

**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**  
**FACULTAD DE MEDICINA HUMANA**  
**PROGRAMA DE ESTUDIO DE FARMACIA Y**  
**BIOQUIMICA**



**Calidad y satisfacción del usuario en la atención a pacientes que  
acuden a la Botica J&M Pharma. Trujillo 2022**

Tesis para optar el Título Profesional de Químico Farmacéutico

**Autor:**

Chamorro Sandoval, Malena Noheldy

**Asesor:**

Flores Ballena, Jaime

(Código ORCID: 0000-0002-2346-1040)

**Nuevo Chimbote - Perú**

**2022**

## INDICE DE GENERAL

INDICE DE GENERAL .....	i
ÍNDICE DE TABLAS .....	ii
INDICE DE FIGURAS .....	iii
PALABRAS CLAVE .....	iv
CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD .....	v
TÍTULO .....	vi
RESUMEN .....	vii
ABSTRACT.....	viii
INTRODUCCIÓN .....	1
METODOLOGÍA .....	9
RESULTADOS .....	13
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN .....	25
CONCLUSIONES .....	28
RECOMENDACIONES.....	28
REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA .....	30
ANEXOS .....	32

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b>	Nivel de fiabilidad sobre la calidad de atención en la Botica J&M.....	13
<b>Tabla 2</b>	Nivel de capacidad de respuesta sobre la calidad de atención en la Botica J&M.....	14
<b>Tabla 3</b>	Nivel de seguridad sobre la calidad de atención en la Botica J&M .....	15
<b>Tabla 4</b>	Nivel de empatía sobre la calidad de atención en la Botica J&M .....	16
<b>Tabla 5</b>	Nivel de elementos tangibles sobre la calidad de atención en la Botica J&M.....	17
<b>Tabla 6</b>	Nivel de calidad de atención de los usuarios de la Botica J&M.....	18
<b>Tabla 7</b>	Nivel de satisfacción sobre el aspecto humanista en la Botica.....	19
<b>Tabla 8</b>	Nivel de satisfacción sobre el aspecto tecnológico-científico en la Botica .	20
<b>Tabla 9</b>	Nivel de satisfacción sobre el aspecto entorno en la Botica .....	21
<b>Tabla 10</b>	Satisfacción de los usuarios que acuden a las Botica J&M .....	22
<b>Tabla 11</b>	Correlación de hipótesis general.....	23
<b>Tabla 12</b>	Correlación entre las dimensiones de la calidad de atención con la satisfacción .....	24

## INDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Fiabilidad que se muestra en la Botica J&M.....	13
<b>Figura 2.</b> Capacidad de respuesta de la Botica J&M.....	14
<b>Figura 3.</b> Seguridad que brinda la Botica J&M .....	15
<b>Figura 4.</b> Empatía que se muestra en la Botica J&M .....	16
<b>Figura 5.</b> Elementos tangibles de la Botica J&M .....	17
<b>Figura 6.</b> Nivel de calidad de atención de los usuarios de la Botica J&M .....	18
<b>Figura 7.</b> Nivel de satisfacción sobre el aspecto humanista en la Botica .....	19
<b>Figura 8.</b> Nivel de satisfacción sobre el aspecto tecnológico-científico en la Botica.....	20
<b>Figura 9.</b> Nivel de satisfacción sobre el aspecto entorno en la Botica .....	21
<b>Figura 10.</b> Satisfacción de los usuarios que acuden a las Botica J&M.....	22

## 1 Palabras clave

Tema	Calidad en la atención, satisfacción
Especialidad	Salud Pública

## Keywords

<b>Subject</b>	Quality of care, satisfaction
<b>Speciality</b>	Public health

## Línea de investigación

<b>Línea de investigación</b>	Farmacia Clínica y Comunitaria.
<b>Área</b>	Ciencias Médicas y de Salud.
<b>Subarea</b>	Ciencias de la Salud.
<b>Disciplina</b>	Ciencias del Cuidado de la Salud y Servicios.

## 2 Constancia de originalidad



### CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El que suscribe, Vicerrector de Investigación de la Universidad San Pedro:

#### HACE CONSTAR

Que, de la revisión del trabajo titulado "Calidad y satisfacción del usuario en la atención a pacientes que acuden a la Botica J&M Pharma. Trujillo 2022" del (a) estudiante: **CHAMORRO SANDOVAL MALENA NOHELDY**, identificado(a) con Código N° **1315100237**, se ha verificado un porcentaje de similitud del **27%**, el cual se encuentra dentro del parámetro establecido por la Universidad San Pedro mediante resolución de Consejo Universitario N° 5037-2019-USP/CU para la obtención de grados y títulos académicos de pre y posgrado, así como proyectos de investigación anual Docente.

Se expide la presente constancia para los fines pertinentes.

Chimbote, 20 de septiembre de 2023

UNIVERSIDAD SAN PEDRO  
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN



Dr. JAVIER MARTÍNEZ CARRIÓN  
VICERRECTOR



**NOTA:** Este documento carece de valor si no tiene adjunta el reporte del Software TURNITIN.

### **3 Título**

Calidad y satisfacción del usuario en la atención a pacientes que acuden a la Botica  
J&M Pharma. Trujillo 2022

#### 4 Resumen

Como fin principal de esta investigación se tuvo establecer la relación que existe entre la calidad y la satisfacción del usuario que acude a la Botica J&M Pharma en Trujillo, 2022. El problema de investigación respectivo fue ¿Qué relación existe entre la calidad y la satisfacción del usuario que acude a la Botica J&M Pharma en Trujillo, 2022? Se utilizó una investigación no experimental de tipo transversal correlacional; como técnica de recolección de datos se utilizó la encuesta validada; la muestra fue de 254 usuarios que acuden al establecimiento y en donde se incluyen solo a personas mayores de los 18 años. Como principales resultados se tiene que la calidad en la atención es calificada por la mayoría (68%) a nivel regular, y un 66% señala que se siente satisfecho a diferencia de un 33% que se siente poco satisfecho. Concluyendo que la calidad en la atención tiene una relación positiva moderada y significativa con la satisfacción de los usuarios de acuerdo al  $Rho=0.488$  y un nivel de significancia de  $p= 0.00$ .

**Palabras clave:** Calidad, atención personalizada, satisfacción, servicio confiable

## 5 Abstract

The main purpose of this research was to establish the relationship that exists between the quality and the satisfaction of the user who goes to the Botica J&M Pharma in Trujillo, 2022. The respective research problem was: What relationship exists between the quality and the satisfaction of the user who goes to the Botica J&M Pharma in Trujillo, 2022? Non-experimental cross-correlational research was used; the validated survey was used as a data collection technique; the sample consisted of 254 users who come to the establishment and where only people over 18 years of age are included. The main results show that the quality of care is qualified by the majority (68%) at a regular level, and 66% indicate that they feel satisfied, unlike 33% who are not very satisfied. Concluding that the quality of care has a moderate and significant positive relationship with user satisfaction according to  $Rho=0.488$  and a significance level of  $p= 0.00$ .

**Keyword:** Quality, personalized attention, satisfaction, reliable service.

## 6 Introducción

Como antecedentes se tiene a Rodríguez (2021), en su estudio “*Valuación de la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios de la farmacia institucional del Hospital Teófilo Dávila de la Ciudad de Machala*” (Guayaquil, Ecuador); utilizó una investigación de tipo descriptivo y correlacional. Se trabajó con 361 clientes y utilizó un cuestionario. Concluyó que la dimensión de seguridad es la más significativa, lo que provoca que los pacientes quieran recibir una atención digna y garantizar su seguridad. También se destacó la dimensión de empatía y en menor medida la capacidad de respuesta, la confiabilidad y los aspectos físicos; en consecuencia, es importante utilizar estrategias que creen una visión de las responsabilidades que los usuarios deben aceptar.

Según García y Carballeira (2020), “*Receta electrónica: diferencias entre comunidades autónomas que afectan al acceso al tratamiento y a la calidad de los servicios médicos. Anuario del Sistema Navarra de Salud*”; pretende explicar cómo afectan estas variaciones al acceso de las personas a la atención y a los medicamentos, así como los elementos singulares que influyen en estas variaciones. Se utilizó una encuesta. Se descubrió que ninguna de las farmacias del vecindario tenía un sistema confiable para contactar a los médicos o realizar un seguimiento de la información de los pacientes, ni podía manejar problemas de suministro en caso de emergencia; sólo un pequeño número de sociedades controlan alternativas específicas para adaptar las recetas a las necesidades de los pacientes. Concluyeron que el sistema de receta electrónica existente podría mejorarse para evitar discrepancias entre comunidades autónomas, elevar el nivel de atención al paciente, hacer más accesible el tratamiento y reducir los tiempos de desplazamiento y espera.

Por otro lado, Toral et al. (2019) señala en su investigación “*La gestión ambiental empresarial y su relación con la calidad del servicio al cliente en el mercado farmacéutico de Loya, Ecuador*”; analizar la relación entre el entorno empresarial y la calidad del servicio al cliente. Se aplicó una encuesta a 204 empleados

de farmacia, incluidos 68 directivos y 136 empleados. En cuanto a los aspectos relacionados con la calidad del servicio, una puntuación media cercana indica que los clientes perciben favorablemente los elementos tangibles del servicio, como la confiabilidad, la capacidad de respuesta y la empatía. En relación a la gestión y la calidad del servicio al cliente, la calidad de los servicios fue calificada como buena o muy buena y las condiciones del entorno como bueno o muy bueno, respectivamente 57,4% y 68,8 %.

Málaga (2022), en su estudio “*Gestión de medicamentos y calidad de atención entre usuarios de servicios de farmacia en clínicas privadas de Juliaca 2021*” (Lima, Perú) realizó un estudio mediante métodos cuantitativos con un diseño descriptivamente relevante. La muestra del estudio fue de 100 pacientes hospitalizados; el instrumento de recolección de datos fue un cuestionario. Los hallazgos indican que las variables en este estudio tienen una fuerte correlación. Además, afirmaron que la planificación, los servicios farmacéuticos y el control influyen significativamente en el nivel de atención que brindan los servicios farmacéuticos de American Clinic 2021.

Barrientos (2018) en su trabajo “*Calidad de atención y satisfacción del usuario de los servicios farmacéuticos del Centro de Salud Laura Callar-Los Olivos de Lima, 2018*”; su propósito general fue determinar la calidad de atención en el centro de estudio y la satisfacción del usuario con los servicios de farmacia. Relación entre. El diseño de investigación utilizado fue un diseño correlacional descriptivo transversal, no experimental. La muestra estuvo compuesta por 60 pacientes que fueron evaluados mediante un cuestionario. Se comprobó que existe una correlación muy alta entre el estándar de atención y la satisfacción del usuario con los servicios de farmacia ( $p < 0,05$ ,  $Rho \text{ Spearman} = 0,852$ ). La satisfacción del usuario con los servicios de farmacia aumenta a medida que se perfecciona la calidad de la atención.

Zapata (2019), en su trabajo “*Calidad y satisfacción de los usuarios ambulatorios de farmacia en el hospital Reátegui Delgado Piura 2018 Piura*”; utilizó un estudio descriptivo, no experimental, transversal; Había 1828 personas en la

muestra. De los resultados, el 94% calificó la confiabilidad como buena, el 75,79% calificó la capacidad de respuesta como buena, el 82,63% calificó la seguridad como buena, el 71,05% calificó la empatía como buena y el 68,42% calificó los activos intangibles. Se concluyó que los usuarios estaban insatisfechos (94%); en cuanto a la duración de la atención, que es un punto del proceso, se observó un 47,47% de satisfacción como oportuna y efectiva; falta de práctica respetuosa, amigable y paciente, falta de confianza. También hay poca orientación sobre la prescripción de tratamientos para los pacientes.

Llanos (2018) en su publicación “*Satisfacción de madres de niños menores de cinco años con el seguro integral de salud y calidad de la atención en farmacia*” en el Hospital Regional Docente, Trujillo 2017; desarrolló un estudio cuantitativamente descriptivo y su muestra está formada por 78 usuarios del departamento farmacéutico, a quienes se les rellenan dos cuestionarios. El grado de satisfacción general fue regular según el 44.9%; el 30.8% como bueno y 24.3% deficiente; y el nivel de calidad de atención se calificó de buena con 39.7%, regular con 35.9% y deficiente con 24.4%. La satisfacción con la comunicación, la cortesía, la competencia, la seguridad y la confiabilidad es regular.

Chávez (2020) en su trabajo “*Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de los servicios de farmacia del Hospital El Esfuerzo, Trujillo, 2019*”; desarrolló un diseño no experimental, transversal, descriptivo y relacional; la muestra de estudio se conformó por 1123 usuarios. Se utilizó la encuesta, con su instrumento, el cuestionario. Los principales resultados son que los usuarios calificaron la confiabilidad del servicio como buena con un 40.9% satisfechos con el servicio, la capacidad de respuesta fue buena con un 43.0% satisfechos con el servicio, la calificación de seguridad fue buena con un 42.3% satisfechos con el servicio; la empatía es buena, indicando que están satisfechos con el servicio, representando el 51,7%; la tangibilidad es buena, lo que demuestra que están satisfechos con el servicio, representando el 40,6%. La conclusión es que mientras la calidad de la atención tenga una buena calificación en todos los aspectos, los usuarios estarán satisfechos.

## **Marco teórico**

El grado en que están alineadas las preferencias de los usuarios con respecto a las necesidades y las intervenciones apropiadas que sirven al bien común es lo que se entiende por el término "calidad de la atención". El factor principal para determinar la calidad del servicio es esencialmente la relación entre los resultados de la empresa y todos sus servicios y expectativas, y la satisfacción del cliente es la relación entre los servicios ofrecidos y la calidad. (Gabriel, 2019)

Gabriel et al (2019), expone que para medir la calidad de atención se puede realizar a través de las siguientes dimensiones:

*Confiabilidad:* Se considera la capacidad de un centro de salud para realizar los servicios prestados de manera confiable y discreta.

*Capacidad de respuesta:* Rapidez con la que se prestan los servicios a los usuarios.

*Seguridad:* Características de enfermería relacionadas con los conocimientos y habilidades de los trabajadores, y lo que los usuarios perciben como un cuidado seguro.

*Empatía:* Se relaciona con el trato personalizado que sienten los usuarios por parte de los trabajadores.

*Elementos Tangibles:* Apariencia física de las instalaciones, equipos, personas y materiales.

En las últimas décadas se han descrito diversos elementos de la calidad. Actualmente existe un consenso claro sobre cuáles deberían ser los servicios de salud de calidad (OMS, 2020):

- Eficaz: se proporcionarán servicios de salud basados en evidencia a quienes los necesiten;
- Seguros: quieren evitar daños a quienes están a su cuidado;
- Centrados en la persona: en el marco de los servicios de salud organizados según las necesidades de la persona, tienen debidamente en cuenta los deseos, necesidades y valores individuales;
- Oportunos: reducirán los tiempos de espera y demoras, que en ocasiones perjudican tanto a quienes reciben la atención como a quienes la brindan;

- Igualdad: la calidad de la atención que brindan no difiere según la edad, sexo, género, raza, etnia, ubicación geográfica, religión, estatus socioeconómico, idioma o afiliación política;
- Integrativos: garantizarán una atención coordinada en todos los niveles y entre proveedores para promover la gama completa de servicios de salud a lo largo de la vida; y
- Eficientes: Aprovecharán al máximo los recursos disponibles y evitarán el desperdicio.

Cuando los clientes comparan qué tan bien se desempeñó un producto o servicio en comparación con sus expectativas, la satisfacción del cliente es el nivel emocional que se alcanza. (Kotler 2001, citado en Armas & Chávez, 2021)

Según Armas y Chávez (2021), el Ministerio de Salud divide la satisfacción en tres dimensiones:

- *Humanización*: Este es un aspecto esencial porque el objetivo de los servicios de salud es brindar atención efectiva y brindar atención a las personas.
- *Dimensión tecnocientífica*. En los contextos locales, existen diferencias en la disponibilidad y características de los recursos humanos y materiales que influyen en cómo se valora la atención técnica. Es importante establecer este criterio, pero en muchos casos no es inmediatamente relevante, pero puede ser necesario para evaluar el desempeño de los proveedores de atención médica.
- *Dimensión del entorno*: Muchos factores han influido en esta teoría, notándose la estrecha integración de los valores personales, sociales y profesionales.

### **Justificación de la investigación**

Se justifica teóricamente, pues se pretendió reforzar los conocimientos existentes sobre la calidad de atención en los establecimientos farmacéuticos, ya que por medio de la generación de otras teorías o conocimientos se aporta a otros estudios que tienen

el mismo objetivo de investigación, les sirve como base para sustentar su investigación.

Se justifica metodológicamente dado que se aplicó un estudio básico, que permitió generar mayor conocimiento al que ya existe, para ello se aplicó un estudio no experimental que por medio del instrumento del cuestionario permitió determinar el objetivo principal de la investigación, y así proponer alternativas de solución.

Y socialmente se justifica porque es de mucha utilidad para las instituciones públicas y privadas pues de los resultados obtenidos se mejora los procesos que genera la atención al paciente o usuario, así como también a los pacientes que acuden al servicio de la Botica, pues al reducir los tiempos de espera, se mejora la información por parte del profesional dispensador, así como la logística en el abastecimiento de medicamentos.

### **Problema**

¿Qué relación existe entre la calidad y la satisfacción del usuario que acude a la Botica J&M Pharma en Trujillo, 2022?

### **Conceptuación y operacionalización de las variables**

<b>Definición conceptual de la variable</b>	<b>Dimensiones (factores)</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Tipo de escala de medición</b>
<b>Calidad en la atención</b>  Grado de armonía entre las expectativas de los usuarios sobre las necesidades y las intervenciones oportunas	Fiabilidad	Atención desde el inicio hasta al final	Ordinal
		Atención según turno establecido	
		Atención según orden de llegada	
		Atención sin discriminación	
	Capacidad de respuesta	Atención rápida y eficaz	
		Resolución inmediata de problemas	
		Alternativas de productos correctos	

que permitan un mayor beneficio. (Gabriel, 2019)		Personal permanece en su trabajo	
	Seguridad	Personal inspira confianza	
		Personal con suficientes conocimientos	
		Tiempo para resolver dudas o preguntas	
		Respecto por la confidencialidad	
	Empatía	Trato con afabilidad, respeto, y paciencia	
		Comprensión de explicación del personal	
		Personal tolerante y respetuoso	
		Personal comprensivo con su enfermedad	
	Elementos tangibles	Instalaciones físicas son atractivas	
		Señalización	
		Limpieza	
Distribución física adecuada			
Cuando los clientes comparan qué tan bien se desempeñó un producto o servicio en comparación con sus expectativas, la satisfacción del cliente es el nivel emocional que se alcanza. (Kotler 2001, citado en Armas & Chávez, 2021)	Humanística	Atención	Ordinal
		Trata	
		Respeto - privacidad y confidencialidad	
		Orden de llegada	
		Personal uniformado y aseado	
	Tecnológica Científica	Eficacia	
		Orientación	
		Charlas educativas	
		Seguridad y dominio	
		Alternativas al tratamiento	
	Entorno	Limpieza y orden	
		Iluminación y ventilación	
		Señalización	
		Seguridad	
		Abastecimiento y disponibilidad	

## **Hipótesis**

Ha=Existe una relación positiva y significativa entre la calidad y la satisfacción del usuario que acude a la Botica J&M Pharma en Trujillo, 2022

H0=No existe una relación positiva y significativa entre la calidad y la satisfacción del usuario que acude a la Botica J&M Pharma en Trujillo, 2022

## **Objetivos**

### **Objetivo general**

Establecer la relación que existe entre la calidad y la satisfacción del usuario que acude a la Botica J&M Pharma en Trujillo, 2022.

### **Objetivos específicos**

1. Calificar el nivel de calidad en la atención de los usuarios que acude a la Botica J&M Pharma en Trujillo, 2022.
2. Calificar el nivel de satisfacción de los usuarios que acude a la Botica J&M Pharma en Trujillo, 2022.
3. Determinar la relación que existe entre las dimensiones de la calidad y la satisfacción de los usuarios que acude a la Botica J&M Pharma en Trujillo, 2022.

## 7 Metodología

### a) Tipo y diseño de investigación

#### Tipo de investigación:

De tipo básica, pues se genera la mayor cantidad de conocimientos con la observación, más no con la aplicación del estudio. (Hernández, Fernández, y Baptista, 2014)

#### Diseño de investigación:

No experimental, transversal de tipo correlacional, pues se limitó a observar los resultados durante la recopilación de datos en un solo tiempo.

Gráfico de diseño de investigación es:



Donde:

O<sub>1</sub>: Calidad

O<sub>2</sub>: Satisfacción del usuario

←→: relación

### b) Población, muestra y muestreo

#### Población

Se tomó como base a los usuarios o pacientes que acuden al establecimiento farmacéutico a comprar los medicamentos. Alrededor de 1,500 personas mayores de 30 años que en forma regular acuden por una prestación de atención en los últimos tres meses (abril, mayo, junio).

#### Criterios de Inclusión

- Todos los usuarios mayores de 18 años

- Usuarios de ambos sexos
- Usuarios que deseen participar

### **Criterios de Exclusión**

- Usuarios que tengan menos de 18 años.
- Usuarios que no desean participar

### **Muestra**

Para la selección de muestra, se aplicó el muestreo aleatorio simple, para lo cual se ha aplicado la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N \times z_{\alpha}^2 \times p \times q}{e^2 \times (N - 1) + z_{\alpha}^2 \times p \times q}$$

#### **Datos:**

N= Total Población	1500
$z_{\alpha}$ = Seguridad 95%	1.65
p = Probabilidad de éxito	50%
q = Probabilidad de Fracaso	50%
d = Error muestra	10%

El tamaño de la muestra de clientes fue de 254

### **Técnica de muestreo**

Muestreo probabilístico, de tipo aleatorio simple, dado que cualquiera de los integrantes de la población pueden ser seleccionados como parte de la muestra.

### **c) Técnicas e instrumentos de investigación**

#### **Técnicas**

Se utilizó la encuesta: la cual permitió tener un mejor acceso a la información de las variables de estudio por medio de los propios usuarios, es una técnica mejor aceptada, pues son preguntas de niveles que son fáciles de obtener respuestas.

## Instrumentos

El instrumento respectivo es el cuestionario: que se conformó por preguntas con escala de Likert en base a ambas variables de estudio.

El cuestionario de la variable calidad de atención, ha sido medido considerando la siguiente escala:

Se calificó de la siguiente manera para cada ítem:

<b>Puntaje</b>	<b>Niveles</b>
1 punto	Malo
2 puntos	Regular
3 puntos	Bueno
4 puntos	Excelente

Con el fin de calificar de manera general la variable independiente se ha considerado agrupar las respuestas en base a 3 niveles considerando los puntajes obtenidos:

<b>Puntaje</b>	<b>Niveles</b>
20 – 39 puntos	Regular
40 – 59 puntos	Buena
60 – 80 puntos	Excelente

El cuestionario de satisfacción del usuario estuvo constituido por preguntas en base a la escala de Likert:

<b>Puntaje</b>	<b>Niveles</b>
1 punto	No satisfecho
2 punto	Poco satisfecho
3 puntos	Satisfecho
4 puntos	Muy satisfecho

La suma del cuestionario dio un puntaje final que estuvo agrupado por niveles, siendo 3, como se muestra a continuación:

<b>Puntaje</b>	<b>Niveles</b>
15 – 30 puntos	No satisfecho
31 – 45 puntos	Poco satisfecho
46 – 60 puntos	Satisfecho

**d) Confiabilidad y validación del instrumento**

Los cuestionarios se validaron mediante juicio de expertos y con validez de contenido. Tanto el cuestionario de calidad de atención como de satisfacción del usuario se adaptó según Chávez (2020).

Para obtener el nivel de confiabilidad del instrumento, se utilizó el coeficiente de confiabilidad de Alfa de Cronbach, empleando una muestra piloto de 30 usuarios. El caso del cuestionario de calidad de atención se obtuvo un valor de 0.870 y para el cuestionario de satisfacción de usuarios se obtuvo 0.879, por lo que ambos cuestionarios fueron adecuados dado que cumplieron con los valores de aceptación para ser aplicados. (Anexo N°3)

**e) Procesamiento y análisis de la información**

Se utilizó tablas individuales de frecuencia, las cuales reflejaron porcentajes y cantidades y estuvieron acompañadas de figuras.

Se utilizó el programa Excel para el baseado de los resultados de la encuesta, así como el programa SPSS Statistic 26.

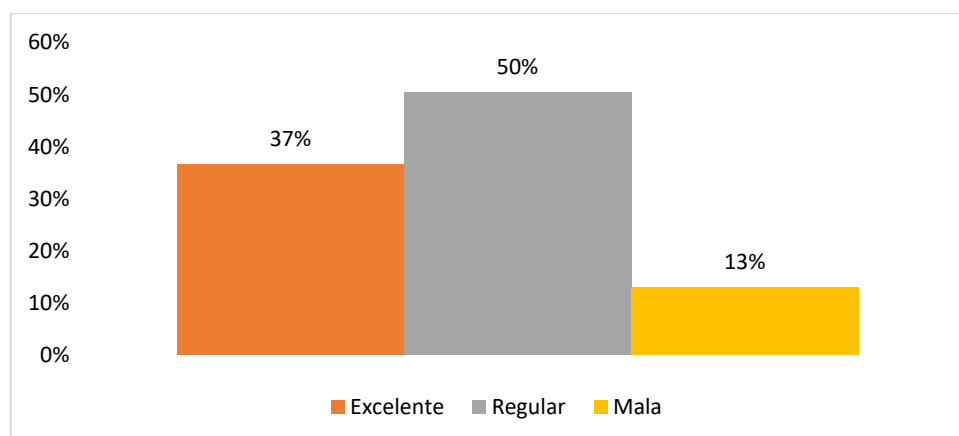
## 8 Resultados

**Tabla 1**

*Fiabilidad que se muestra en la Botica J&M*

Niveles	N°	%
Excelente	93	37
Regular	128	50
Mala	33	13
<b>Total</b>	<b>254</b>	<b>100</b>

Fuente: Aplicación de encuestas - Junio del 2022



**Figura 1.** Fiabilidad que se muestra en la Botica J&M

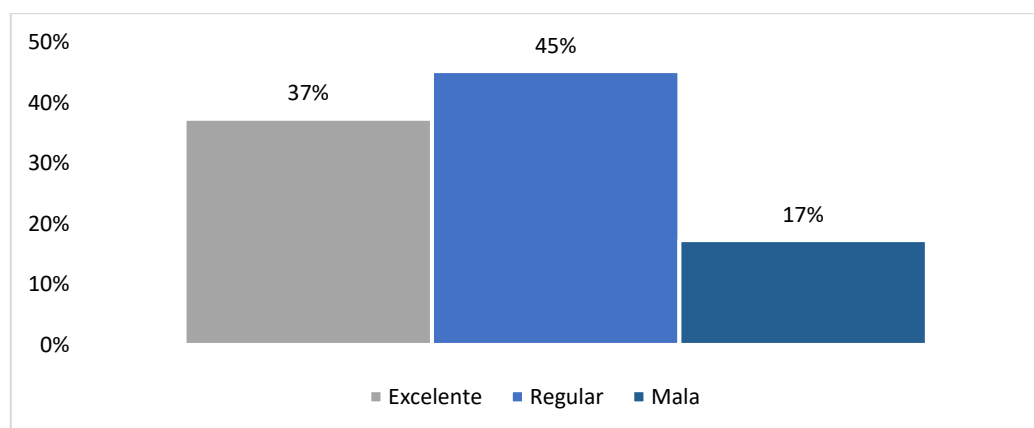
En la tabla y figura 1, el nivel de fiabilidad respecto a la calidad de atención es considerada por la mitad (50%) de los usuarios de la Botica en estudio como regular; el 37% lo considera como excelente; y el 13% lo considera como mala.

**Tabla 2**

*Capacidad de respuesta de la Botica J&M*

<b>Niveles</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Excelente	95	37
Regular	111	45
Mala	44	17
<b>Total</b>	<b>254</b>	<b>100</b>

Fuente: Aplicación de encuestas - Junio del 2022



**Figura 2.** Capacidad de respuesta de la Botica J&M

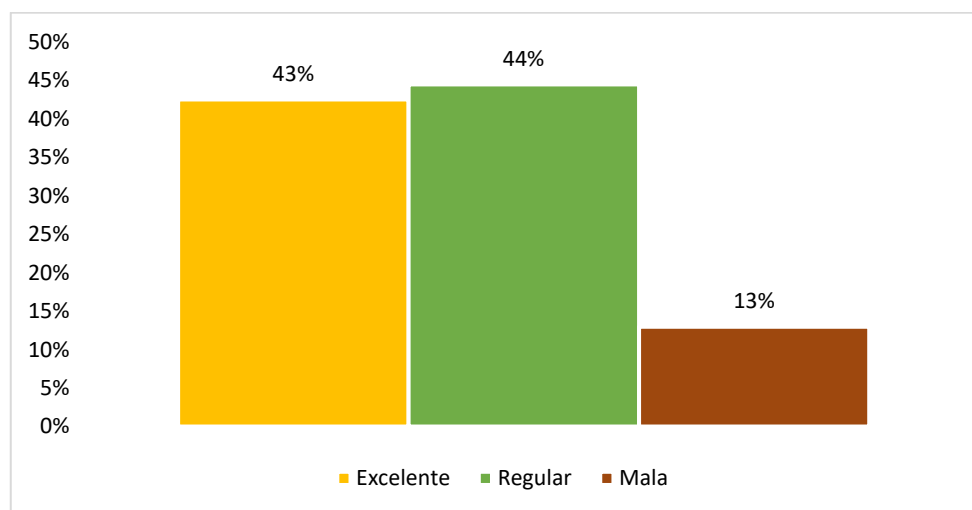
De acuerdo a los obtenido en la tabla y figura 2, el nivel de capacidad de respuesta respecto a la calidad de atención es considerada por el 45% de los usuarios de la Botica en estudio como regular; el 37% lo considera como excelente; y el 17% lo considera como mala.

**Tabla 3**

*Seguridad que brinda la Botica J&M*

<b>Niveles</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Excelente	108	43
Regular	113	44
Mala	33	13
<b>Total</b>	<b>254</b>	<b>100</b>

Fuente: Aplicación de encuestas - Junio del 2022



**Figura 3.** Seguridad que brinda la Botica J&M

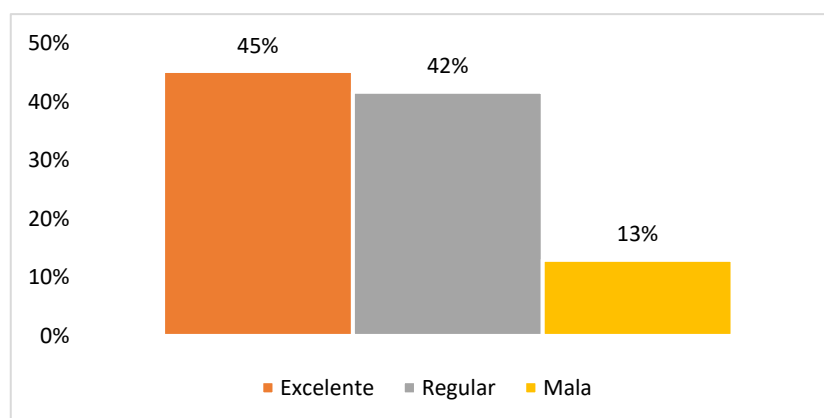
En referencia al nivel de seguridad en la calidad de atención en la tabla y figura 3, es considerada por el 44% de los usuarios de la Botica en estudio como regular; el 43% lo considera como excelente; y el 13% lo considera como mala.

**Tabla 4**

*Empatía que se muestra en la Botica J&M*

<b>Niveles</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Excelente	115	45
Regular	106	42
Mala	33	13
<b>Total</b>	<b>254</b>	<b>100</b>

Fuente: Aplicación de encuestas - Junio del 2022



**Figura 4.** Empatía que se muestra en la Botica J&M

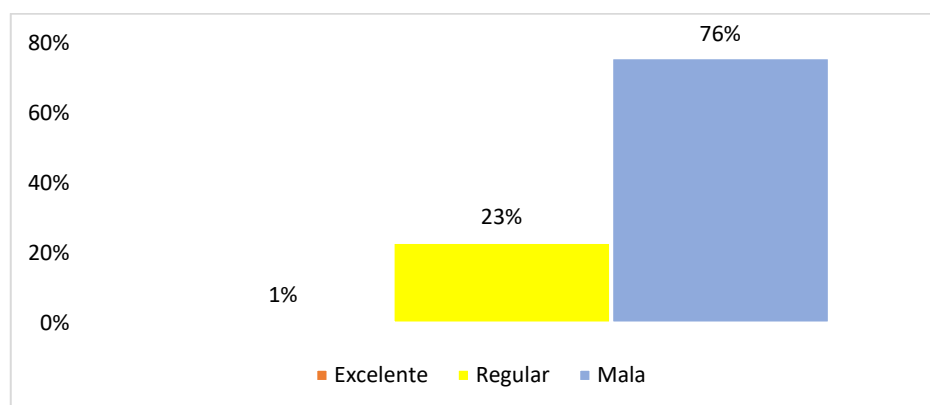
En referencia al nivel de empatía en la calidad de atención en la tabla y figura 4, es considerada por el 45% de los usuarios de la Botica en estudio como excelente; el 42% lo considera como regular; y el 13% lo considera como mala.

**Tabla 5**

*Elementos tangibles de la Botica J&M*

<b>Niveles</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Excelente	2	1
Regular	59	23
Mala	193	76
<b>Total</b>	<b>254</b>	<b>100</b>

Fuente: Aplicación de encuestas - Junio del 2022



**Figura 5.** Elementos tangibles de la Botica J&M

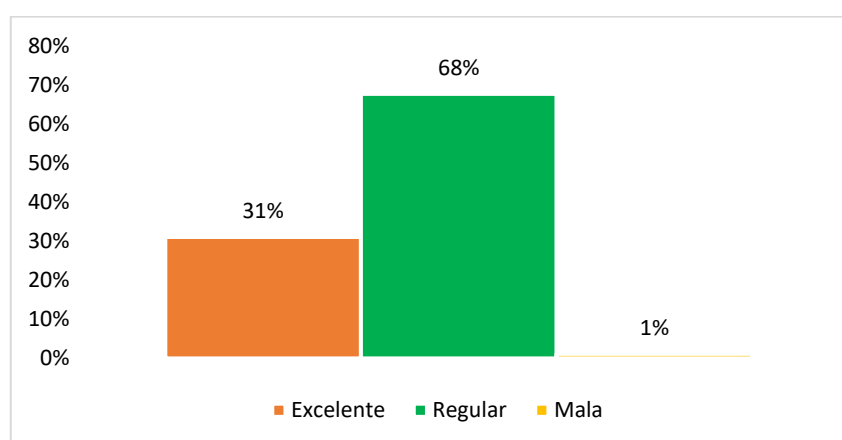
Considerando el nivel de elementos tangibles en la calidad de atención en la tabla y figura 5, es considerada por el 76% de los usuarios de la Botica en estudio como mala; un 23% lo considera como regular; y el 1% lo considera como excelente.

**Tabla 6**

*Nivel de calidad de atención de los usuarios de la Botica J&M*

<b>Niveles</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Excelente	79	31
Regular	172	68
Mala	3	1
<b>Total</b>	<b>254</b>	<b>100</b>

Fuente: Aplicación de encuestas - Junio del 2022



**Figura 6.** Nivel de calidad de atención de los usuarios de la Botica J&M

Según se puede apreciar en la tabla y figura 6, la calidad de atención a los usuarios que acuden a la Botica J&M es considerada como regular, representada por el 68%; el 31% lo considera como excelente y el 1% como mala.

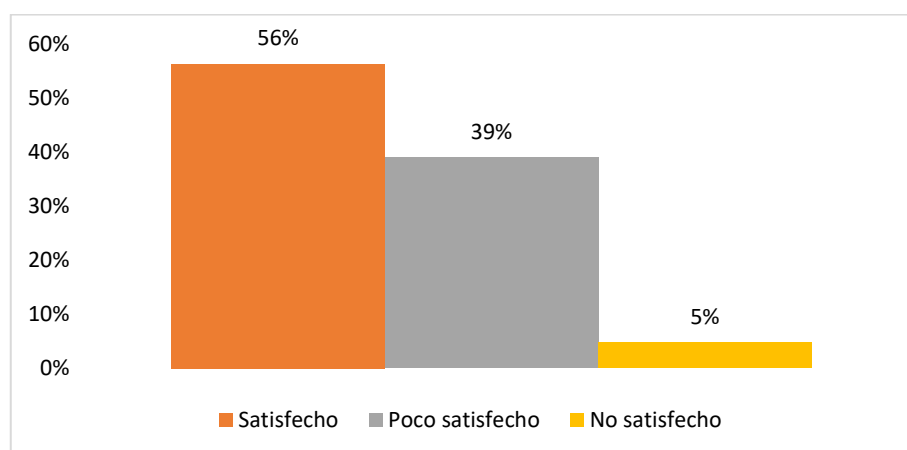
## Resultados sobre el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden a la Botica J&M.

**Tabla 7**

*Nivel de satisfacción sobre el aspecto humanista en la Botica*

<b>Niveles</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Satisfecho	143	56
Poco satisfecho	99	39
No satisfecho	12	5
<b>Total</b>	<b>254</b>	<b>100</b>

Fuente: Aplicación de encuestas - Junio del 2022



**Figura 7.** Nivel de satisfacción sobre el aspecto humanista en la Botica

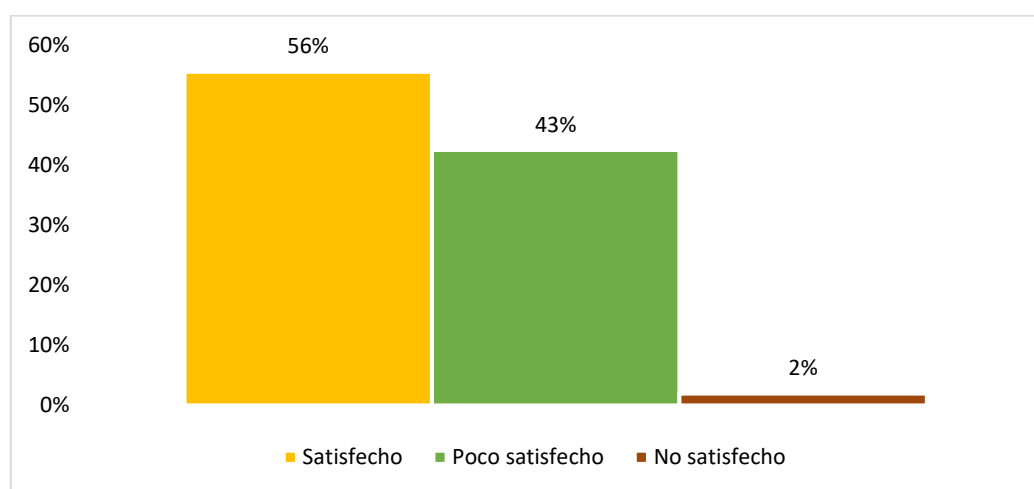
De acuerdo al aspecto humanista que se presenta en la Botica J&M en la tabla y figura 7, el 56% de los usuarios encuestados se sienten satisfechos, el 39% poco satisfechos, y solo el 5% señala estar no satisfechos.

**Tabla 8**

*Nivel de satisfacción sobre el aspecto tecnológico-científico en la Botica*

<b>Niveles</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Satisfecho	141	56
Poco satisfecho	108	43
No satisfecho	5	2
<b>Total</b>	<b>254</b>	<b>100</b>

Fuente: Aplicación de encuestas - Junio del 2022



**Figura 8.** Nivel de satisfacción sobre el aspecto tecnológico-científico en la Botica

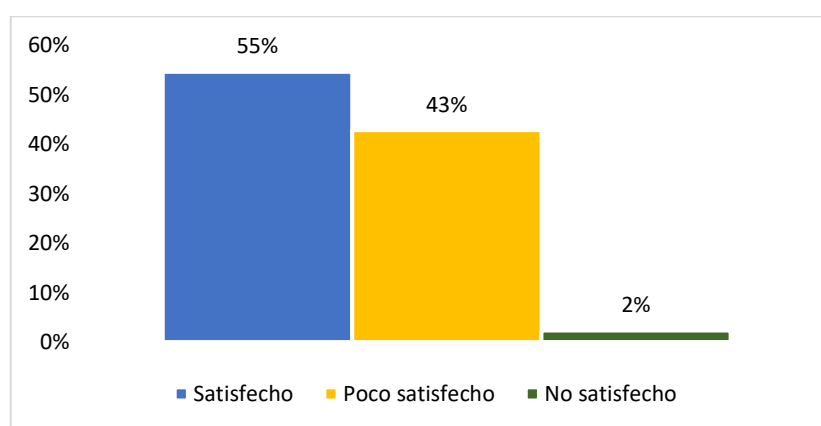
De acuerdo al aspecto tecnológico-científico que se presenta en la Botica J&M en la tabla y figura 8, el 56% de los usuarios encuestados se sienten satisfechos, el 43% se siente un satisfecho, y solo el 2% señala estar no satisfecho.

**Tabla 9**

*Nivel de satisfacción sobre el aspecto entorno en la Botica*

<b>Niveles</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Satisfecho	139	55
Poco satisfecho	109	43
No satisfecho	6	2
<b>Total</b>	<b>254</b>	<b>100</b>

Fuente: Aplicación de encuestas - Junio del 2022



**Figura 9.** Nivel de satisfacción sobre el aspecto entorno en la Botica

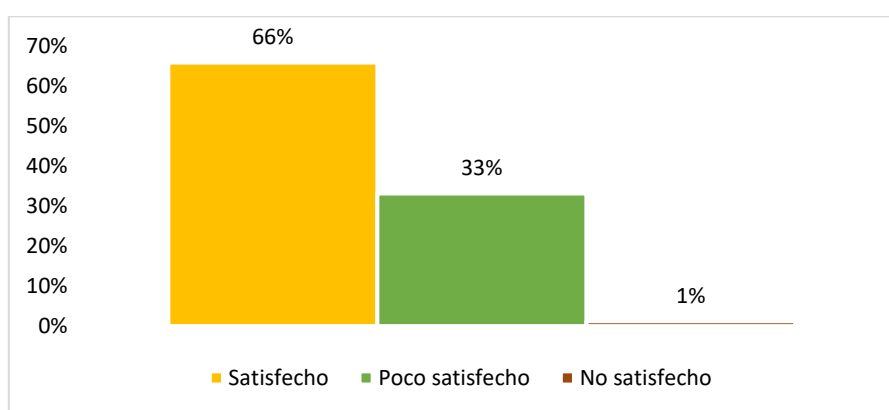
Según el aspecto entorno que se presenta en la Botica J&M en la tabla y figura 9, el 55% de los usuarios encuestados se sienten satisfechos, el 43% se sienten poco satisfecho, y el 2% se siente no satisfecho.

**Tabla 10**

*Satisfacción de los usuarios que acuden a las Botica J&M*

<b>Niveles</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Satisfecho	167	66
Poco satisfecho	84	33
No satisfecho	3	1
<b>Total</b>	<b>254</b>	<b>100</b>

Fuente: Aplicación de encuestas - Junio del 2022



**Figura 10.** Satisfacción de los usuarios que acuden a las Botica J&M

De acuerdo a lo que se observa en la tabla y figura 10, de los usuarios encuestados, el 66% indica estar satisfecho con el servicio que brinda la Botica J&M; el 33% se siente poco satisfecho, y solo el 1% se siente no satisfecho.

### Contrastación de hipótesis

Para conocer el tipo de estadística a aplicar, se hizo la prueba de normalidad, obteniéndose que se debe considerar la prueba de Kolmogorov, la cual indica que sus datos no tienen distribución normal, por lo que se aplicó una prueba no paramétrica: Rho Spearman.

	<b>Estadístico</b>	<b>G1</b>	<b>Sig.</b>
Calidad de atención	0.060	254	0.026
Satisfacción	0.117	254	0.000

Ha=Existe una relación positiva y significativa entre la calidad y la satisfacción del usuario que acude a la Botica J&M Pharma en Trujillo, 2022

H0=No existe una relación positiva y significativa entre la calidad y la satisfacción del usuario que acude a la Botica J&M Pharma en Trujillo, 2022

**Tabla 11**

*Correlación de hipótesis general*

		<b>Satisfacción</b>	
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coefficiente de correlación	0,488**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	254

Según se observa en la tabla 11, el valor del Rho Spearman es de 0.488 y la significancia es de 0.00, lo que indica que existe una relación positiva y significativa entre la calidad de atención y la satisfacción, rechazando así la hipótesis nula, y aceptando la alterna.

## Relación entre las dimensiones de la calidad de atención con la satisfacción

**Tabla 12**

*Correlación entre las dimensiones de la calidad de atención con la satisfacción*

		Satisfacción		
		Coefficiente de correlación	Sig. (p)	N
Rho de Spearman	Fiabilidad	,220	0.000	254
	Capacidad de respuesta	,279	0.000	
	Seguridad	,201	0.001	
	Empatía	,385	0.000	
	Elementos tangibles	,202	0.001	

Según se observa en la tabla 12, la fiabilidad y satisfacción, tienen una relación positiva baja y significativa (Rho Spearman =0.220 y p= 0.00), al igual que la capacidad de respuesta y la satisfacción (Rho Spearman = 0.279 y p= 0.00), en el mismo sentido la seguridad y la satisfacción (Rho Spearman = 0.201 y p= 0.001). También la empatía y satisfacción (Rho Spearman = 0.385 y p= 0.00), y respecto a los elementos tangibles y la satisfacción, (Rho Spearman es de 0.202 y p= 0.00).

## 9 Análisis y discusión

De acuerdo al objetivo general de establecer un vínculo entre la satisfacción del usuario y la calidad de Botica J&M Pharma en Trujillo en el año 2022, (ver Tabla 11); aplicando el estadístico Rho de Spearman, el valor es 0.488 y el nivel de significancia es 0.00, lo que significa que la calidad de la atención existe una relación positiva moderada y significativa con la satisfacción del usuario, es decir, a mayor calidad, mayor satisfacción del usuario. Así, se cumple la hipótesis de la hipótesis: existe una correlación positiva significativa entre la calidad de la atención y la satisfacción de los usuarios que acuden a Botica J&M Pharma en Trujillo en el año 2022. Esto concuerda con un estudio de Barrientos (2018) quien utilizó el mismo tipo de estadística y encontró que la calidad de la atención y la satisfacción del usuario con los servicios de farmacia alcanzaron un nivel de significancia de  $p < 0,05$  y Rho Spearman = 0,852 (correlación muy alta). En otras palabras, cuanto mejor es la calidad de la atención, mayor es el nivel de satisfacción del usuario con los servicios de farmacia.

Sobre el objetivo específico, *calificar el nivel de calidad de la atención en la Botica J&M Pharma en Trujillo, 2022*; se encontró que a nivel general la variable ha obtenido una calificación de regular, representada por el 68%, y solo el 31% lo considera como excelente, en la tabla y grafico 6. Lo que se debe que varias de sus dimensiones evaluadas han calificado regular como la fiabilidad de la botica en la atención (50%) en la tabla y grafico 1, lo que demuestra que para la mayoría de los usuarios o pacientes no se respeta en su totalidad el orden de turno de atención o se presentaron dificultades durante la atención de las recetas; la capacidad de respuesta también es calificada por la mayoría a nivel regular (45%) de la tabla y grafico 2, pues consideran que la atención no es muy rápida, además de que el personal no es muy atento para resolver algunos inconvenientes respecto a la falta de medicamentos; respecto a la seguridad, es calificada por la mayoría de usuarios como regular (44%) de la tabla y grafico 3, pues consideran que el personal no se toma mucho tiempo en responder sus dudas, así como también señalan que dicho personal a veces no muestra buenos conocimientos sobre la medicación alternativa.

Considerado la empatía, esta califica según mayoría, a nivel excelente (45%) de la tabla y grafico 4, pues señalan que casi siempre el personal es tolerante y comprensivo con ellos al momento de solicitar la medicina y alguna explicación al respecto; y en cuanto a la tangibilidad, esta califica a nivel malo (76%) de la tabla y grafico 5, dado que la mayoría de usuarios consideran que la botica no tiene buenas instalaciones físicas, en cuanto a su distribución y falta de letrado que orienten sobre lo que ofrece como productos y servicios.

Dichos resultados difieren del estudio de Chávez (2020), quien encontró en la farmacia que la fiabilidad califica como buena, así como la capacidad, la seguridad, la empatía y la tangibilidad, que pese hacer pública, brinda un buen servicio.

Estos resultados nos muestran que, si la mayoría de las dimensiones están bajas, van a afectar a la calidad, la misma que calificará también al mismo nivel, lo que no es positivo para botica, pues puede perder clientes, por lo tanto, la empresa no crecería, a lo que debe implementar acciones correctivas, como lo señala Rodríguez (2021), sobre la importancia de aplicar estrategias que permitan construir una visión sobre el compromiso que deben tener sobre los usuarios y así ofrecer una mejor calidad de atención.

En base al objetivo específico, *calificar el nivel de satisfacción y la satisfacción del usuario que acude a la Botica J&M Pharma en Trujillo, 2022*; se ha obtenido por la mayoría de los usuarios que se sienten satisfechos (66%), y un 33% se sienten poco satisfechos de la tabla y grafico 10. Lo que se debe a que muchos de sus factores de sus dimensiones han calificado de manera positiva. Sobre la dimensión humanista, la mayoría de los usuarios señalan sentirse satisfechos (56%) de la tabla y grafico 7, pues consideran que en lo posible se les ha brindado un trato fiable y con cuidado, así como existe buena presencia por parte del personal; en el aspecto tecnológico-científico, la mayoría se encuentra satisfecho (56%) de la tabla y grafico 8, pues obtienen orientación sobre los medicamentos a consumir, así como algunas charlas de las reacciones de ciertos medicamentos, y sobre medicamentos alternativos que se pueden tomar; y en cuanto al entorno, un 55% según la tabla y grafico 9, se manifiesta satisfecho, que si bien es cierto la botica no presenta una buena distribución de sus productos así como señalización, los usuarios destacan que presenta buena

iluminación, limpia y además se ubica en una buena zona para poder acceder. Esto se diferencia del estudio de Zapata (2019), quien en su investigación encontró que existe insatisfacción de los usuarios (94%); por la desconfianzas y escasa orientación a los pacientes sobre el tratamiento prescrito. Así como también con el estudio de Llanos (2018), quien concluyó que los niveles de satisfacción fueron regulares en la comunicación, cortesía, competencia, seguridad y bueno en la credibilidad.

Respondiendo al objetivo, *determinar la relación que existe entre las dimensiones de la calidad en atención y la satisfacción del usuario que acude a la Botica J&M Pharma en Trujillo, 2022*; se ha utilizado el Rho Spearman, dando como resultado que la dimensión fiabilidad (tabla 12) con la satisfacción tiene una relación positiva baja y significativa ( $\rho=0.220$ , y  $p=0.00$ ); así como también la dimensión capacidad de respuesta (tabla 13) con la satisfacción ( $\rho=0.279$ , y  $p=0.00$ ); la dimensión seguridad de la tabla 14 ( $\rho=0.201$ , y  $p=0.00$ ); empatía de la tabla 15 ( $\rho=0.385$ , y  $p=0.00$ ); y la dimensión tangibilidad de la tabla 16 ( $\rho=0.202$ , y  $p=0.001$ ).

Concluyendo así que todas las dimensiones de la calidad en atención tienen una relación positiva baja y significativa con la satisfacción. Lo que coincide con Chávez (2020), quien señala que todas las dimensiones de la variable calidad en la atención tienen una relación positiva y significativa con la satisfacción del usuario, lo que indica que, si cada una de ellas se presenta como alta o buena, en la misma medida se presentará la satisfacción.

## 10 Conclusiones y recomendaciones

### Conclusiones

- La calidad de atención de los usuarios que acuden a la Botica J&M es calificada como regular por el 68% y solo un 31% lo califica de muy bueno o excelente.
- La dimensión elementos tangibles un 76% lo califica mala, la dimensión nivel de empatía es calificada como excelente por el 45%; asimismo la seguridad, capacidad de respuesta y flexibilidad califican a nivel regular.
- Entre la fiabilidad y la satisfacción existe un relación positiva y significativa (Rho Spearman = 0.220 y  $p= 0.00$ ); existe una relación positiva baja y significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción (Rho Spearman = 0.279 y  $p= 0.00$ ); existe una relación positiva baja y significativa entre la seguridad y la satisfacción (Rho Spearman = 0.201 y  $p= 0.001$ ); existe una relación positiva y significativa entre la empatía y la satisfacción (Rho Spearman = 0.385 y  $p = 0.00$ ); y existe una relación positiva y significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción (Rho Spearman = 0.202 y  $p= 0.00$ ).

### Recomendaciones

- Visto los resultados obtenidos existe ya la necesidad de generar proyectos de mejora continua destinada a mejorar las dimensiones de la calidad en la atención y satisfacción del usuario
- Se debe mejorar la dimensión de elementos tangibles destinado en este caso a mejorar y superar la infraestructura, iluminación y la seguridad que pueda tener el usuario en el acceso al establecimiento
- Educación y retroalimentación tanto para el usuario externo como para el interno, en lo que es conocimiento y competencias al alcance de ambos.

## **11 Agradecimiento**

Al Creador de todas las cosas, desde lo más profundo de mi corazón,  
quien me cuida y me guía por los buenos caminos,  
el que me ha dado fortaleza día a día para continuar con mis estudios.

## 12 Referencia Bibliográfica

- Armas, J. F., & Chávez, L. A. (2021). Calidad del Servicio y Satisfacción del Usuario del Servicio de Farmacia del Hospital Domingo Olevagoya, Jauja 2018. *SENDAS*, 2(1), 12 - 25. <https://doi.org/10.47192/rsc.v2i1.55>
- Barrientos, J. D. (2018). *Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller-Los Olivos, 2018* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo en Lima][https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30674/Bbarrientos\\_VJD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30674/Bbarrientos_VJD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Castillo, E., Rosales, C., Reyes, C. (2020) *Percepción de pacientes peruanos acerca de la calidad de los servicios farmacéuticos hospitalarios. Medisur*, 18(4) <http://www.medisur.sld.cu/index.php/medisur/article/view/4443>
- Chávez, L. E. (2020). *Calidad de servicio y satisfacción de usuarios que acuden al servicio de farmacia del Hospital El Esfuerzo, Trujillo 2019* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo en Trujillo, Libertad] [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/51476/Ch%c3%a1vez\\_GLE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/51476/Ch%c3%a1vez_GLE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Febres, R. J., y Mercado, M. R. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 20(3), 397-403. <https://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>
- Gabriel, J. et al. (2019). Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. *Rev Cubana Invest Bioméd*, 38 (2), 153-169. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-03002019000200153](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03002019000200153)
- García, I., y Carballeira, J.D. (2020). Receta electrónica: diferencias entre comunidades autónomas que afectan al acceso a los tratamientos y a la calidad de la atención farmacéutica. *Anales del Sistema Sanitario de Navarra*, 43(3), 297-306. <https://dx.doi.org/10.23938/assn.0880>

- Hernández, S., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6ª. ed.). Mc Graw Hill Education
- Llanos, M. J. (2018). *Satisfacción de las madres de menores de cinco años del seguro integral de salud y calidad de atención en el departamento de farmacia. Hospital Regional Docente de Trujillo 2017* [Tesis de maestría, Universidad Católica Los Ángeles, Trujillo, La Libertad] [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5661/satisfaccion\\_calidad\\_llanos\\_abanto\\_maria\\_josefina.pdf?sequence=1&isallowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5661/satisfaccion_calidad_llanos_abanto_maria_josefina.pdf?sequence=1&isallowed=y)
- Malaga, L. B. (2022). *Gestión de Medicamentos y Calidad de Atención en Usuarios del Servicio de Farmacia en una Clínica Privada de Juliaca 2021*. Universidad César Vallejo, Lima, Perú. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/84783/Malaga\\_MLB-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/84783/Malaga_MLB-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Organismo Mundial de Salud (2020). *Servicios sanitarios de calidad*. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
- Rodríguez, A.E. (2021). *Valuación de la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios de la farmacia institucional del Hospital Teófilo Dávila de la Ciudad de Machala*. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/15918/1/T-UCSG-POS-MGSS-293.pdf>
- Toral, R., Gallardo, N. A, Pasaca, M. E., y Cevallos, C. (2018). The management of the commercial environment and its relationship with the quality of customer service in the pharmaceutical market, Loja – Ecuador. *Revista Dom.Cienc.* 5(1), pp 136-159. <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/853/pdf>
- Zapata, J. (2019). *Calidad y satisfacción en usuarios de farmacia de consulta externa hospital Reátegui Delgado Piura 2018* [Tesis de pregrado, Universidad San Pedro en Piura] [http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/14105/Tesis\\_63628.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/14105/Tesis_63628.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

## 13 Anexos

### Anexo 1

Autorización de la institución donde se va a realizar la recolección de los datos

#### CARTA DE ACEPTACIÓN PARA TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Bachiller:

Malena Nohedy Chamorro Sandoval

Presente:

Tengo el agrado de dirigirme a Usted, con la finalidad de hacer de su conocimiento que de acuerdo al documento presentado en el cual se solicita realizar el estudio de investigación sobre **Calidad y satisfacción del usuario en la atención a pacientes que acuden a la Botica J&M Pharma. Trujillo 2022.** a través de una encuesta realizada a los usuarios para la recolección de información, le autorizo realizar sus actividades en el periodo que sea necesario.

Aprovecho la oportunidad para expresarle mi consideración y estima personal.

Atentamente



---

Fidel Elpidio Angulo Facundo  
Representante Legal

Anexo 2

Ficha de recolección de datos (instrumento)

**Cuestionario sobre calidad de atención**

Señor usuario de la Botica J&M, el presente cuestionario es de carácter anónimo y confidencial. Tiene como objetivo conocer su opinión sobre la calidad de servicios que se ofrece. Marque según corresponda, considerando las siguientes alternativas:

**Excelente (4)      Bueno (3)      Regular (2)      Malo (1)**

N°	ITEM	1	2	3	4
<b>Fiabilidad</b>					
1.	¿La calidad de atención fue correcta en el servicio, desde el inicio hasta el final?				
2.	¿Le atendieron de acuerdo al turno establecido?				
3.	¿La atención realizada fue ordenada de acuerdo a su turno?				
4.	¿Realizaron la atención sin discriminación y/o diferenciación, con respecto a otras personas?				
<b>Capacidad de respuesta</b>					
5.	¿La atención fue rápida y eficaz?				
6.	¿Cuándo se presentó un inconveniente, lo resolvieron inmediatamente?				
7.	¿En caso de ausencia de un producto, le ofrecieron las alternativas correctas, oportunamente?				
8.	¿El personal permanece en su servicio, y no se ausenta por mucho tiempo?				
<b>Seguridad</b>					
9.	¿El personal de la botica que le atendió, le inspiró confianza?				
10.	¿El personal de la botica que le atendió, tiene conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios?				
11.	¿El personal de la botica que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?				
12.	¿Durante su atención en la botica se respetó la confidencialidad?				

<b>Empatía</b>					
13.	¿El personal de la botica que le atendió le trató con afabilidad, respeto y paciencia?				
14.	¿Usted comprendió, la explicación que el personal de la botica, le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?				
15.	¿El personal de la botica, es tolerante, y es capaz de respetar distintos puntos de vista del usuario?				
16.	¿El personal de la botica, es comprensivo con su enfermedad y estado de salud?				
<b>Tangibilidad</b>					
17.	¿Las instalaciones físicas de la botica son visualmente atractivas?				
18.	Los avisos, letreros, carteles, señalizaciones; de la botica, ¿fueron adecuados para orientar a los pacientes?				
19.	¿La distribución de los productos de la botica es adecuado?				
20.	¿La botica presenta sus instalaciones limpias?				

<b>CUESTIONARIO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b>				
Estimado(a) Sr.(a)				
El presente instrumento forma parte del trabajo de investigación titulado: “ <b>Calidad en la atención y satisfacción de los usuarios que acuden a la Botica J&amp;M Pharma. Trujillo 2022</b> ”.				
Las preguntas son de carácter reservado y privado.				
Marcar según corresponda:				
No satisfecho = 1    Poco satisfecho = 2    Satisfecho = 3    Muy Satisfecho = 4				
<b>DIMENSIONES/ítems</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
<b>DIMENSION: HUMANISICA</b>				
1. ¿El personal de la botica, le atiende con cuidado y precaución?				
2. ¿El personal de la botica le brinda un trato afable y cortes?				
3. ¿El personal de la botica respeta la confidencialidad, y actúa con discreción?				
4. ¿El personal de la botica respeta el orden de llegada de los pacientes?				
5. ¿El personal de la botica se encuentra correctamente uniformado y aseado?				
<b>DIMENSION: TECNOLOGICA-CIENTIFICA</b>				
6. ¿El personal de la botica le otorgo, correctamente todos los productos prescritos en su receta médica?				
7. ¿El personal de la botica le orienta sobre los medicamentos que va a usar?				
8. ¿El personal de la botica le da charlas educativas mientras es atendida (o)?				
9. ¿El personal de la botica, demuestra seguridad y dominio, con respecto a la medicación que se le está brindando?				
10. ¿El personal de la botica le ofrece alternativas al tratamiento, e información preventiva, nutricional y/o socioeconómica?				
<b>DIMENSION: ENTORNO</b>				
11. ¿Considera que la botica está limpia y ordenada?				
12. ¿Considera que la botica esta adecuadamente iluminada y ventilada?				
13. ¿Considera que la botica presenta letreros, avisos que facilitan su ubicación y/o información hacia los usuarios del servicio?				
14. ¿Considera que la botica y el centro de salud, está ubicado en una zona segura (presencia de policía y/o serenazgo)?				
15. ¿Considera que la botica presenta adecuado abastecimiento y distribución de los productos?				

## Anexo 3

### Validación de juicio de expertos y confiabilidad

#### Calidad y satisfacción del usuario en la atención a pacientes que acuden a la Botica J&M Pharma. Trujillo 2022

##### INFORME DE VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

La validación de la ficha de recolección se realizó por juicio de expertos, para lo cual participaron 3 expertos en el área.

##### JUICIO DE EXPERTOS

Nombres y Apellidos: Edwin Pomatanta Plasencia. Nº Experto: 2. Grado Académico: Magister  
Fecha: 05 octubre 2022

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta le solicitamos su opinión sobre la ficha de recolección que se adjunta. Marque con una X (aspa) en SI o NO en cada criterio según su opinión. Marque SI, cuando el ítem cumpla con el criterio señalado o NO cuando no cumpla con el criterio. Tenga a bien anotar sus observaciones y sugerencias en los espacios correspondientes.

CRITERIOS	SI	NO	OBSERVACIONES
1. La ficha de recolección recoge la información que permite dar respuesta al problema de investigación.	X		
2. La ficha de recolección responde a los objetivos de la investigación.	X		
3. La ficha de recolección responde a la operacionalización de la variable.	X		
4. La estructura de la ficha de recolección es adecuada.	X		
5. La secuencia presentada facilita el llenado de la ficha de recolección.	X		
6. Los ítems son claros y comprensibles para la recopilación.	X		
7. El número de ítems es adecuado para la recopilación.	X		
8. Se debería de incrementar el número de ítems en la ficha de recolección.	X		
9. Se debe eliminar algunos ítems en la ficha de recolección.	X		

Aportes y/o sugerencias para mejorar el instrumento. \_\_\_\_\_

  
Firma de experto  
DNI N.º 18057250  
Edwin E. Pomatanta  
QUÍMICO FARMACÉUTICO  
C. Nº 11. 09238

**Calidad y satisfacción del usuario en la atención a pacientes que acuden a la Botica J&M Pharma. Trujillo 2022**

**INFORME DE VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO**

La validación de la ficha de recolección se realizó por juicio de expertos, para lo cual participaron 3 expertos en el área.

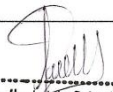

**JUICIO DE EXPERTOS**

Nombres y Apellidos: Fany Elizabeth Ilquimiche Salvador. Nº Experto: 1. Grado Académico: Magister Fecha: 05 octubre 2022

Teniendo como basa los criterios que a continuación se presenta le solicitamos su opinión sobre la ficha de recolección que se adjunta. Marque con una X (aspa) en SI o NO en cada criterio según su opinión. Marque SI, cuando el ítem cumpla con el criterio señalado o NO cuando no cumpla con el criterio. Tenga a bien anotar sus observaciones y sugerencias en los espacios correspondientes.

CRITERIOS	SI	NO	OBSERVACIONES
1. La ficha de recolección recoge la información que permite dar respuesta al problema de investigación.	X		
2. La ficha de recolección responde a los objetivos de la investigación.	X		
3. La ficha de recolección responde a la operacionalización de la variable.	X		
4. La estructura de la ficha de recolección es adecuada.	X		
5. La secuencia presentada facilita el llenado de la ficha de recolección.	X		
6. Los ítems son claros y comprensibles para la recopilación.	X		
7. El número de ítems es adecuado para la recopilación.	X		
8. Se debería de incrementar el número de ítems en la ficha de recolección.	X		
9. Se debe eliminar algunos ítems en la ficha de recolección.	X		

Aportes y/o sugerencias para mejorar el instrumento. \_\_\_\_\_

  
**Fany Ilquimiche Salvador**  
QUÍMICO FARMACÉUTICO  
C.Q.F.P. 15617

Firma de experto  
DNI N.º 40695757

**Calidad y satisfacción del usuario en la atención a pacientes que acuden  
a la Botica J&M Pharma. Trujillo 2022**

**INFORME DE VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO**

La validación de la ficha de recolección se realizó por juicio de expertos, para lo cual participaron 3 expertos en el área.

**JUICIO DE EXPERTOS**

Nombres y Apellidos: María Elizabeth Vasquez Sanchez. N.º Experto: 3. Grado Académico: Magister Fecha: 05 octubre 2022

Teniendo como basa los criterios que a continuación se presenta le solicitamos su opinión sobre la ficha de recolección que se adjunta. Marque con una X (aspa) en SI o NO en cada criterio según su opinión. Marque SI, cuando el ítem cumpla con el criterio señalado o NO cuando no cumpla con el criterio. Tenga a bien anotar sus observaciones y sugerencias en los espacios correspondientes.

CRITERIOS	SI	NO	OBSERVACIONES
1. La ficha de recolección recoge la información que permite dar respuesta al problema de investigación.	X		
2. La ficha de recolección responde a los objetivos de la investigación.	X		
3. La ficha de recolección responde a la operacionalización de la variable.	X		
4. La estructura de la ficha de recolección es adecuada.	X		
5. La secuencia presentada facilita el llenado de la ficha de recolección.	X		
6. Los ítems son claros y comprensibles para la recopilación.	X		
7. El número de ítems es adecuado para la recopilación.	X		
8. Se debería de incrementar el número de ítems en la ficha de recolección.	X		
9. Se debe eliminar algunos ítems en la ficha de recolección.	X		

Aportes y/o sugerencias para mejorar el instrumento. \_\_\_\_\_

  
María Elizabeth Vasquez Sanchez  
QUINCEFARMACEUTICO  
C.O.F.P. 22007

Firma de experto  
DNI N.º 48058104

## Confiabilidad del instrumento

### Confiabilidad del cuestionario de calidad de atención

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.852	20

### Confiabilidad del cuestionario de satisfacción

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.824	15

Anexo 4

Matriz de consistencia

Problema	Variables	Objetivos	Hipótesis	Metodología
<p>¿Qué relación existe entre la calidad y la satisfacción del usuario que acude a la Botica J&amp;M Pharma en Trujillo, 2022?</p>	<p>Calidad</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Establecer la relación que existe entre la calidad y la satisfacción del usuario que acude a la Botica J&amp;M Pharma en Trujillo, 2022</p>	<p>H<sub>a</sub>=Existe una relación positiva y significativa entre la calidad y la satisfacción del usuario que acude a la Botica J&amp;M Pharma en Trujillo, 2022</p> <p>H<sub>0</sub>=No existe una relación positiva y significativa entre la calidad y la satisfacción del usuario que acude a la Botica J&amp;M Pharma en Trujillo, 2022</p>	<p>Tipo de Investigación: Básica</p> <p>Diseño de Investigación: No experimental, de diseño transversal y tipo correlacional</p> <p>Población y Muestra: Conformada por 1500 usuarios, siendo la muestra de 254.</p> <p>Técnica e Instrumento de recolección de datos: Cuestionario</p>
	<p>Satisfacción del usuario</p>	<p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Calificar el nivel de calidad en la atención de los usuarios que son atendidos la Botica J&amp;M Pharma en Trujillo, 2022.</li> <li>• Calificar el nivel de satisfacción de los usuarios que son atendidos en la Botica J&amp;M Pharma en Trujillo, 2022.</li> <li>• Determinar la relación que existe entre las dimensiones de la calidad y la satisfacción de los usuarios que son atendidos en la Botica J&amp;M Pharma en Trujillo, 2022.</li> </ul>		

## Anexo 5

### Cálculo de la muestra

$$n = \frac{N \times z_{\alpha}^2 \times p \times q}{e^2 \times (N - 1) + z_{\alpha}^2 \times p \times q}$$

#### Datos:

$$N = 1500$$

$$z_{\alpha} = 1.65$$

$$p = 50\%$$

$$q = 50\%$$

$$d = 10\%$$

#### Remplazando:

$$n = \frac{1500 \times (1.96)(1.96) \times (0.50)(0.50)}{(0.05)(0.05) \times (1500 - 1) + (1.96)(1.96) \times (0.50)(0.50)}$$

$$n = 254$$

Anexo 6

Consentimiento informado

TÍTULO DEL ESTUDIO:

BACHILLER:

**Cabrera Alvarado, María del Rocío**

**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**

Yo (Nombres y Apellidos) .....

con DNI..... con domicilio en.....

A través del presente documento expreso mi voluntad de participar en la investigación aportando mi información a través de la encuesta que se me realizará, he sido informada en forma clara y detallada sobre el propósito y naturaleza del estudio asimismo indicar que mi participación es VOLUNTARIA; además, confío en que la investigación se utilizará adecuadamente, asegurándome la COMPLETA confidencialidad.

Por lo tanto, acepto participar en la siguiente investigación.

TRUJILLO,....de.....del 2022

Anexo 7

Base de datos

**Cuestionario de la calidad en la atención**

Nº	F_1	F_2	F_3	F_4	C_5	C_6	C_7	C_8	S_9	S_10	S_11	S_12	E_13	E_14	E_15	E_16	T_17	T_18	T_19	T_20
1	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	2	2	2	2
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	2	2	2
3	2	2	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	3	3	3	4	2	2	2	2
4	3	3	3	3	4	2	3	4	4	4	4	4	2	2	4	4	2	3	2	3
5	3	3	3	4	4	4	4	4	2	2	2	4	3	3	3	3	2	2	2	2
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	2	3
7	4	4	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	2	4	4	2	2	2	2	2
8	2	2	2	2	3	3	4	3	3	3	4	2	4	2	2	2	2	1	2	1
9	4	4	4	1	3	3	3	3	2	2	4	4	2	2	4	4	2	2	2	2
10	3	3	3	3	2	2	2	2	1	2	3	2	2	3	2	2	2	1	2	1
11	2	2	2	2	1	3	3	3	4	4	4	4	2	4	2	4	2	1	2	1
12	4	4	4	4	3	2	2	2	4	4	4	2	3	3	3	3	1	2	1	2
13	2	3	3	3	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	1	2	2	1
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	1	2	1	1
15	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1
16	4	4	4	2	3	3	3	3	4	4	2	2	3	4	2	2	2	2	2	2
17	4	4	4	4	3	3	3	3	1	4	4	1	3	3	3	4	2	1	1	2
18	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	2	2	2
19	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	1	2	1	1
20	2	4	4	4	1	2	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	1	1	2	1
21	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2
22	2	2	2	2	3	3	4	4	2	2	2	2	4	4	4	4	2	2	2	2
23	2	2	2	4	2	2	2	3	2	2	4	4	2	3	3	3	2	1	2	2
24	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	1	2
25	4	3	4	3	4	3	4	3	2	2	2	2	4	4	4	4	2	1	2	2
26	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	1	1	2	1
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2
28	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	4	1	2	2	1
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	2	2	2	2
32	3	3	3	3	2	3	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3
33	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	2	2	2	2
34	3	3	2	2	2	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	2	3	2	3
35	3	3	3	3	3	4	4	4	2	3	4	4	4	3	3	3	2	1	2	1

36	2	3	2	3	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	2	2	3	2
38	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	
39	4	3	4	3	4	2	4	3	4	4	2	4	2	2	2	2	3	2	2	
40	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	1	2	1	2
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
42	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	4	4	4	3	2	3	2	2
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
44	2	3	4	2	2	2	2	2	3	2	3	3	4	4	4	4	2	1	1	2
45	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	1	2	2	1
46	2	2	2	2	3	4	3	3	4	4	4	4	2	4	4	4	1	1	1	1
47	2	3	2	3	2	2	4	4	3	3	3	3	2	2	2	2	2	1	2	1
48	3	3	3	3	3	2	3	3	1	1	3	3	3	3	4	4	1	2	2	1
49	3	2	3	3	2	2	2	2	4	4	4	2	4	4	4	4	2	3	3	2
50	4	4	4	4	2	2	2	2	3	2	2	2	4	4	4	4	2	2	2	2
51	4	4	4	4	3	3	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	2	1	2	1
52	4	4	4	4	3	4	4	4	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
53	2	2	2	2	2	3	3	2	2	4	4	2	4	4	4	4	2	3	2	3
54	2	2	3	3	3	2	2	3	4	2	2	4	3	3	3	3	3	2	2	3
55	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	2	2	2	2
56	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	2	2	4	2	2	4	2	3	2	1
57	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2
58	2	2	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2
59	2	2	2	2	2	4	4	1	2	2	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	2	3
61	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2
62	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	2	4	4	2	2	3	3	2
63	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2
64	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2
65	4	4	4	4	3	2	2	2	4	4	4	4	2	2	2	2	2	1	3	1
66	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2
67	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2
68	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	4	4	4	4	2	2	3	2
69	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2
70	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2
71	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	2	2	2
72	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2
73	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	2	1
74	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	1	2	2	1
75	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2
76	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2

77	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
78	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	2	2	2	2
79	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	4	2	4	2	2	1	1	2
80	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2
81	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	2	2	2	2
82	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	2	2
83	4	4	4	4	3	3	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	2	2	2	2
84	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	2	2	2	2
85	2	2	2	3	3	3	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2
86	2	2	2	3	3	3	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2
87	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	4	4	3	2	2	2	2
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	2	2	2	2	2
89	3	3	3	3	2	4	4	2	2	2	2	2	4	4	4	4	2	2	2	2
90	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	2	2	2	2
91	2	3	3	3	4	4	4	2	4	3	4	4	3	3	4	4	2	2	2	2
92	2	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	2	2	2	2
93	3	3	3	3	2	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	2	2	4	4
94	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	2	2	2	3
95	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	3
96	3	3	3	3	2	3	4	2	4	4	3	3	4	4	4	4	2	2	3	3
97	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	2	2	2	3
98	4	4	4	4	3	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2
99	3	4	4	4	3	3	3	2	4	4	4	4	3	3	4	4	2	2	2	2
100	4	3	4	3	2	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2
101	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	2	2	2	2
102	3	4	3	3	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	4	4	2	2	2	2
103	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	2	2	2	2
104	4	4	4	2	3	3	4	3	2	2	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2
105	4	4	4	4	3	3	3	3	1	2	3	2	2	4	4	2	2	2	2	2
106	2	4	3	4	4	4	4	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2
107	2	3	2	3	1	3	3	3	4	4	4	2	2	2	4	4	2	2	2	2
108	2	4	4	4	3	2	2	2	4	4	4	4	2	3	2	2	2	2	2	2
109	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	2	2	2	2	1	1	1	1
110	2	3	2	3	4	4	4	4	2	2	2	2	3	3	3	3	1	1	1	1
111	2	2	2	4	2	2	2	2	4	4	2	2	4	4	4	4	1	1	1	1
112	4	4	4	4	3	3	3	3	1	4	4	1	4	4	4	2	1	1	1	1
113	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2
114	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	2	2	2	2	2
115	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	2	2
116	2	3	2	3	1	2	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	1	1	1	1
117	3	3	3	3	4	4	4	4	2	2	2	2	4	4	4	4	1	1	1	1

118	3	3	3	3	3	3	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2
119	3	3	3	3	2	2	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2
120	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	2	2	4	4	4	4	2	2	2	2
121	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	2	3	3	3	2	2	2	2
122	3	3	2	2	4	4	4	4	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2
123	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	4	4	4	1	1	1	1
124	4	4	4	4	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2
125	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1
126	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2
127	3	2	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	1	1	1	1
128	4	3	4	4	2	3	4	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2
129	4	4	4	4	2	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	2	3	3	3
130	3	2	2	3	2	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	2
131	3	3	3	3	3	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	2	3	2	3
132	2	2	2	2	4	4	4	2	3	3	3	3	4	4	4	4	2	2	2	2
133	4	4	4	2	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	1	2	1	2
134	2	2	2	2	3	4	3	3	4	4	2	4	4	4	4	4	2	3	2	3
135	4	4	4	4	4	2	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	2	3	2	3
136	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	2	3
137	3	3	3	3	4	4	4	4	2	2	3	3	4	2	2	4	3	2	3	2
138	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	2	2	2	2
139	4	4	4	4	3	3	3	3	2	2	2	2	4	4	4	4	2	1	2	1
140	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	3	2	2	2	2
141	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	3	3	3	3	1	1	1	1
142	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	1	2	1	2
143	4	4	4	4	2	2	4	4	1	1	3	3	3	3	2	2	1	1	1	1
144	4	4	4	4	1	3	1	2	4	4	4	2	2	4	4	4	1	1	1	1
145	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1
146	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	3	3	4	4	2	3	2	3
147	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	4	4	4	4	2	2	2	2
148	4	4	4	4	3	4	4	4	2	2	2	2	4	4	4	4	1	3	1	3
149	3	3	3	3	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	1	1	3
150	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	1	2	1
151	2	2	2	2	3	3	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	2	1	2	1
152	3	3	3	3	4	4	4	4	2	2	2	4	3	3	3	3	2	3	2	3
153	4	4	4	4	2	2	2	2	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2
154	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	2	1	2	1
155	3	3	3	3	2	2	2	2	4	4	4	4	2	2	2	2	1	1	1	1
156	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	2	3	2	3
157	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	4	4	4	4	1	1	1	1
158	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	2	1	2	1

159	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	
160	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	4	4	4	4	2	2	2	2
161	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	
162	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	
163	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	2	2	2	2	1	2	1	
164	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	
165	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	1	2	1	
166	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3	
167	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	1	2	
168	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	
169	4	4	4	4	2	2	2	2	4	4	4	4	3	3	3	3	2	4	3	
170	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	1	3	2	1
171	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	2	3	2	2
172	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2
173	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	2	2	2	2
174	2	2	2	3	4	4	3	2	4	4	4	4	2	4	4	2	2	3	2	2
175	3	2	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1
176	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	2	4	4	1	1	1	1
177	3	3	3	3	4	2	3	4	4	4	4	3	2	3	2	2	2	2	2	2
178	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2
179	2	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2
180	2	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2
181	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2
182	4	4	4	4	3	3	3	3	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2
183	3	3	3	3	2	2	2	2	4	4	4	4	3	4	2	2	3	3	3	3
184	3	3	3	3	1	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	4	2	2	2	2
185	4	4	4	4	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2
186	2	2	4	4	4	3	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2
187	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	2	2	2	2
188	3	3	3	4	2	2	2	2	4	4	3	4	3	3	3	3	2	2	2	2
189	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	2	2	2	2
190	4	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2
191	2	2	2	2	4	4	4	4	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2
192	4	4	4	1	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	2	2	2	2
193	3	3	3	3	1	2	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2
194	1	1	2	2	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	1	1
195	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2
196	2	3	3	3	2	2	2	1	3	4	4	4	3	3	3	3	2	2	2	2
197	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2
198	2	2	2	2	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2
199	4	4	4	2	1	4	1	4	4	4	2	4	2	3	3	3	2	2	2	2

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

241	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	2	3	2
242	4	4	4	4	2	2	2	2	4	4	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2
243	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	2	2
244	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	2	2	4	4	1	2	2	1
245	4	4	4	4	3	3	3	2	3	4	4	4	3	3	3	3	2	2	2	2
246	4	4	4	4	2	2	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2
247	3	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	2	4	4	2	2	1	1	2
248	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	2	2	2	1	2	1	1
249	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	4	4	2	2	2	3
250	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3
251	2	2	2	2	4	4	3	2	4	3	4	4	2	2	2	2	1	1	3	3
252	4	4	4	2	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	2	3
253	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	3	2	3
254	2	4	3	4	2	2	2	2	4	4	3	4	2	4	4	2	2	2	4	4

### Cuestionario de satisfacción

N °	SF_1	SF_2	SF_3	SF_4	SF_5	SF_6	SF_7	SF_8	SF_9	SF_10	SF_11	SF_12	SF_13	SF_14	SF_15
1	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4
2	4	4	2	4	3	4	4	4	2	4	4	3	3	3	3
3	2	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	3	3	3	4
4	3	3	3	4	2	3	4	4	4	4	4	2	2	4	4
5	3	3	4	4	4	4	4	2	2	2	4	3	3	3	3
6	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4
7	4	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	2	4	4	2
8	2	2	2	3	3	4	3	3	3	4	2	4	2	2	2
9	4	4	3	3	3	3	3	2	2	4	4	2	2	4	4
10	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2
11	2	2	2	3	3	4	3	3	3	4	2	4	2	2	2
12	4	4	3	3	3	3	3	2	2	4	4	2	2	4	4
13	3	3	3	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	2
15	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
16	4	4	2	3	3	3	3	4	4	2	2	3	4	2	2
17	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4
18	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	3	3	3
19	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3
20	4	4	4	3	2	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	3	3	3	3
22	2	2	2	3	3	4	4	2	2	2	2	4	4	4	4
23	2	2	4	2	2	2	3	2	2	4	4	2	3	3	3
24	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2
25	3	4	3	4	3	4	3	2	2	2	2		4	4	4
26	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
28	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
30	4	4	4	4	2	2	2	3	4	4	2	2	2	4	4
31	4	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	2	4	4	2
32	2	2	2	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	2	2
33	4	4	3	3	3	3	3	2	2	4	4	2	2	4	4
34	3	3	4	4	4	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2
35	2	2	2	3	3	4	3	3	3	4	2	4	2	2	2
36	4	4	3	3	3	3	3	2	2	4	4	2	2	4	4
37	3	3	3	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2
39	2	2	4	2	4	2	2	4	2	4	2	4	4	4	2
40	4	4	2	3	3	3	3	4	4	2	2	3	4	2	2
41	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4
42	4	3	2	4	2	4	4	2	4	2	4	3	3	3	3
43	4	4	4	3	3	3	3	4	4	2	2	4	4	4	4
44	4	4	4	1	2	4	3	3	3	3	3	2	2	2	4
45	4	4	3	2	2	4	4	2	2	2	2	3	3	3	3

46	2	2	2	3	3	4	4	2	2	2	2	4	4	4	4
47	2	2	4	2	2	2	1	2	2	4	4	2	3	3	3
48	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2
49	3	4	3	4	3	4	3	2	2	2	2	3	4	4	4
50	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2
51	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
52	4	4	4	4	2	4	2	3	4	3	4	2	2	2	4
53	4	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	2	4	4	2
54	2	2	2	3	3	4	3	3	3	4	2	4	2	2	2
55	4	4	3	3	3	3	3	2	2	4	4	2	2	4	4
56	3	3	3	2	4	2	4	4	2	4	2	4	3	4	2
57	1	2	2	1	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2
58	4	4	4	3	2	2	2	4	4	4	2	3	3	3	3
59	3	3	3	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2
61	2	2	2	2	3	2	3	4	4	2	2	3	3	3	3
62	4	4	2	3	2	3	2	4	4	2	2	3	4	2	2
63	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4
64	4	3	4	4	4	4	4	2	2	4	4	2	2	2	2
65	4	4	4	3	3	3	3	2	4	2	4	4	4	4	4
66	4	4	4	1	2	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4
67	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	3	3	3	3
68	2	2	2	3	3	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4
69	2	2	4	2	2	2	1	2	2	4	4	2	3	3	3
70	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2
71	3	4	3	4	3	4	3	2	2	2	2		4	4	4
72	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2
73	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
74	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	4	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	2	4	4	2
77	2	2	2	3	3	4	3	3	3	4	2	4	2	2	2
78	4	4	3	3	3	3	3	2	2	4	4	2	2	4	4
79	3	3	3	2	2	2	2	4	4	4	4	2	3	2	2
80	4	2	2	4	3	3	3	2	2	4	4	2	4	2	2
81	4	4	4	3	2	2	2	4	4	4	2	3	3	3	3
82	3	3	3	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2
84	2	2	2	2	4	4	4	2	2	2	2	4	2	2	2
85	4	4	2	3	3	3	3	4	4	2	2	3	4	2	2
86	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4
87	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3
88	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
89	4	4	4	1	2	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4
90	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	3	3	3	3
91	2	2	2	3	3	4	4	2	2	2	2	4	4	4	4
92	2	2	4	4	4	2	1	2	2	4	4	2	3	3	3
93	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2

94	3	4	3	4	3	4	3	2	2	2	2		4	4	4
95	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2
96	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
97	3	3	3	2	2	4	4	2	2	4	4	4	4	2	2
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	4	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	2	4	4	2
100	2	2	2	3	3	4	4	4	4	4	2	4	2	2	2
101	4	4	3	3	3	3	3	2	2	4	4	2	2	4	4
102	3	3	3	2	2	4	4	3	2	3	2	2	3	2	2
103	1	2	2	1	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2
104	4	4	4	3	2	2	2	4	4	4	2	3	3	3	3
105	3	3	3	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4
106	1	4	4	1	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	2
107	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
108	4	4	2	3	3	3	3	4	4	2	2	3	4	2	2
109	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4
110	4	3	4	4	4	4	4	3	2	3	2	3	3	3	3
111	4	4	4	3	3	3	3	4	2	2	2	4	4	4	4
112	4	4	4	1	2	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4
113	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	3	3	3	3
114	2	2	2	3	3	4	4	2	2	2	2	4	4	4	4
115	2	2	4	2	2	2	1	2	2	4	4	2	3	3	3
116	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2
117	3	4	3	4	3	4	3	2	2	2	2		4	4	4
118	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2
119	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
120	3	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3

12															
1	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	2	2	2	2
12															
2	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	2	2	2	2
12															
3	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4
12															
4	4	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	2	4	4	2
12															
5	2	2	2	3	3	4	3	3	3	4	2	4	2	2	2
12															
6	4	4	3	3	3	3	3	2	2	4	4	2	2	4	4
12															
7	3	3	3	2	4	4	4	3	2	3	2	2	3	2	2
12															
8	4	4	4	1	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2
12															
9	4	4	4	3	2	2	2	4	4	4	2	3	3	3	3
13															
0	3	3	3	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4
13															
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2
13															
2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	2	4	4	4
13															
3	4	4	2	3	3	3	3	4	4	2	2	3	4	2	2
13															
4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4
13															
5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3
13															
6	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
13															
7	4	4	4	1	2	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4
13															
8	4	4	3	4	4	4	4	2	2	2	2	3	3	3	3
13															
9	2	2	2	3	3	4	4	2	2	2	2	4	4	4	4
14															
0	2	2	4	2	2	2	1	2	2	4	4	2	3	3	3
14															
1	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2
14															
2	3	4	3	4	3	4	3	2	2	2	2	3	4	4	4
14															
3	2	2	4	3	4	3	4	4	3	4	4	2	2	2	2
14															
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

14	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2
5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2
14	2	2	2	2	4	2	4	4	3	4	4	2	2	2	2
6	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	2	2	2	2
7	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	2	2	2	4	4
8	4	2	2	3	3	3	3	4	2	2	2	2	4	4	2
14	2	2	2	3	3	4	3	3	3	4	2	4	4	4	2
9	4	4	3	3	3	3	3	2	2	4	4	2	2	4	4
15	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2
0	1	2	2	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2
1	4	4	4	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3
2	3	3	3	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4
3	2	4	4	2	2	2	2	2	4	4	4	2	2	2	2
4	4	2	2	4	2	2	2	4	4	4	4	4	2	2	2
5	4	4	2	3	3	3	3	4	4	2	2	3	4	2	2
6	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4
7	4	3	4	4	2	2	1	2	2	4	4	3	3	3	3
8	1	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	1	2	4	3	3	3	3	3	4	2	2	2
15	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	3	3	3	3
16	2	2	2	3	3	4	4	2	2	2	2	4	4	4	4
0	2	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3
1	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2
2	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	3	3	3	3
3	2	2	2	3	3	4	4	2	2	2	2	4	4	4	4
4	2	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3
5	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2
6	3	4	3	4	3	4	3	2	2	2	2	3	4	4	4
7															
8															

169	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2
170	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
171	3	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	2	2	2	2
172	4	4	2	3	3	3	3	4	4	4	4	2	2	2	2
173	3	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2
174	3	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2
175	4	4	4	2	4	2	4	3	2	4	2	4	3	4	4
176	4	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	2	4	4	2
177	2	2	2	3	3	4	3	3	3	4	2	4	2	2	2
178	4	4	3	3	3	3	3	2	2	4	4	2	2	4	4
179	3	3	3	2	2	4	2	4	4	3	4	2	4	2	2
180	1	4	2	4	3	3	4	4	2	2	4	4	2	2	2
181	4	4	4	3	2	2	2	4	4	4	2	3	3	3	3
182	3	3	3	4	3	4	2	4	4	4	4	2	2	2	4
183	4	2	4	1	4	2	3	2	4	4	2	2	4	4	2
184	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	2
185	4	4	2	3	3	3	3	4	4	2	2	3	4	2	2
186	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4
187	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
188	4	4	4	3	3	3	3	2	2	4	2	4	4	4	4
189	4	4	4	1	2	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4
190	4	4	3	4	4	4	4	2	2	2	2	3	3	3	3
191	2	2	2	3	3	4	4	2	2	2	2	4	4	4	4
192	2	2	4	2	2	2	4	2	2	4	4	4	4	4	3

193	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2
194	3	4	3	4	3	4	3	2	2	2	2	3	4	4	4
195	2	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	2	2	2
196	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
197	2	2	2	2	2	2	2	4	4	2	4	2	4	4	2
198	4	4	2	4	4	4	1	4	4	4	4	2	3	3	4
199	4	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	2	4	4	2
200	2	2	2	3	3	4	3	4	3	4	4	4	2	2	2
201	4	4	3	3	3	3	3	2	2	4	4	2	2	4	4
202	3	3	3	2	2	2	2	3	2	4	4	2	3	3	3
203	1	2	2	4	3	3	3	2	2	2	2	4	4	2	2
204	4	4	4	3	2	2	2	4	4	4	2	3	3	3	3
205	3	3	3	4	3	4	2	3	3	4	2	2	2	4	4
206	4	4	4	1	4	2	2	2	4	4	4	4	2	2	2
207	2	2	2	2	2	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2
208	4	4	2	3	3	3	3	4	4	2	2	3	4	2	2
209	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4
210	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	2	2
211	4	1	4	3	3	3	3	4	4	4	2	4	4	4	4
212	4	4	4	1	2	4	3	3	3	3	3	4	2	4	1
213	4	1	4	4	1	4	4	2	2	2	2	3	3	3	3
214	4	2	2	3	3	4	4	2	2	2	2	4	4	4	4
215	2	2	4	2	2	2	1	2	2	4	4	2	3	3	3
216	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2

21 7	3	4	3	4	3	4	3	2	2	2	2	2	4	4	4
21 8	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2
21 9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22 0	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	2	2	2	2
22 1	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	2	4	4	4	4
22 2	2	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	2	4	4	2
22 3	2	2	2	3	3	4	3	4	4	4	2	4	2	2	2
22 4	4	4	3	3	3	3	3	2	2	4	4	2	2	4	4
22 5	3	3	3	2	2	2	2	4	4	4	4	2	3	2	2
22 6	1	2	2	1	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2
22 7	4	4	4	3	2	2	2	4	4	4	2	3	3	3	3
22 8	3	3	3	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4
22 9	4	2	4	4	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4	2
23 0	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
23 1	4	4	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	2	2
23 2	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4
23 3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3
23 4	4	4	4	2	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4
23 5	4	4	4	3	2	4	3	3	3	2	2	4	4	4	4
23 6	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	3	3	3	3
23 7	2	2	2	3	3	4	4	2	2	2	2	4	4	4	4
23 8	2	2	4	2	2	2	4	2	2	4	4	2	3	3	3
23 9	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2
24 0	3	4	3	4	3	4	3	2	2	2	2	3	4	4	4

24															
1	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2
24															
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24															
3	3	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	2	2	2	2
24															
4	4	4	2	3	3	3	3	4	4	4	4	2	2	2	2
24															
5	3	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2
24															
6	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	3	3	3	3
24															
7	2	2	2	3	3	4	4	2	2	2	2	4	4	4	4
24															
8	2	2	4	2	2	2	4	2	2	4	4	2	3	3	3
24															
9	2	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2
25															
0	3	4	3	4	3	4	3	2	2	2	2	3	4	4	4
25															
1	2	2	4	2	4	4	4	2	4	2	4	2	2	2	2
25															
2	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	2	2	2	2
25															
3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	2	2	4	4
25															
4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	2	2	2	3

Anexo 8

Formato de publicación en repositorio



REPOSITORIO INSTITUCIONAL DIGITAL  
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE DOCUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

1. Información del Autor			
Chamorro Sandoval Malena Nohedy		18213108	malena.chamorro@outlook.es
Apellidos y Nombres		DNÍ	Correo Electrónico
2. Tipo de Documento de Investigación			
Tesis	Trabajo de Suficiencia Profesional	Trabajo Académico	Trabajo de Investigación
3. Grado Académico o Título Profesional <sup>1</sup>			
Bachiller	Título Profesional	Título Segunda Especialidad	Maestría Doctorado
4. Título del Documento de Investigación			
Calidad y satisfacción del usuario en la atención a pacientes que acuden a la Botica S & M Pharma. Trujillo 2022.			
5. Programa Académico			
6. Tipo de Acceso al Documento			
<input checked="" type="checkbox"/>	Abierto o Público <sup>2</sup> (info:u-repo/semantic/openAccess)		<input type="checkbox"/>
		Acceso restringido <sup>3</sup> (info:u-repo/semantic/restrictedAccess)(*).	
(*) En caso de restringido sustentar motivo			

A. Originalidad del Archivo Digital

Por el presente dejo constancia que el archivo digital que entrego a la Universidad, es la versión final del trabajo de investigación sustentado y aprobado por el Jurado Evaluador y forma parte del proceso que conduce a obtener el grado académico o título profesional.

B. Otorgamiento de una licencia CREATIVE COMMONS<sup>4</sup>

El autor, por medio de este documento, autoriza a la Universidad, publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Institucional Digital, al cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra a todo el documento.<sup>5</sup>



*J. Chamorro*  
Firma

Lugar	Día	Mes	Año
Chimbote	11	10	2023

Importante

<sup>1</sup> Según Resolución de Consejo Directivo N° 009-2018-USP/CD, Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar Grados Académicos y Títulos Profesionales, Art. 8, inciso 8.2.  
<sup>2</sup> Ley N° 30016 Ley que regula el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto y D.S. 018-2018-FON  
<sup>3</sup> Si el autor eligió el tipo de acceso abierto o público, otorga a la Universidad San Pedro una licencia no exclusiva, pero que no puede hacer arreglos de forma en la obra y difundir en el Repositorio Institucional Digital. Respetando siempre los Derechos de Autor y Propiedad Intelectual de acuerdo y en el Marco de la Ley 822.  
<sup>4</sup> En caso de que el autor elija la segunda opción únicamente se publicará los datos del autor y resumen de la obra, de acuerdo a la directiva N° 004-2016-CONCYTES-DECI (Numerales 5.2 y 6.7) que norma el funcionamiento del Repositorio Nacional Digital.  
<sup>5</sup> Las licencias Creative Commons (CC) es una organización internacional sin fines de lucro que pone a disposición de los autores un conjunto de licencias flexibles y de herramientas tecnológicas que facilitan la difusión de información, recursos educativos, obras artísticas y científicas, entre otras. Estas licencias también garantizan que el autor obtenga el crédito por su obra.  
<sup>6</sup> Según el inciso 12.2 del artículo 12° del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales-RENTI las universidades, instituciones y escuelas de educación superior tienen como obligación registrar todos sus trabajos de investigación y proyectos, incluyendo los trabajos en sus repositorios institucionales preservando el ser de acceso abierto o restringido, los cuales serán posteriormente recolectados por el Repositorio Digital RENTI, a través del Repositorio ALCIA.

Nota: - En caso de falsedad en los datos, se procederá de acuerdo a Ley y Ley 27444, art. 32, núm. 30.3.

## Anexo 9

### Reporte de solicitud

#### Calidad y satisfacción del usuario en la atención a pacientes que acuden a la Botica J&M Pharma. Trujillo 2022

##### INFORME DE ORIGINALIDAD



##### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>hdl.handle.net</b> Fuente de Internet	<b>4%</b>
<b>2</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>3%</b>
<b>3</b>	<b>repositorio.uroosevelt.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>3%</b>
<b>4</b>	<b>repositorio.usanpedro.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>5</b>	<b>Submitted to Universidad Cesar Vallejo</b> Trabajo del estudiante	<b>2%</b>
<b>6</b>	<b>repositorio.uma.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>7</b>	<b>repositorio.uwiener.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>8</b>	<b>Submitted to Universidad Alas Peruanas</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>9</b>	<b>revistas.infoc.edu.pe</b> Fuente de Internet	

		1 %
10	<a href="https://repositorio.uladech.edu.pe">repositorio.uladech.edu.pe</a> Fuente de Internet	1 %
11	Submitted to Universidad Privada San Pedro Trabajo del estudiante	1 %
12	<a href="https://renati.sunedu.gob.pe">renati.sunedu.gob.pe</a> Fuente de Internet	1 %
13	Submitted to Ana G. Méndez University Trabajo del estudiante	<1 %
14	<a href="https://es.scribd.com">es.scribd.com</a> Fuente de Internet	<1 %
15	Submitted to Universidad Nacional de Piura Trabajo del estudiante	<1 %
16	Submitted to Universidad Tecnológica Centroamericana UNITEC Trabajo del estudiante	<1 %
17	<a href="https://repositorio.unheval.edu.pe">repositorio.unheval.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
18	<a href="https://view.joomag.com">view.joomag.com</a> Fuente de Internet	<1 %
19	Submitted to Universidad Católica San Pablo Trabajo del estudiante	<1 %
20	<a href="https://repositorio.uandina.edu.pe">repositorio.uandina.edu.pe</a> Fuente de Internet	

		<1 %
21	<a href="http://repositorio.untumbes.edu.pe">repositorio.untumbes.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
22	<a href="http://www.tdx.cat">www.tdx.cat</a> Fuente de Internet	<1 %
23	<a href="http://recyt.fecyt.es">recyt.fecyt.es</a> Fuente de Internet	<1 %
24	<a href="http://www.researchgate.net">www.researchgate.net</a> Fuente de Internet	<1 %
25	<a href="http://dspace.unitru.edu.pe">dspace.unitru.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
26	<a href="http://repositorio.ucsg.edu.ec">repositorio.ucsg.edu.ec</a> Fuente de Internet	<1 %
27	<a href="http://repositorio.unprg.edu.pe">repositorio.unprg.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
28	<a href="http://scielo.isciii.es">scielo.isciii.es</a> Fuente de Internet	<1 %
29	<a href="http://afip.gov.ar">afip.gov.ar</a> Fuente de Internet	<1 %
30	<a href="http://biblio3.url.edu.gt">biblio3.url.edu.gt</a> Fuente de Internet	<1 %
31	<a href="http://publicaciones.usanpedro.edu.pe">publicaciones.usanpedro.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %

Anexo 8

Fotos



