos de Crossref</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 2% Base de datos de publicaciones</li><li>• Base de datos de contenido publicado de Crossref</li></ul>
<b>● Excluir del Reporte de Similitud</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Base de datos de trabajos entregados</li><li>• Material citado</li><li>• Coincidencia baja (menos de 10 palabras)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Material bibliográfico</li><li>• Material citado</li><li>• Bloques de texto excluidos manualmente</li></ul>

Anexo 9: Base de datos (muestra)

Variable. NIVEL DE SATISFACCIÓN																										
sujetos	Dimensión 1. EMPATÍA				Dimensión 2. CAPACIDAD DE RESPUESTA						Dimensión 3. SEGURIDAD					Dimensión 4. CONFIABILIDAD					Dimensión 5. TANGIBLES					SUMA TOTAL
	1	2	3	Suma	4	5	6	7	8	Suma	9	10	11	12	Suma	13	14	15	16	Suma	17	18	19	20	Suma	
1	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	4	5	5	5	19	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	99
2	5	5	5	15	5	4	5	5	4	23	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	98
3	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	80
4	4	5	5	14	5	5	4	5	5	24	4	5	4	5	18	4	5	4	4	17	4	4	5	4	17	90
5	5	5	5	15	4	5	5	4	5	23	4	5	5	5	19	5	5	4	4	18	4	4	4	4	16	91
6	5	4	5	14	5	5	4	4	4	22	5	5	4	4	18	4	5	4	5	18	5	5	5	4	19	91
7	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	100
8	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	100
9	5	5	5	15	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	91
10	4	4	4	12	5	5	5	4	4	23	5	4	4	5	18	5	4	4	5	18	5	5	4	5	19	90
11	5	4	4	13	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	20	5	4	4	4	17	4	5	4	4	17	87
12	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	5	5	18	82
13	4	4	4	12	3	4	4	4	4	19	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	78
14	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	4	5	5	19	99
15	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	5	4	5	5	19	4	5	4	4	17	5	5	4	4	18	94
16	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	5	5	5	19	99
17	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	100
18	3	3	3	9	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	3	3	3	4	13	3	3	3	3	12	61
19	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	80
20	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	4	5	5	18	98
21	3	3	3	9	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	60

22	4	5	4	13	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	98
23	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	100
24	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	80
25	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	4	5	5	5	19	5	5	5	5	20	5	5	4	5	19	98
26	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	80
27	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	80
28	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	80
29	4	5	5	14	4	4	4	3	4	19	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	80
30	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	4	5	4	18	5	4	5	4	18	96
31	5	5	5	15	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	99
32	5	4	5	14	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	99
33	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	100
34	5	5	4	14	4	5	5	5	5	24	5	4	5	5	19	5	5	4	5	19	5	5	5	5	20	96
35	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	80
36	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	5	4	17	81
37	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	80
38	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	80
39	3	3	4	10	3	4	3	3	4	17	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	63
40	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	80
41	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	80
42	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	80
43	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	80
44	3	4	3	10	4	4	4	3	4	19	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	76
45	5	5	4	14	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	99
46	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	100
47	4	5	5	14	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	99
48	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	100

49	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	100
50	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	100
51	5	5	5	15	5	5	5	4	5	24	5	5	5	5	20	5	4	4	4	17	5	5	4	5	19	95
52	5	4	5	14	5	5	5	5	4	24	4	5	4	4	17	5	4	5	5	19	5	5	5	5	20	94
53	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	80
54	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	80
55	3	3	3	9	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	60
56	3	3	3	9	3	3	3	3	3	15	4	3	3	3	13	3	3	3	3	12	4	3	3	3	13	62
57	3	3	4	10	3	3	3	3	4	16	3	3	4	3	13	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	63
58	5	5	4	14	4	5	5	5	5	24	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	98
59	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	80
60	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	80
61	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	80
62	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	80
63	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	100
64	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	100
65	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	100
66	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	100
67	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	100
68	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	100
69	5	4	5	14	5	5	5	5	5	25	4	5	4	5	18	5	5	4	5	19	4	5	5	5	19	95
70	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	100
71	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	80
72	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	4	4	4	5	17	93
73	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	100
74	5	5	4	14	5	5	5	4	5	24	4	5	5	5	19	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	97
75	5	5	4	14	5	5	5	5	5	25	5	5	4	4	18	5	5	4	5	19	5	5	4	5	19	95



76	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	80
77	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15	79
78	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	100
79	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	80
80	4	4	4	12	4	4	4	3	3	18	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15	76
81	4	4	4	12	4	4	4	3	3	18	4	4	3	3	14	4	3	4	4	15	4	4	4	4	16	75
82	3	3	3	9	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	60
83	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	80
84	4	3	4	11	4	4	4	4	4	20	3	4	3	4	14	4	4	3	4	15	3	4	4	4	15	75
85	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	100
86	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	100
87	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	80
88	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	80
89	3	4	3	10	4	4	4	3	4	19	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	76
90	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	80
91	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	80
92	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	100
93	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	100
94	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	100
95	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	80
96	4	4	4	12	4	4	4	3	3	18	4	3	3	3	13	4	3	4	4	15	4	4	4	4	16	74
97	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	100
98	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	100
99	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	80
100	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	80
101	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	79
102	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	79

103	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	79
104	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	100
105	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	100
106	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	100
107	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	100
108	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	100
109	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	80
110	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	80
111	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	80
112	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	100
113	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	100
114	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	80
115	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	80
116	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	80
117	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	100
118	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	100
119	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	100
120	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	100
121	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	80
122	4	4	4	12	5	4	4	4	4	21	5	5	4	4	18	4	4	5	5	18	5	5	4	4	18	87
123	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	79
124	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	80
125	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	79
126	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	80
127	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	80
128	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	80
129	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	79

130	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	80
131	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	80
132	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	80
133	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	80
134	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	100
135	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	80
136	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	80
137	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	79
138	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	80
139	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	80
140	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	100
141	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	100
142	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	80
143	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	80
144	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	100
145	4	4	4	12	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	79
146	5	4	4	13	5	4	4	5	4	22	5	5	4	4	18	5	5	4	4	18	5	4	4	4	17	88
147	4	4	4	12	4	4	4	5	4	21	5	4	4	5	18	5	5	5	5	20	5	4	4	5	18	89
148	5	4	4	13	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	82
149	5	5	5	15	5	5	4	4	4	22	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	86
150	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	100
151	4	4	4	12	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	5	4	5	4	18	91
152	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	100
153	5	5	5	15	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	95
154	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	88
155	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	96
156	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	92

157	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	4	4	5	4	17	93
158	5	5	5	15	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	20	5	5	4	4	18	4	4	4	4	16	89
159	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	88
160	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	5	4	5	4	18	94
161	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	100
162	5	5	5	15	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	91
163	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	84
164	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	96
165	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	96
166	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	4	4	5	4	17	93
167	5	5	5	15	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	20	5	5	4	4	18	4	4	4	4	16	89
168	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	84
169	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	96
170	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	100
171	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	88
172	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	92
173	4	4	4	12	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	4	5	4	17	94
174	5	5	5	15	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	87
175	5	5	5	15	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	5	5	4	4	18	5	4	5	4	18	87
176	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	96
177	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	96
178	4	4	4	12	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	97
179	5	5	5	15	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	95
180	5	5	5	15	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	87
181	4	4	4	12	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	4	4	5	4	17	90
182	5	5	5	15	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	87
183	5	5	5	15	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	87

184	4	4	4	12	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	4	4	18	5	5	5	5	20	95
185	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	100
186	5	5	5	15	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	95
187	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	92
188	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	88
189	5	5	5	15	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	5	4	17	84
190	5	5	5	15	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	91
191	4	4	4	12	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	5	4	5	4	18	91
192	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	4	4	18	5	5	5	5	20	98
193	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	100
194	5	5	5	15	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	87
195	4	4	4	12	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	93
196	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	96
197	5	5	5	15	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	4	4	5	4	17	88
198	5	5	5	15	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	87
199	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	96
200	4	4	4	12	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	5	4	5	4	18	91
201	5	5	5	15	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	5	5	4	4	18	5	5	5	5	20	89
202	5	5	5	15	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	91
203	4	4	4	12	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	97
204	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	100
205	4	4	4	12	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	89
206	5	5	5	15	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	4	4	5	4	17	88
207	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	96
208	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	88
209	5	5	5	15	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	5	5	4	4	18	5	4	5	4	18	87
210	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	92

211	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	96
212	4	4	4	12	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	97
213	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	100
214	5	5	5	15	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	5	4	5	4	18	89
215	5	5	5	15	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	87
216	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	96
217	4	4	4	12	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	93
218	5	5	5	15	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	20	5	5	4	4	18	5	5	5	5	20	93
219	5	5	5	15	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	91
220	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	4	4	5	4	17	93
221	4	4	4	12	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	89
222	5	5	5	15	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	91
223	5	5	5	15	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	91
224	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	4	4	18	5	5	5	5	20	98
225	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	96
226	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	4	4	5	4	17	85
227	5	5	5	15	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	87
228	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	5	4	5	4	18	94
229	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	96
230	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	88
231	5	5	5	15	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	95
232	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	92
233	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	16	5	5	4	4	18	4	4	4	4	16	90
234	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	4	5	4	17	97
235	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	84
236	5	5	5	15	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	83
237	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	96

238	4	4	4	12	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	93
239	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	4	4	18	5	5	5	5	20	98
240	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	100
241	5	5	5	15	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	87
242	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	4	5	4	17	89
243	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	4	5	4	18	98
244	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	96
245	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	96
246	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	92
247	5	5	5	15	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	87
248	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	16	5	5	4	4	18	4	4	4	4	16	90
249	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	4	5	4	17	97
250	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	92
251	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	80
252	5	5	5	15	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	91
253	4	4	4	12	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	93
254	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	4	4	18	5	5	5	5	20	98
255	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	100
256	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	84
257	5	5	5	15	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	4	5	4	17	92
258	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	4	5	4	18	98
259	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	96
260	5	5	5	15	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	91
261	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	92
262	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	92
263	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	16	5	5	4	4	18	4	4	4	4	16	90
264	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	4	5	4	17	97

265	5	5	5	15	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	87
266	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	84
267	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	100
268	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	96
269	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	20	5	5	4	4	18	5	5	5	5	20	90
270	5	5	5	15	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	95
271	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	88
272	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	4	4	5	4	17	93
273	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	4	5	4	18	90
274	5	5	5	15	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	91
275	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	96
276	4	4	4	12	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	97
277	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	96
278	5	5	5	15	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	20	5	5	4	4	18	4	4	4	4	16	89
279	4	4	4	12	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	4	5	4	17	94
280	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	92
281	5	5	5	15	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	87
282	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	92
283	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	92
284	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	96
285	4	4	4	12	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	97
286	5	5	5	15	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	87
287	5	5	5	15	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	4	4	5	4	17	88
288	4	4	4	12	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	4	5	4	18	95
289	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	96
290	5	5	5	15	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	20	5	5	4	4	18	5	5	5	5	20	93
291	5	5	5	15	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	95



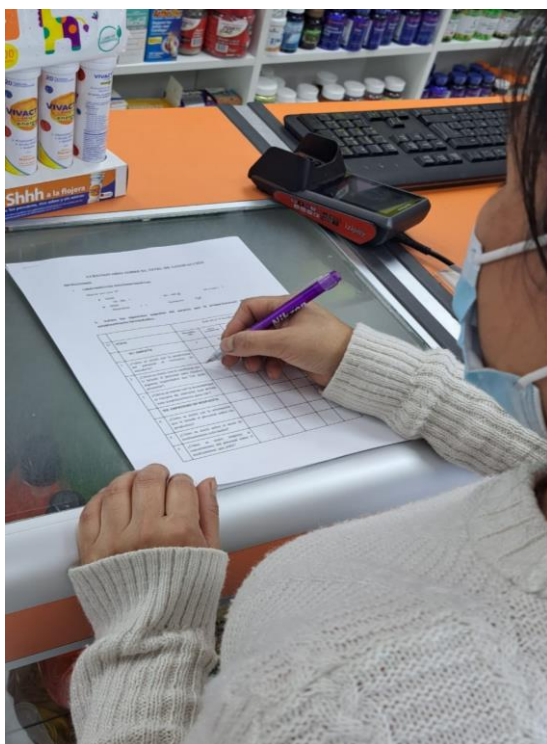
292	4	4	4	12	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	97
293	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	92
294	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	4	4	5	4	17	93
295	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	92
296	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	88
297	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	20	5	5	4	4	18	5	4	5	4	18	88
298	5	5	5	15	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	95
299	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	96
300	4	4	4	12	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	97
301	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	100
302	5	5	5	15	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	87
303	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	4	4	5	4	17	85
304	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	4	5	4	18	98
305	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	96
306	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	20	5	5	4	4	18	5	5	5	5	20	90
307	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	96
308	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	96
309	5	5	5	15	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	91
310	5	5	5	15	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	4	4	5	4	17	88
311	4	4	4	12	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	89
312	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	96
313	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	96
314	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	5	5	4	4	18	5	5	5	5	20	86
315	5	5	5	15	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	91
316	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	92
317	4	4	4	12	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	4	5	4	18	95
318	5	5	5	15	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	95

319	5	5	5	15	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	91
320	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	96
321	4	4	4	12	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	97
322	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	92
323	5	5	5	15	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	20	5	5	4	4	18	4	4	5	4	17	90
324	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	88
325	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	92
326	4	4	4	12	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	89
327	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	96
328	5	5	5	15	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	87
329	4	4	4	12	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	4	5	4	17	94
330	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	96
331	5	5	5	15	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	87
332	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	5	4	5	4	18	86
333	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	100
334	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	92
335	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	5	5	4	4	18	5	5	5	5	20	86
336	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	100
337	4	4	4	12	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	93
338	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	4	4	5	4	17	85
339	5	5	5	15	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	5	5	4	4	18	4	4	4	4	16	85
340	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	92

Anexo 10: Resumen del muestreo de la población

PERIODO	DIAS	HORARIO	POBLACION	INTERVALO	INTERVALO REDONDEADO	MUESTRA OBTENIDA	MUESTRA EMPLEADA		
Semana 1: Del jueves 08 al domingo 11	Jueves 08	17:00 PM - 22:00 PM	129	8.82352941	8	99.875	96		
	Viernes 09	17:00 PM - 22:00 PM	151						
	Sábado 10	11:00 AM - 22:00 PM	264						
	Domingo 11	11:00 AM - 22:00 PM	255						
Semana 2: Del lunes 12 al domingo 18	Lunes 12		0						
	Martes 13		0						
	Miércoles 14	17:00 PM - 22:00 PM	121						
	Jueves 15	17:00 PM - 22:00 PM	127						
	Viernes 16	17:00 PM - 22:00 PM	147						
	Sábado 17	11:00 AM - 22:00 PM	257						
	Domingo 18	11:00 AM - 22:00 PM	253						
Semana 3: Del lunes 19 al domingo 25	Lunes 19		0						
	Martes 20		0						
	Miércoles 21	17:00 PM - 22:00 PM	122						
	Jueves 22	17:00 PM - 22:00 PM	127						
	Viernes 23	17:00 PM - 22:00 PM	139						
	Sábado 24	11:00 AM - 22:00 PM	257						
	Domingo 25	11:00 AM - 22:00 PM	253						
Semana 4: Del lunes 26 al viernes 30	Lunes 26		0						
	Martes 27		0						
	Miércoles 28	17:00 PM - 22:00 PM	125						
	Jueves 29	17:00 PM - 22:00 PM	127						
	Viernes 30	17:00 PM - 22:00 PM	146						
<b>Total</b>			<b>3000</b>						<b>340</b>

Anexo 11: Evidencia fotográfica de la aplicación del instrumento.

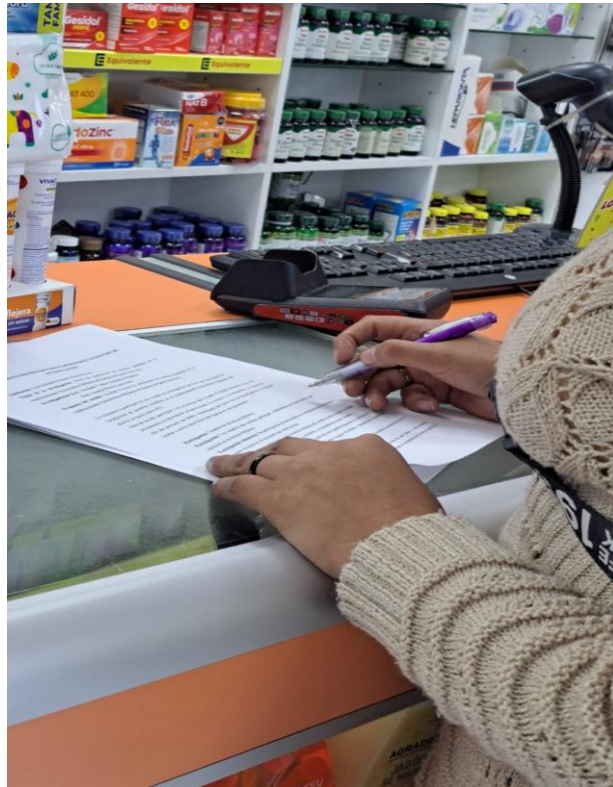


*Fotografía de una usuaria completando el instrumento*

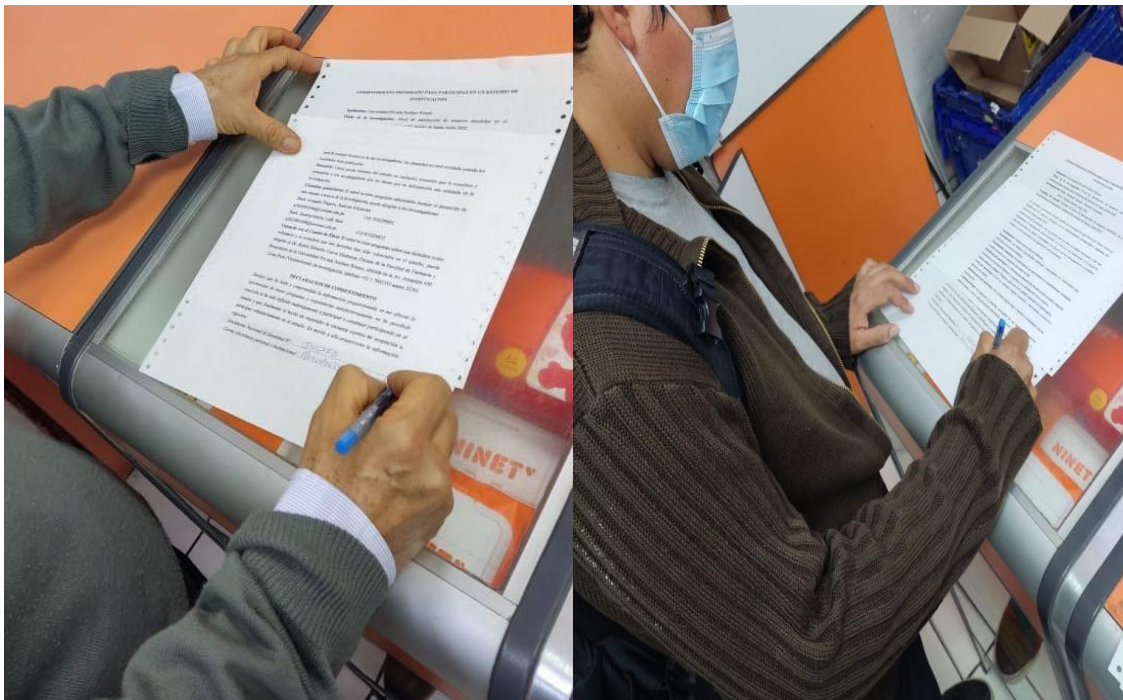


*Fotografía de un usuario completando el instrumento*

Anexo 12: Evidencia fotográfica de la presentación del Consentimiento al usuario.



*Fotografía de una usuaria completando el consentimiento informado.*



*Fotografía de dos usuarios completando el consentimiento informado.*