

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



**Variables vinculadas a la satisfacción de usufructuarios de una
oficina farmacéutica de piura, abril 2024.**

Tesis para optar el Título Profesional de Químico Farmacéutico

Autor:

Flores Villalta, Diana Carolina

Asesor

Cacha Salazar Carlos Esteban

(Código ORCID: 0000-0002-3169-5891)

Piura – Perú

2024

INDICE GENERAL

INDICE GENERAL	i
INDICE DE TABLAS.....	ii
INDICE DE FIGURAS	iii
PALABRA CLAVE	iv
CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD	v
TÍTULO.....	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT.....	viii
INTRODUCCIÓN	1
METODOLOGÍA	11
RESULTADOS.....	15
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN.....	19
CONCLUSIONES	22
RECOMENDACIONES	23
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	25
ANEXOS	31

INDICE DE TABLAS

Tabla 1	Aspectos sociodemográficos de los usufructuarios de una oficina farmacéutica de Piura, abril 2024.	21
Tabla 2	Satisfacción frente a la fiabilidad en el servicio de la oficina farmacéutica de Piura, abril 2024.	22
Tabla 3	Satisfacción frente a la capacidad de respuesta en el servicio de la oficina farmacéutica de Piura, abril 2024.	22
Tabla 4	Satisfacción frente a la seguridad en el servicio de una oficina farmacéutica de Piura, abril 2024.	22
Tabla 5	Satisfacción frente a la empatía en el servicio de una oficina farmacéutica de Piura, abril 2024.	23

1 Palabra clave

Tema	Satisfacción de usufructuarios de una oficina farmacéutica
Especialidad	Salud Pública

Keywords

Subject	Satisfaction of users of a pharmaceutical office
Speciality	Public health

Línea de indagación

Línea de indagación	Farmacia Clínica y Comunitaria.
Área	Ciencias médicas y de salud
Sub-area	Medicina Básica
Disciplina	Farmacia

2 Constancia de Originalidad



VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

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

HACE CONSTAR

Que, de la revisión del trabajo titulado "**VARIABLES VINCULADAS A LA SATISFACCIÓN DE USUFRUCTUARIOS DE UNA OFICINA FARMACÉUTICA DE PIURA, ABRIL 2024.**" del (a) estudiante: **FLORES VILLALTA DIANA CAROLINA**, identificado(a) con Código N° **2116100750**, se ha verificado un porcentaje de similitud del **29%**, 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, 22 de abril de 2025

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

Variables vinculadas a la satisfacción de usufructuarios de una oficina farmacéutica de Piura, abril 2024.

4 Resumen

El objetivo del estudio es analizar las variables relacionadas con la satisfacción de los usuarios de una oficina de farmacia en Piura, en abril de 2024. Tipo de estudio descriptivo transversal, de diseño no experimental, con una población-muestra de 138 participantes. Dentro de los hallazgos obtenidos, encontramos: 41 participantes cuya edad varía más de 51 años. El 43% corresponde a varones y el 57% a mujeres. Un 28% posee educación secundaria, un 27% educación técnica, y un 26% más tiene educación universitaria. El 99% de los participantes en la encuesta cuenta con un seguro SIS. De los 126 participantes en la encuesta, un alto porcentaje indica una alta satisfacción con la confiabilidad que brinda la farmacia en análisis, y un 3% indica un nivel regular. Además, de 113 participantes en la encuesta, un 8% indica un nivel elevado de satisfacción respecto a la capacidad de respuesta que brinda la farmacia en el servicio que proporciona. En resumen, el 92% de los usuarios exhiben un grado muy elevado de satisfacción.

Palabras claves: satisfacción de usufructuarios, oficina farmacéutica.

5 Abstract

The purpose of the research is to evaluate the variables related to the satisfaction of users of a pharmaceutical office in Piura, April 2024. Type of basic research, non-experimental, descriptive transversal design, which had a population-sample of 138 respondents. Among the results found we have: 41 respondents whose age ranges more than 51 years. Forty-three percent are men and 57% are women. Some 28% have high school studies, 27% have technical studies, and 26% have university studies. 99% of respondents have SIS insurance. Out of 126 respondents show high satisfaction on the reliability offered by the pharmacy under study, and 3% show a regular level. Also out of 113 respondents show a very high level of satisfaction with the responsiveness offered by the pharmacy in the service it provides, and 8% show a regular level. In conclusion, 92% of the users show a very high level of satisfaction.

Keywords: user satisfaction, pharmaceutical office.

6 Introducción

Internacionales

Becerra E, Villanueva E (2023), realizo un trabajo con el propósito que se determine la asociación entre la administración farmacéutica y la satisfacción en la accesibilidad y utilización de fármacos de usuarios externos en la atención de farmacia del centro materno infantil México 2023. Usando una visión cuantitativa, con estructura no experimental y metodología correlacional, el espacio muestral estaba constituido por 217 individuos, y la técnica usada fue un cuestionario. Los resultados demostraron que mayor porcentaje de los que se encuestaron estaban en un grado mediano tanto en la administración enfocados en el fármaco como en gestionar enfocados en el paciente, mientras que la satisfacción del paciente además se concentra principalmente en un grado mediano. Se concluyo que: Se verificó una asociación importante entre la administración farmacéutica y la satisfacción en la accesibilidad y utilización de fármacos, subrayando lo importante de un adecuado gestionamiento para mejoras de la experiencia del paciente externo.

Mero et al. (2021) estudiaron las variables de satisfacción de los usuarios y la calidad de atención brindada en una Unidad de Salud de Cuba, hallando que los principales factores de insatisfacción de los usuarios del servicio fueron el tiempo de espera de atención, considerándolo demasiado largo, especialmente en el proceso de evaluación al paciente o triaje previo a la atención médica ; además se consideró que la infraestructura de la Unidad de Salud es no cómoda tanto para los pacientes como para el personal sanitario que atiende en servicios en el centro. Según el diagrama de Pareto, estas dos orígenes o problemas, largos periodos de espera e infraestructura deficiente, necesitan mejoras inmediatas. Otros problemas, menos comunes en las encuestas, incluyeron mal estado del inmueble, deficiente señalización u orientación por parte del personal y, dificultoso acceso para entrar a la Unidad de Salud. La infraestructura de la Unidad de Salud fue considerada incómoda tanto para el paciente como para el personal sanitario que presta servicios en el centro. Según el diagrama de Pareto, estas dos causas o problemas, largo tiempo de espera e infraestructura insuficiente, requieren mejoras a corto plazo. Otros inconvenientes, menos habituales en las encuestas, incluyeron incomodidad con la condición del bien inmueble,

insuficiente señalización u orientación por parte del personal y, complicada accesibilidad a la Unidad de Salud.

Nacional

Cristóbal J, Curichahua H. (2022), hicieron un trabajo con el fin de poner en evaluación el grado de satisfacción de los consumidores y la calidad de la atención en el área farmacéutica de una institución hospitalaria en Huancavelica. El trabajo fue de tipo científico y estructura descriptiva de corte longitudinal, incluyendo a 360 pacientes que fueron atendidos en el área de farmacia. Los resultados indican que el 74,0% de los usuarios tenía 36 años o más, y el 57,0% correspondían al sexo mujer. Se determinó que la satisfacción de los pacientes en relación con la calidad de la atención era buena, teniendo un 69,3%. Se concluyó que la atención en el área farmacéutica del hospital en Huancavelica ofrecieron un grado de satisfacción y calidad de servicio adecuados, con un 69,3%.

Chávez L. (2020), hizo un trabajo con el propósito de verificar la calidad de la atención y la satisfacción de los pacientes que van al área de Farmacia del Hospital El Esfuerzo en Trujillo. El trabajo optó por una perspectiva cuantitativa, con un diseño no experimental, transversal y de tipo descriptivo correlacional. El grupo Poblacional del trabajo estuvieron constituidas por 1123 pacientes, los mismos que se seleccionaron en un espacio muestral de 286 por medio del método de muestreo aleatorio simple. Los resultados mostraron que un 40,9% de los pacientes calificaron la confiabilidad como buena, indicando satisfacción con la atención; el 43,0% evaluaron las capacidades de respuesta de manera positiva; el 42,3% calificaron la garantía como buenas; el 51,7% dieron una buena calificación a la empatía; y el 40,6% evaluaron la tangibilidad de forma favorable, con satisfacción en la atención. Concluyeron que los pacientes manifestaron satisfacción relacionado con la calidad de servicio, la cual fue catalogada como excelente en todas sus dimensiones.

Mendieta L. (2020), llevó a cabo un trabajo con el propósito de verificar el grado de satisfacción de los pacientes del área de farmacia del Centro de Salud Melvin Jones, que se ubica en el distrito El Porvenir, durante el mes de junio de 2020. Este trabajo fue de tipo descriptivo simple, prospectivo, con un diseño observacional y de corte transversal. El grupo Poblacional se consideró de 540 pacientes, de los mismos

que se eligió un espacio muestral de 70 pacientes de forma aleatorizada, siguiendo juicios de inclusión y exclusión. Los resultados mostraron que, en la dimensión de confiabilidad, garantía y empatía, se logro un alcance un 100% de satisfacción elevada. En las dimensiones de capacidad para responder y tangibilidad, se obtuvo proporciones del 96% y 99% de satisfacción elevada, respectivamente. Se Se concluye que la atención del area de farmacia satisface totalmente las necesidades de los pacientes externos, brindando un elevado grado de satisfacción en el servicio que brindan.

Paredes O, Jiménez P. (2022), realizaron un trabajo con el propósito de verificar el grado de satisfacción de los pacientes en relación al servicio brindado por la farmacia del Hospital Salud Primavera, ubicado en la provincia de Trujillo. Usaron un estructura no experimental, transversal y descriptiva, con un enfoque cuantitativo y un espacio muestral de 385 entrevistados. El trabajo Examinó tres aspectos: grado de confianza y seguridad, grado de solidaridad y atención inmediata, y grado de presentación e imagen del negocio. El 57,92% de los participantes eran hombres y el 42,08% mujeres, siendo el grupo de edad más común el de 28 a 37 años, constituyendo el 35,32% del total. Para finalizar, el grado de satisfacción global mostró que el 0,26% de los participantes se expresó nada satisfecho, el 44,68% un poco satisfecho, el 54,29% satisfecho y el 0,78% muy satisfecho.

Reyes G y Contreras K. (2023) llevaron a cabo una investigación con el propósito de establecer la correlación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente en el servicio de farmacia de un centro sanitario en Rímac. El enfoque utilizado fue cuantitativo, utilizando un diseño no experimental de tipo transversal, con una población de 384 usuarios. Los hallazgos indicaron que el nivel de satisfacción se situó en una posición intermedia (34,11%). Se detectaron grados bajos en accesibilidad (34,1%), empatía (40,9%), habilidad técnica (37%) y contento con la disponibilidad y el precio de los fármacos (35,4%).

Los aspectos de seguridad (36,2%) y comunicación del farmacéutico (37%) se clasificaron en un nivel medio, al igual que la satisfacción por la orientación farmacéutica (33,3%). Concluyó que existe una relación significativa y positiva moderada entre las variables de estudio.

Marco teórico

Según Soiero et al. (2017), la satisfacción de un paciente se fundamenta en su percepción subjetiva acerca de la atención que recibe. Si se centra en el área de la salud y se toma en cuenta su relevancia, la satisfacción de los pacientes es una meta constante que se debe alcanzar y de manera eficaz.

El grado de satisfacción del paciente es un indicador crucial para establecer la calidad de los servicios sanitarios. Ayele et al. (2020) subrayan que, mediante una adecuada medición, al adquirir los resultados, es posible aplicar las estrategias pertinentes para incrementar la calidad del servicio y, en consecuencia, elevar la satisfacción del usuario.

La relevancia de la satisfacción del cliente reside en que un cliente contento será un recurso valioso para la empresa, ya que es probable que vuelva a utilizar sus productos o servicios, vuelva a adquirir el producto o servicio o emitirá una buena opinión sobre la empresa. Esto implicará un aumento en los ingresos de la empresa, tanto por la lealtad del cliente como por la adquisición de nuevos clientes, resultado de la recomendación (Ballesteros, 2005).

La escala SERVQUAL incluye cinco dimensiones de calidad: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos palpables. Estas dimensiones se evalúan a través de una serie de interrogantes sobre las expectativas y percepciones de los usuarios. La escala SERVQUAL incluye cinco dimensiones de calidad: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos palpables. Estas dimensiones se evalúan a través de una serie de interrogantes sobre las expectativas y percepciones de los usuarios, quienes otorgan su respuesta en una escala Likert (Parasuraman et al., 1988).

La escala SERVQUAL incluye cinco dimensiones de calidad: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos palpables. Estas dimensiones se evalúan a través de una serie de interrogantes sobre las expectativas y percepciones de los usuarios. Las investigaciones han establecido que la herramienta SERVQUAL tiene una alta fiabilidad en términos de consistencia interna, ya que se hallaron valores globales para la prueba estadística alfa de Cronbach de 0.897 y 0.964, lo que permite deducir que este instrumento se transforma en un estándar fiable y válido en el contexto de los

centros de salud para evaluar la calidad del servicio (Babakus y Mangold [1992] en Henan).

Los elementos que generan satisfacción del cliente o usuario según Pablo (2019) son: Cortesía y amabilidad de los trabajadores; dedicación del tiempo adecuado para cada cliente; eficiencia en la solución de conflictos; trato y amabilidad otorgados; periodos de espera para la recepción de servicios; disposición de la organización para solucionar problemas; agilidad en la prestación de servicios.

Para evaluar la satisfacción, se puede emplear el Modelo SERVPERF, que se presenta como una opción distinta al SERVQUAL para valorar la Calidad de Servicio. Se llama así debido al cuidado exclusivo que brinda a la evaluación del rendimiento (SERVice PERFormance) para medir la calidad del servicio.

Incluye los mismos componentes y dimensiones que el SERVQUAL, la única diferencia es que el modelo utiliza solamente las 22 declaraciones relacionadas con las percepciones sobre el rendimiento percibido del modelo SERVQUAL (Huamán, 2017). Las dimensiones del modelo SERVPERF, basadas en el modelo SERVQUAL (Sólo percepciones), son: i) elementos tangibles (Tangibilidad): aspecto de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación; ii) confiabilidad: confiabilidad en el modelo SERVQUAL (Sólo percepciones). Destreza para llevar a cabo el servicio prometido de manera segura y meticulosa, eliminando así la parte que se refiere a las expectativas de los clientes; iii) *capacidad de respuesta*: Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido; iv) *seguridad*: Conocimientos y atención mostrados por los usados y sus capacidades para inspiración de la credibilidad y garantía; y v) *empatía*: Atención personalizada que brindan los trabajadores a sus usuarios.

Justificación de la investigación

Este trabajo se justificó debido a que se busca la ejecución de las teorías referido al grado de satisfacción de usuarios de una institución farmacéutica en la mejora de capacidades para la cuantificación de la satisfacción y Poseer los resultados podría ser útil para aplicar las acciones preventivas requeridas y prevenir su uso habitual de manera incorrecta.

Se justifico de forma metodológica, debido a que para poder lograr las metas propuestas se usó la técnica de investigación empleando un herramienta validada y confiable para la obtención de resultados sin sesgos que fueron empleados para su análisis respectivo.

Se justifico de forma social, puesto que los resultados se utilizarán para implementar mejoras en el servicio que faciliten alcanzar la satisfacción de los usuarios, dentro del contexto de las buenas prácticas de dispensación y la utilización lógica del fármaco en la sociedad.

Problema.

¿Cuál son las variables asociadas a la satisfacción de usuarios de una oficina farmacéutica de Piura, abril 2024?

Conceptuación y operacionalización de variables.

Definición conceptual de la variable	Dimensiones	Indicadores	Tipo de escala de medición
Agentes asociados con la satisfacción del paciente. Particularidades referente al lugar físico, equipos y materiales de consultas, personal de farmacia, que la oficina farmacéutica debe implementarse de forma mínimamente obligatoria para garantizar el cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación (Minsa, 2011).	Confiability	• Malos • Regulares • Buenos • Excelentes	Ordinales
	Capacidad de respuesta		
	Seguridad		
	Empatía		

Hipótesis.

Por ser un trabajo no empírico descriptivo de sola variable, no se estableció un supuesto respectivo.

Objetivos.**Objetivo general.**

Determinación de la asociación de las variables que se vinculan a la satisfacción de usufructuarios atendidos en un establecimiento farmacéutico de Piura, abril 2024.

Objetivos específicos.

1. Determinación del nivel de satisfacción en cuanto a la fiabilidad de atenciones en un establecimiento farmacéutico de Piura, abril 2024.
2. Identificación el nivel de satisfacción respecto de la capacidad de respuesta atendidas en un establecimiento farmacéutico de Piura, abril 2024.
3. Identificación del nivel o de satisfacción en cuanto a la seguridad de los que se atendieron en un establecimiento farmacéutico de Piura, abril 2024
4. Evaluación del nivel de satisfacción en cuanto a la empatía con que fueron tratados en un establecimiento farmacéutico de Piura, abril 2024.

7 Metodología.

a) Tipo y diseño de investigación.

Tipo de investigación.

Es básico porque aumenta los conocimientos del fenómeno que se estudia para lograr una contribución en posteriores estudios para el beneficio de la comunidad. (Rodríguez, 2020, s/p).

Diseño de investigación.

Es Observacional porque no existirá la manipulación de la variable de trabajo ni en el grupo Poblacional en estudio, dedicándose únicamente a la observación. Es Descriptiva, los hallazgos detallarán de manera categórica las variables satisfacción del usufructuario y elementos asociados en su ambiente natural. Es Correlacional, su objetivo es establecer la presencia de la asociación y su intensidad entre las variables en análisis. (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

$$M \longrightarrow X_1$$

M: Agrupación en estudio compuestos por los usuarios

X₁: Observación de la agrupación en estudio en relación a la satisfacción.

b) Población, muestra y muestreo

Población

El grupo poblacional es una comunidad de personas, maquinaria, cuantificaciones, criterios u observaciones que el indagador necesita para analizar un fenómeno (Arias, et al., 2016). Se registró un total de 975 individuos que visitaron la oficina de farmacología de Piura para ser atendidos durante abril de 2024.

Criterios de inclusión.

- Pacientes con mayoría de edad que desean ser parte del trabajo.
- Pacientes atendidos en el mes de abril de 2024.
- Pacientes que adquieren fármacos en el establecimiento farmacéutico.

Criterios de exclusión.

- Pacientes que no quieren participar del trabajo.
- Pacientes menores de edad.

Muestra.

En lo que respecta al espacio muestral, referida a la sub-agrupación de componentes tomados del grupo Poblacional, los mismos que tienen particularidades comunes y serán los usuarios para que puedan desarrollarse las herramientas (Baena, 2017). Se usó el muestreo al azar simple, usando la formulación del grupo Poblacional en proporción:

$$n = \frac{N.z^2.p.q}{d^2.(N-1)+z^2.p.q}$$
$$n = 138$$

Para calcular del espacio muestral (n) se aplicaron los siguientes juicios:

Grupo Poblacional (N) = 975.

Proporción de percepción positiva de fármacos básicos (supuesta): 60% de la población (p=0.6); (q=0.4)

Precisión: (d=0.05)

Grado de confiabilidad: 95 % (z = 1.96)

Técnica de muestreo.

El muestreo que se aplicó en nuestro trabajo fue no probabilístico por conveniencias (Hernández, et al., 2014).

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

La técnica es la encuesta, ampliamente usada en trabajos, permiten crear y producir data de una manera más rápida y eficiente. Según Hernández Samperi et al (2016).

Herramientas

Cuestionarios de la satisfacción de los consumidores, el más usado para el acopio de datos y es un grupo de interrogantes respecto a una o más variables a cuantificar y adaptados a lo que requiere el trabajo, basados en el prototipo SERVQUAL, los usuarios firman un formulario donde informan su consentimiento posterior a que se les comunique la meta de la herramienta, la justificación y la fiabilidad de la data que envían, y está formada por 23 interrogantes con una escala de Likert, según se indican:

Puntaje	Niveles
(1) punto.	Malo
(2) puntos.	Regular
(3) puntos.	Bueno
(4) puntos.	Excelente

d) Confiabilidad y validez del instrumento

La herramienta fue elaborada por autor Chacón (2023) quien llegó a evaluar por medio de una examen y piloto y la validez dada por especialistas, obtuvieron un alfa de Cronbach de 0,88. Oviedo y Campo (2005), establecieron que la fiabilidad y seguridad de la herramienta, están relacionadas con que se acepten de los resultados según la confiabilidad de la herramienta.

e) Procesamiento y análisis de la información

Según Valderrama (2015), considero que posteriormente a el acopio de los datos, se debe realizar la aplicación de métodos estadísticos solucionar a nuestra problemática, de tal forma que se permita la aceptación o el rechazo nuestros supuestos planteados. Con la información obtenida se elaborarán los cuadros y gráficas, utilizando el sistema estadístico SPSS versión 21. Los resultados se presentaron en números y porcentajes, con respectivos análisis y discusiones.

8 Resultados

Tabla 1

Condiciones sociodemográficas de los usuarios de una institución farmacéutica de Piura, abril 2024.

	Numero	%
Edad		
21-30 años	15	11%
31-40 años	35	25%
41- 50 años	47	34%
Más de 51 años	41	30%
Genero		
Mujer	79	57%
Hombre	59	43%
Nivel educativo		
Analfabeto	7	5%
Primaria	19	14%
Secundaria	39	28%
Superior Técnico	37	27%
Superior Universitario	36	26%
Seguros		
SIS	136	99%
SOAT	2	1%
Ninguno	0	0%
Otro	0	0%
Totalidad	138	

41 entrevistados su edad oscila más de 51 años. El 43% son varones y el 57% son féminas. Un 28% poseen grado secundario, 27% grado técnico, otro 26% grado universitario. El 99% de los entrevistados poseen como seguro SIS.

Tabla 2

Satisfacción frente a la confiabilidad en el servicio del establecimiento farmacéutico de Piura, abril 2024.

Niveles	Numero	%
Muy alta	8	6
Alta	126	91
Regular	4	3
Baja	0	0
Total	138	100

126 entrevistados dicen sentir una satisfacción elevada sobre la confiabilidad que ofrecen en el establecimiento farmacéutico en estudio, y un 3% sienten un nivel regular.

Tabla 3

Satisfacción frente a la capacidad de respuestas en la atención en el establecimiento farmacéutico de Piura, abril 2024.

Niveles	Numero	%
Muy alta	113	82
Alta	14	10
Regular	11	8
Baja	0	0
Total	138	100

113 entrevistados mostraron un grado muy elevado de satisfacción frente a la capacidad de respuesta que ofrecen en la institución farmacéutica en la atención que ofrecen, y un 8% se mostraron con un nivel regular.

Tabla 4

Satisfacción frente a la seguridad en el servicio de un establecimiento farmacéutico de Piura, abril 2024.

Niveles	Numero	%
Muy alta	127	92
Alta	10	7
Regular	1	1
Baja	0	0
Total	138	100

127 entrevistados poseen un grado muy elevado de satisfacción sobre la garantía que muestran el establecimiento farmacéutico en estudio sobre la atención que ofrece.

Tabla 5

Satisfacción frente a la empatía en la atención del establecimiento farmacéutico de Piura, abril 2024.

Niveles	Numero	%
Muy elevado	8	6
Elevado	124	90
Mediano	6	4
Bajo	0	0
Total	138	100

124 entrevistados mostraron un grado elevado de satisfacción sobre la empatía que ofrecen las personas de la institución farmacéutica que se estudia.

9 **Análisis y discusión**

En la tabla 1, se están mostrando un grado elevado de satisfacción sobre la confiabilidad del servicio, pues se considera que los farmacéuticos atienden de forma apropiada a los pacientes, en el momento determinado, respetando el orden de llegada, guiándolos en lo que requieran, 126 participantes se perciben altamente satisfechos, valorando su labor y dedicación. Este hallazgo señala una diferencia notable con la investigación de Paredes O, Jiménez P. (2022) donde el 97.4% de los usuarios manifestaron descontento respecto a la confiabilidad del servicio. Esta discrepancia puede atribuirse a las fluctuaciones en los procedimientos de atención y al grado de profesionalidad de los farmacéuticos en los centros sanitarios comparados, impactando directamente en la percepción de confiabilidad entre los pacientes.

En la tabla 2, se han encontrado que 113 entrevistados alcanzaron un grado de satisfacción muy elevado en lo que respecta de la capacidad de respuesta que se percibe, y un 10% un grado de satisfacción elevado, esto sugiere que el equipo ha logrado atender al usuario de forma correcta y ágil, sin consumir mucho tiempo, y dando prioridad al servicio. Esta información proporciona una perspectiva acerca de cómo los usuarios perciben la capacidad de respuesta del servicio, en contraste con los descubrimientos de investigaciones anteriores. Cristóbal J., Hernández Curichahua (2022). En esta dimensión, reportaron un 54.17% de satisfacción, en cambio, Reyes G, Contreras K. (2023) registraron un 57.3% de satisfacción. Esta discrepancia puede deberse a la experiencia, destreza y conocimiento en la gestión de medicamentos del personal de farmacia en los diferentes centros sanitarios analizados. En relación a

Chávez L. (2020), Se alcanzó un 94.7% de satisfacción, lo que indica un significativo incremento en la capacidad de responder en determinados centros sanitarios a través del tiempo. Este avance señala un progreso en la eficacia del sistema sanitario y en la administración de los expertos en farmacología, lo que muestra un esfuerzo cada vez mayor por atender eficazmente las demandas y expectativas de los pacientes.

En la tabla 3, se evidencia que en 127 entrevistados tienen sensación de satisfacción a grado muy elevado en lo referente a la seguridad, dado que manifiestan que el personal de la farmacia respeta su privacidad, revisan sus recetas de forma minuciosa y explican sobre la utilización de las mismas, arreglan sus dificultades o adversidades que se les presentan, lo cual genera garantía en su persona y en la atención. La seguridad está garantizando que los pacientes no solo puedan recibir fármacos efectivos, sino además puedan confiarse en la manipulación adecuada y segura de sus terapias. Esto se parece con el trabajo de Chávez L. (2020), donde se reportó un gran 94.7% de satisfacción en garantía, se observó una diferenciación trascendental. Esta variabilidad podría ser el resultado de diferencias en los protocolos de seguridad y en la capacitación del personal entre los centros estudiados. No obstante, la similitud en los altos índices de satisfacción registrados en ambos estudios destaca la importancia y valoración de la seguridad percibidas por los pacientes como un elemento clave en la calidad del área farmacéutica.

En la tabla 4, se ha determinado que 124 entrevistados demostraron un grado elevado de satisfacción en lo referente a la empatía, lo que indica que el personal farmacéutico los trata muy amablemente, con respeto y paciencia; se mostraron con

interés en buscar solución a las dudas de los pacientes, brindan indicaciones claras sobre la utilización de los fármacos y sobre las referencias de otros similares y sus denominaciones; además mostraron participación y comprensión ante una duda o dificultad. La empatía es un elemento crucial en el contexto de la atención sanitaria, dado que una comunicación empática aporta directamente a la comodidad y seguridad del usuario durante su vivencia en la farmacia. Se asemeja al estudio de Chávez L. (2020), que reportó un 93.1% de satisfacción en empatía, pero se diferencian notablemente con la investigación de Mendieta L. (2020), donde se registró un alarmante 98.8% de insatisfacción en esta dimensión. Esta diferencia podría ser resultado de variaciones en el compromiso y rendimiento del personal en los centros sanitarios evaluados, donde la actitud y conducta de los profesionales tienen un papel esencial en la percepción de empatía. Indudablemente, la existencia o no existencia de empatía percibidas posee un impacto importante en la calidad de la atención, y su falta podría afectar de manera negativa la vivencia del paciente.

10 Conclusiones y recomendaciones

Conclusiones

- 1) Se identificaron que los 126 pacientes demostraron un grado elevado de satisfacción en que respecta a la de fiabilidad.
- 2) Se identificaron que 113 pacientes mostraron un grado muy elevado de satisfacción en lo que respecto al su capacidad para responder.
- 3) Se identificaron que 127 pacientes poseen un grado muy elevado de satisfacción en lo que respecta a la seguridad.
- 4) Se identificaron que 124 pacientes mostrando un grado elevado de satisfacción frente a la empatía.

Recomendaciones

- 1) Promover una comunicación nítida y eficaz: Es aconsejable que los expertos en farmacia proporcionen explicaciones claras y entendibles acerca del uso de los fármacos, la dosificación y los posibles efectos adversos. Adicionalmente, una comunicación eficaz y asequible aportará de manera significativa a incrementar la percepción de seguridad y la satisfacción global en los clientes.
- 2) Para mejorar aún más sus servicios, la farmacia en estudio debe elaborar planes de acción que incluyan actividades que involucren al personal, con el objetivo de alcanzar juntos los objetivos de superación y mejora. Por esta razón, deben plantearse la realización de charlas o formación que fomenten el desarrollo de más habilidades y capacidades del personal frente a los usuarios.

11 Agradecimientos

A Dios por regalarme un pasado maravilloso y un presente
bendecido.

A mi familia, siempre presente en mi desarrollo profesional.

12 Referencias bibliográficas.

- Ayele Y., Hawulte B., Feto T., Basker G. V. y Bacha Y. D. (2020). Assessment of patient satisfaction with pharmacy service and associated factors in public hospitals, Eastern Ethiopia. SAGE Open Medicine, (8), 1-7. Disponible en: <https://doi.org/10.1177/2050312120922659>
- Arias-Gómez, J., Villasís-Keever, M. N., & Miranda-Novales, M. G. (2016). El protocolo de investigación III: La población de estudio. Revista Alergia México, 63(2), p.202. <https://doi.org/10.29262/ram.v63i2.181>
- Baena, G. (2017). Metodología de la investigación. 3º ed. México: Mcgrawhill
- Becerra E, Villanueva E. (2023). Gestión farmacéutica y satisfacción en el acceso y uso de medicamentos del usuario ambulatorio en el servicio de farmacia del Centro Materno Infantil México – 2023 [Internet]. 2023 [citado 29 de septiembre de 2024]. Disponible en : <https://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/8411>
- Ballesteros, S. (2005). Desarrollo de un procedimiento para la medición de la satisfacción del cliente en una industria auxiliar del sector carrocero de autocares y autobuses. Satisfacción del Cliente. Disponible en: <http://bibing.us.es/proyectos/abreproy/3966/fichero/1%252F2.pdf>.
- Cañas Soto, S. (2016): Diseño de un modelo operativo de dispensación de medicamentos en los servicios farmacéuticos de Colsubsidio para medicamentos POS. Tesis. Universidad Militar Nueva Granada. Colombia. Disponible en: <http://hdl.handle.net/10654/15368>

- Cortez Cotrina, Juan. (2021). Calidad de atención y satisfacción del usuario del área de farmacia del Hospital Rural Nueva Cajamarca, 2021. Tesis de maestría. Universidad César Vallejo. Tarapoto, Perú. Disponible en:
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/67733>
- Chacón, M. (2023). Conocimientos, actitudes y prácticas sobre los riesgos de automedicación en pobladores de San Antonio de Ibarra, 2022. (Tesis posgrado). Recuperado de:
<https://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/13691>
- . Chávez L. (2020). Calidad de servicio y satisfacción de usuarios que acuden al servicio de farmacia del Hospital El Esfuerzo, Trujillo 2019. Repositorio Institucional - UCV [Internet]. 2020 [citado 30 de septiembre de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/51476>
- Cristóbal J, Curichahua H. (2022). Nivel de satisfacción y calidad de atención de los usuarios del servicio de farmacia de un hospital de Huancavelica, 2022. Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt [Internet]. 7 de junio de 2023 [citado 29 de septiembre de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.uroosevelt.edu.pe/handle/20.500.14140/1527>
- Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, M. (2010). Metodología de la investigación. Quinta edición. Barcelona, España: Mc Graw-Hill.
- Hernández, I., Sarmiento, N., González, I., Galarza, S., de la Bastida, A., & Terán, E. (2017). Errores de prescripción en centros de atención primaria en salud de Quito, Ecuador. Revista Médica Vozandes, 9-13.

Hernández-Sampieri, R. &. (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Ciudad de México, México: Mc Graw Hill Education. Obtenido de http://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/wpcontent/uploads/2019/02/RUDIC_Sv9n18p92_95.pdf

Hernández Sampieri, R, Fernández, C & Baptista, P. (2016). Metodología de la Investigación. México D.F, México: McGraw-Hill.

Hernández, R., Fernández, C y Baptista, M. (2014). Metodología de la investigación sexta edición. México D.F, México: McGRAW –HILL

Henao Nieto, D., Giraldo Villa, A. y Yepes Delgado, C. (2018). Instrumentos para evaluar la calidad percibida por los usuarios en los servicios de salud. Revista Gerencia y Políticas de Salud, 17 (34), ISSN: 1657-7027. Disponible en: <https://doi.org/10.11144/Javeriana.rgps17-34.iecp>

Mateu López, L., Estrada Senti, V., Sedeño Argilagos, C. y Arbesú Michelena, M. A. (2021). Estrategia de gestión del conocimiento para los servicios farmacéuticos cubanos. Revista Cubana de Farmacia, 54 (2), e576. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=107446>

Mero, L., Zambrano, M. y Bravo, M. (2021). Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en la Unidad de Salud Cuba Libre 24 horas. Revista Espacios, 42 (2), 117 – 124. Disponible en: <http://www.revistaespacios.com/a21v42n02/a21v42n02p10.pdf>

Mestanza Llanos, M. S. (2021). Calidad del servicio y satisfacción del usuario en la dispensación de productos farmacéuticos en tiempos COVID-19. Hospital de Virú. Tesis de maestría. Universidad César Vallejo. Trujillo, Perú. Disponible en:

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/61166>

Mendieta L. (2020). Nivel de satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Melvin Jones, distrito El Porvenir - junio 2020. Repositorio Institucional - UCV [Internet]. Universidad César Vallejo; 2020 [citado 30 de septiembre de 2024]. Disponible en :

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/47170>

Ministerio de Salud. DIGEMID. (2009): Manual de Buenas Prácticas de Dispensación. Disponible en:

http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1022_DIGEMID58.pdf

Morocho Paucar, M. A. (2021). Nivel de satisfacción en usuarios del servicio de farmacia del Hospital de apoyo II-1 Paita, 2020. Tesis de grado. Universidad San Pedro. Piura, Perú. Disponible en:

<http://repositorio.usanpedro.edu.pe/handle/20.500.129076/20163>

Oviedo, H. C. y Campo-Arias, A. (2005). Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach. Revista Colombiana de Psiquiatría, 34(4), 572-580. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/806/80634409.pdf>

Oñatibia-Astibia, A.; Aizpurua-Arruti, X.; Malet-Larrea, A.; Gastelurrutia, M.; & Goyenechea, E. (2021): The role of the community pharmacist in detecting and decreasing medication errors: a scoping review. Rev Ars Pharmaceutica (Internet); 62(1): 15-39. Epub 29 de marzo de 2021. Disponible en:

<https://dx.doi.org/10.30827/ars.v62i1.15901>

Paredes O, Jiménez P. (2022). Nivel de satisfacción ante la atención brindada por la farmacia del hospital Salud Primavera – de la provincia de Trujillo. Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt [Internet]. 30 de marzo de 2023 [citado 29 de septiembre de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.uroosevelt.edu.pe/handle/20.500.14140/1459>

Parasuraman, A., Zeithaml, V. y Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple- Item Scale for measuring consumer perceptions of service quality. Journal of Retailing, 64 (1), 12 – 40. Disponible en:

https://www.researchgate.net/publication/225083802_SERVQUAL_A_multiple-Item_Scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_quality

Quispe Quispe, Martha. (2021). Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Hospital las Mercedes de Paita, 2021. Tesis de maestría. Universidad César Vallejo. Piura, Perú. Disponible en:

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/77104>

Reyes G, Contreras K. (2023). Calidad de atención y satisfacción del cliente en el servicio de farmacia de un centro de salud, Rímac-2023. Repositorio UNIDEDUPE [Internet]. 5 de octubre de 2023 [citado 29 de septiembre de 2024]. Disponible en:

<https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/9405615>

Rodríguez Buenaventura, A. E. (2021). Evaluación de la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios de la farmacia institucional del Hospital Teófilo Dávila de la ciudad de Machala. Tesis de maestría. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Guayaquil, Ecuador. Disponible en:

<http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/15918>

Roig Sena, J.; Linares Carsi, M.; Mejías Ferrando M.; Pascual Arce, M.; Villar Calvo I.; Vitoria Mulet, G. (2012): Recursos necesarios para la dispensación de medicamentos y productos sanitarios complejos en la farmacia comunitaria. Revista Farmacéuticos Comunitarios; 4 (1). Recuperado el 14 de enero de 2022. Disponible en:

<https://www.farmaceuticoscomunitarios.org/es/journal-article/recursos-necesarios-dispensacion-medicamentos-productos-sanitarios-complejos>

Rodríguez, Daniela. (17 de septiembre de 2020). Investigación básica: características, definición, ejemplos. Lifeder. Recuperado de <https://www.lifeder.com/investigacion-basica/>.

Santillán Guzmán, C. (2022). Calidad de servicio y satisfacción del usuario de la farmacia ambulatoria de una institución pública, Lima, 2021. Tesis de maestría. Universidad César Vallejo. Lima, Perú. Disponible en:

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/85528>

Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa [SINEACE]. (2015): Experiencias exitosas de certificación de competencias profesionales de técnicos en farmacia y enfermería. Primera edición. Serie Estudios y experiencias. Disponible en:

<https://repositorio.minedu.gob.pe/bitstream/handle/20.500.12799/4838/Experiencias%20exitosas%20de%20certificaci%C3%B3n%20de%20competencias%20profesionales%20de%20t%C3%A9cnicos%20en%20Farmacia%20y%20Enfermer%C3%ADa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Soeiro, O. M., Tavares, N., Nascimento, J., Júnior, Guerra, A. A., Junior, Costa, E. A., Acurcio, F. A., Guibu, I. A., ... Costa, K. S. (2017). Patient satisfaction with pharmaceutical services in Brazilian primary health care. *Revista de saude publica*, 51 (2), 21s. Disponible en:

<https://doi.org/10.11606/S1518-8787.2017051007145>

Toribio Alva, L. P. (2022). Buenas prácticas de dispensación y satisfacción del usuario en un establecimiento farmacéutico, Carhuaz 2022. Tesis de maestría. Universidad César Vallejo. Chimbote, Perú. Disponible en:

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/98354>

Zegarra Monja, A. F. (2022). Calidad de atención farmacéutica y satisfacción de los usuarios en la botica Emifarma, Huancabamba – Piura 2022. Tesis de grado. Universidad Norbert Wiener. Lima, Perú. Disponible en:

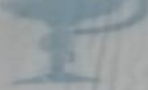
<https://hdl.handle.net/20.500.13053/8929>

Valderrama, S. (2015). Pasos para elaborar proyectos de investigación científica (2.a ed., Vol. 1). Alianza Editorial.

13 Anexos

Anexo 1

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

 **BOTICA "LA MERCED"**
CALLE PUNO N° 331 — BELLAVISTA — SULLANA

CARTA DE ACEPTACION PARA TRABAJO DE INVESTIGACION

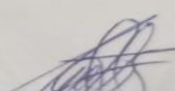
Sullana, marzo del 2024

Srta.
Diana Carolina Flores Villalta

Me es grato saludarla y luego de recibir el documento presentado por el cual solicita la realización de su TRABAJO DE INVESTIGACION denominado **"VARIABLES VINCULADAS A LA SATISFACCIÓN DE USUFRUCTUARIOS DE UNA OFICINA FARMACÉUTICA DE PIURA, ABRIL 2024."**, debo manifestarle que ha sido aceptada por quien suscribe Gerente de BOTICA "LA MERCED", situada en calle Puno N° 331 Bellavista-Sullana, Departamento de Piura, y así pueda realizar sus encuestas durante el mes de abril del presente año.

Atentamente.


Botica La Merced
Médico. Wilmer E. Crisanto Cruz
Calle Puno 331 - Bellavista


Q.F. Wilmer E. Crisanto Cruz
C.O.F.R. 25632

Anexo 2

Ficha de recolección de datos (instrumento)

VARIABLES VINCULADAS A LA SATISFACCIÓN DE USUFRUCTUARIOS DE UNA OFICINA FARMACÉUTICA DE PIURA, ABRIL 2024.

Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su nivel de satisfacción con la atención recibida. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación.

DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:

1. Condición del encuestado	Usuario	
	(a).....	
	Acompañante.....	
2. Edad del encuestado en años		
3. Sexo	Masculino.....	
	Femenino.....	
4. Nivel de estudio	Analfabeto	
	Primaria.....	
	Secundaria	
	Superior Técnico.....	
	Superior Universitario	
5. Tipo de seguro por el cual se atiende	SIS	
	SOAT.....	
	Ninguno.....	
	Otro	

Califique según LA IMPORTANCIA que usted le otorga a la atención recibida por la farmacia en estudio. Utilice una escala numérica del 1 al 7.
Considere a 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

Nº	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
	FIABILIDAD							
6	¿El personal de farmacia le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre la receta médica?							
7	¿La farmacia atiende en el horario programado?							
8	¿En la farmacia se atiende respetando la programación y el orden de llegada?							
9	¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?							
10	¿Usted encontró los medicamentos que le recetaron?							

	CAPACIDAD DE RESPUESTA								
11	¿La atención por parte del personal de farmacia fue rápida?								
12	¿Cuál es el tiempo que se demoran en promedio para atender a los usuarios?								
13	¿Se brinda atención inmediata ante un posible problema o dificultad que se presenta?								
14	¿La atención en farmacia es priorizada por el personal?								
	SEGURIDAD								
15	¿Se respetó su privacidad durante su atención en la farmacia?								
16	¿El personal de la farmacia revisa de manera minuciosa la receta médica?								
17	¿El personal de la farmacia le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas?								
18	¿El personal que le atendió le inspiró confianza?								
	EMPATÍA								
19	¿El personal de farmacia le trató con amabilidad, respeto y paciencia?								
20	¿El personal de la farmacia que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?								
21	¿Usted recibe información adicional sobre los medicamentos recetados?								
22	¿El personal de la farmacia muestra capacidad para respetar las sugerencias u opiniones que brinda?								
23	¿El personal de la farmacia comprende su estado emocional cuando es atendido?								

Anexo 3

Validación de juicio de expertos y confiabilidad

Variables vinculadas a la satisfacción de usufructuarios de una oficina farmacéutica de Piura, abril 2024.

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:

Académico: Magister

Nº Experto: 1. Grado

Fecha: 05 abril 2024

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. _____



Firma de experto
DNI N.º 32945035

**Variables vinculadas a la satisfacción de usufructuarios de una oficina
farmacéutica de Piura, abril 2024.**

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

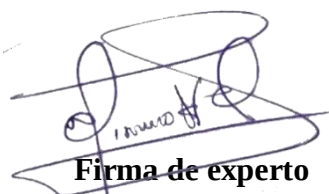
Nombres y Apellidos: Cisneros Hilario Cesar Braulio
Magister

Experto: 2. Grado Académico:
Fecha: 15 abril 2024

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. _____


Firma de experto
DNI N.º 40245434

**Variables vinculadas a la satisfacción de usufructuarios de una oficina
farmacéutica de Piura, abril 2024.**

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: Leon Tello Tania Janeth Nº Experto: 1. Grado Académico: Magister
Fecha: 13 marzo 2024

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. _____


Firma de experto

DNI N.º 41592319

Confiabilidad del instrumento

Confiabilidad del cuestionario de satisfacción

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
0.850	22

Anexo 4

Matriz de consistencia

Problema	Variable	Objetivos	Hipótesis	Metodología
¿Cuál son las variables vinculadas a la satisfacción de usufructuarios de una oficina farmacéutica de Piura, abril 2024?	Factores relacionados con la satisfacción del usuario.	Objetivo general Determinar relación las variables vinculadas a la satisfacción de usufructuarios de una oficina farmacéutica de Piura, abril 2024. Objetivos específicos 1. Determinar el nivel de satisfacción en el aspecto de fiabilidad percibida por los usufructuarios atendidos en una oficina	Por ser un estudio no experimental descriptivo de sola variable, no se ha establecido una hipótesis respectiva.	Tipo de Investigación: Básica Diseño de Investigación: No experimental, transversal descriptiva Población y Muestra: Población 975, muestra de 138. Técnica e Instrumento de recolección de datos: Técnica: la encuesta,

		farmacéutica de Piura, abril 2024. 2. Determinar el nivel de satisfacción en el aspecto de la capacidad de respuesta percibida por usufructuarios atendidos en una oficina farmacéutica de Piura, abril 2024 3. Determinar el nivel de satisfacción en el aspecto de seguridad usufructuarios atendidos en una oficina farmacéutica de Piura, abril 2024		instrumento: el cuestionario
--	--	---	--	--

		4. Determinar el nivel de satisfacción en el aspecto de empatía por los usuarios que son atendidos los usufructuarios de una oficina farmacéutica de Piura, abril 2024.		
--	--	--	--	--

Anexo 5

Consentimiento informado

TÍTULO DEL ESTUDIO:

“Variables vinculadas a la satisfacción de usufructuarios de una oficina farmacéutica de Piura, abril 2024.”

BACHILLER:

Flores Villalta, Diana Carolina

UNIVERSIDAD SAN PEDRO

Fecha: ____/____/2024

Yo _____, con DNI N° _____ en calidad de participante y en pleno uso de mis facultades mentales y de mis derechos de salud he sido invitado (a) a participar voluntariamente en la investigación que tiene como título: “Variables vinculadas a la satisfacción de usufructuarios de una oficina farmacéutica de Piura, abril 2024.”

La información obtenida se mantendrá confidencial y anónima, y por lo tanto no será identificada para ningún otro propósito que no sea esta investigación. También me explicaron que puedo hacer preguntas al respecto y retirarme si así lo quiero.

Por lo cual acepto, contestar el cuestionario de preguntas.

Firma de participante

Anexo 6

Base de datos

MU ES TR A	Características sociodemográficas				Fiabilidad					Capacidad de respuesta				Seguridad				Empatía						
	E da d	Se xo	Ni ve l de est ud io	Ti po de se gu ro																				
										C	C	C	C	S	S	S	S	E	E	E	E	E		
					F	F	F	F	F	6	7	8	9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
					1	2	3	4	5						0	1	2	3	4	5	6	7	8	
1	42	1	5	1	6	5	6	6	6	6	6	7	5	6	7	7	6	5	7	6	7	6	5	
2	38	1	1	1	7	7	6	6	5	7	6	7	7	6	7	7	6	6	7	6	7	6	7	
3	30	2	3	1	5	7	5	5	6	6	6	6	6	6	7	6	7	6	7	6	6	6	5	
4	51	2	4	1	7	5	5	6	7	6	6	6	7	7	6	7	6	6	7	6	7	6	7	
5	58	1	4	1	7	6	7	7	7	6	5	5	6	7	6	7	6	6	7	6	6	6	5	
6	44	2	2	1	7	5	5	6	6	6	6	6	6	6	7	6	5	7	7	6	6	7	6	
7	43	2	4	1	6	6	6	6	6	6	6	6	5	7	6	6	5	7	7	6	6	7	6	
8	32	1	4	1	7	7	7	7	6	6	6	5	5	7	6	7	6	7	6	7	6	6	6	
9	42	2	5	2	6	6	6	7	7	5	5	5	5	7	6	7	6	7	6	5	6	5		
10	39	1	5	1	7	6	5	5	5	6	6	6	6	7	7	6	6	7	6	6	6	5		
11	24	1	4	1	6	5	7	6	5	7	6	7	7	6	7	6	5	7	6	6	5	6		
12	41	1	5	1	6	5	7	6	7	6	6	6	5	7	6	7	6	7	6	7	6	7		
13	45	1	4	1	7	6	6	6	6	7	7	6	7	7	6	7	6	7	6	7	6	7		
14	32	2	5	1	7	6	6	6	5	6	6	6	6	7	6	7	6	7	6	5	6	6		
15	45	2	3	1	7	6	6	6	6	6	6	6	7	7	6	5	6	7	6	7	6	7		
16	58	1	5	1	7	6	6	5	6	5	6	6	7	7	6	7	6	7	6	7	6	6		
17	23	1	4	1	7	6	6	6	6	6	6	6	5	7	6	7	6	7	6	6	6	6		
18	47	1	4	1	5	5	5	6	6	6	6	7	7	7	6	5	7	7	6	6	5	6		
19	47	1	5	1	5	6	6	6	5	6	6	5	7	7	6	7	6	7	6	7	6	7		
20	34	2	4	1	7	6	6	5	7	7	6	7	6	7	6	7	6	7	7	7	6	6		
21	38	1	5	1	6	5	6	6	6	6	6	5	6	7	6	7	6	7	6	6	6	7		
22	55	1	5	1	6	7	6	5	6	7	6	5	6	7	6	7	6	7	6	7	6	7		
23	57	2	5	1	7	6	6	6	6	7	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	5	5		

24	47	2	1	1	6	6	7	7	7	6	6	6	6	7	6	7	6	7	6	7
25	47	2	4	1	7	6	5	6	6	6	6	5	6	7	6	7	6	7	7	7
26	40	2	4	1	6	5	6	5	4	6	6	7	6	7	6	7	6	7	6	6
27	25	1	4	1	6	5	6	5	6	7	6	5	6	7	6	7	6	7	6	7
28	50	2	2	1	7	6	5	6	6	7	6	5	6	7	6	5	6	7	6	5
29	42	2	2	2	7	6	5	6	5	7	6	5	6	7	6	7	6	7	6	5
30	40	1	2	1	6	5	6	5	6	7	6	5	6	7	6	5	6	7	6	5
31	38	2	2	1	7	6	5	6	5	7	6	6	6	7	6	6	6	7	6	6
32	37	1	4	1	6	6	6	5	5	6	5	6	6	7	6	7	6	7	6	6
33	52	1	3	1	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	5	6	7	6	5
34	53	2	5	1	6	5	6	6	7	6	6	5	6	7	6	7	6	7	7	6
35	46	2	4	1	7	6	5	6	6	6	6	5	7	7	6	7	6	7	6	6
36	42	2	4	1	7	7	7	6	6	7	6	6	5	7	6	7	6	7	6	7
37	32	1	5	1	6	6	5	6	7	7	7	7	7	7	6	7	6	7	7	6
38	49	2	5	1	7	7	7	7	6	7	6	6	6	7	6	6	6	7	7	6
39	49	2	5	1	7	6	7	6	6	7	7	6	6	7	6	7	6	6	6	5
40	39	1	5	1	6	6	6	5	5	7	6	6	7	7	6	7	6	7	6	6
41	48	1	3	1	6	7	6	7	6	7	6	6	7	7	6	7	6	7	6	6
42	29	2	1	1	7	6	6	5	6	7	6	6	7	7	6	7	6	7	6	7
43	65	2	5	1	7	6	7	6	6	7	6	7	6	7	6	7	6	7	6	7
44	50	2	5	1	7	6	6	5	6	7	6	6	7	7	6	7	6	7	6	7
45	64	1	5	1	7	6	6	6	6	7	7	6	5	7	6	6	6	7	6	7
46	52	2	5	1	6	7	6	7	6	7	6	7	6	7	6	6	7	7	6	7
47	65	1	5	1	7	6	6	5	5	7	6	6	6	6	6	5	4	7	6	6
48	45	1	3	1	7	6	6	7	6	7	6	7	7	6	6	5	6	7	6	6
49	60	1	3	1	7	6	6	7	6	6	7	7	7	7	6	6	7	6	6	6
50	57	2	5	1	7	6	5	5	5	6	6	5	7	7	6	6	6	7	6	6
51	51	2	4	1	7	6	7	6	7	6	7	5	6	6	5	7	7	6	7	6
52	51	2	3	1	5	4	5	4	4	6	5	6	5	6	6	5	5	6	5	5
53	37	2	3	1	6	6	6	5	6	6	5	6	6	6	6	5	5	5	4	5
54	60	2	2	1	6	5	6	7	5	7	6	5	6	7	6	4	6	7	6	5
55	53	2	3	1	5	5	5	6	4	6	5	5	5	7	7	6	5	6	5	4
56	38	2	2	1	6	5	5	6	4	5	5	6	5	7	6	5	5	7	6	5
57	22	2	4	1	6	5	4	5	6	4	5	6	5	7	6	5	5	7	5	4
58	25	2	5	1	6	5	5	6	5	5	5	6	5	7	7	5	6	6	5	4
59	29	2	4	1	7	5	5	5	6	5	5	5	5	6	7	5	5	6	6	5
60	53	2	3	1	5	6	5	6	5	6	5	6	5	7	7	5	6	6	5	4
61	33	2	4	1	5	5	6	5	6	6	5	6	5	6	5	5	4	5	5	4
62	52	1	3	1	6	6	5	5	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	5
63	52	1	1	1	6	6	5	5	6	6	5	6	5	7	6	5	6	5	6	5
64	39	1	5	1	7	6	7	6	5	4	6	5	6	6	6	4	6	6	6	5
65	38	1	4	1	6	5	4	5	6	6	5	6	5	6	5	5	5	6	5	4
66	34	1	3	1	6	5	6	5	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6

67	25	1	2	1	5	5	6	7	5	4	5	5	6	7	6	5	6	6	4	6	5	6
68	54	1	2	1	5	6	5	6	5	5	4	5	6	7	5	6	5	6	5	6	5	5
69	25	1	4	1	6	6	5	5	6	4	5	6	5	7	6	6	5	7	6	5	6	5
70	32	1	2	1	6	5	5	6	6	5	5	6	5	7	7	6	5	7	6	5	6	5
71	30	1	3	1	6	5	4	6	6	5	5	5	6	7	7	6	5	5	5	5	5	5
72	48	1	5	1	6	5	6	7	6	6	5	5	6	6	7	6	7	5	6	5	6	6
73	40	1	5	1	7	6	5	6	6	5	6	5	7	7	6	5	6	5	6	5	6	5
74	47	1	3	1	5	5	6	5	4	6	5	4	6	7	7	6	6	6	5	7	5	6
75	39	1	2	1	6	5	6	5	5	6	5	6	5	5	6	5	6	6	5	5	4	5
76	29	2	2	1	7	6	7	6	6	7	6	6	7	6	6	6	5	6	5	6	5	6
77	28	2	4	1	6	7	6	5	6	6	6	5	6	6	6	6	5	6	5	6	5	6
78	22	2	4	1	6	7	6	7	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	6	6
79	30	2	3	1	6	6	5	6	5	6	6	6	6	6	6	5	6	7	6	6	6	6
80	32	2	3	1	5	6	5	6	6	6	6	5	6	7	6	6	6	7	6	6	6	6
81	26	2	3	1	5	6	7	6	6	6	7	6	5	7	6	7	6	6	7	6	6	6
82	35	2	4	1	6	5	6	5	6	6	5	6	6	7	6	6	5	7	7	6	6	5
83	25	2	3	1	5	5	6	5	5	6	5	6	5	6	5	5	6	5	5	5	5	5
84	49	2	3	1	5	5	5	6	5	5	6	6	6	5	6	5	6	6	5	5	6	5
85	29	2	3	1	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	6	6	5	6	5	6	5	6
86	23	1	3	1	6	5	6	5	6	6	5	6	6	7	6	5	5	6	5	6	5	6
87	28	1	5	1	5	6	5	6	5	6	5	6	6	6	6	5	6	6	6	5	6	5
88	40	1	3	1	6	5	6	5	6	5	6	5	6	6	5	6	5	7	5	4	5	6
89	42	1	3	1	6	6	5	7	6	6	6	5	6	6	6	7	6	6	6	7	6	5
90	33	1	5	1	6	5	6	7	6	6	5	6	5	6	6	6	5	6	5	4	5	5
91	42	1	4	1	6	5	5	5	6	5	6	5	5	7	6	6	6	6	7	6	5	5
92	38	1	3	1	6	5	6	5	6	6	5	6	5	5	5	5	5	6	5	4	5	5
93	50	1	1	1	5	6	5	6	5	6	5	5	5	7	6	6	5	6	5	5	5	6
94	44	2	4	1	7	6	5	5	5	6	5	6	5	6	5	6	5	7	5	4	5	6
95	22	2	2	1	5	6	5	5	5	6	5	5	6	6	6	7	6	5	5	4	5	6
96	53	2	2	1	6	5	4	5	4	5	6	6	5	7	7	6	7	6	5	6	4	6
97	55	1	3	1	6	5	6	5	6	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6
98	47	1	3	1	7	6	6	7	6	7	6	6	7	6	6	7	6	6	6	6	5	6
99	49	1	3	1	7	6	6	6	6	6	6	5	6	7	6	6	5	6	5	6	5	6
100	29	1	4	1	6	5	6	5	5	6	6	6	7	6	6	5	6	6	5	6	5	6
101	34	1	3	1	6	6	5	6	5	6	5	6	6	7	6	7	6	6	6	6	5	6
102	32	2	1	1	6	5	6	5	5	6	5	5	6	6	5	6	5	6	5	6	5	6
103	42	1	3	1	5	6	5	6	5	6	6	5	6	5	6	6	6	6	5	6	5	6
104	40	1	3	1	6	6	5	6	6	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	6	6
105	30	1	4	1	6	6	6	5	6	7	7	6	7	7	6	7	6	6	7	6	5	6
106	40	1	5	1	6	6	6	6	6	5	7	5	5	7	6	5	7	7	6	6	6	6
107	37	1	4	1	7	6	6	6	7	7	6	7	6	7	6	7	6	7	6	5	6	5
108	52	2	5	1	7	6	6	6	6	7	6	7	6	6	7	6	6	7	6	7	6	7
109	27	2	4	1	7	6	5	6	6	6	6	6	6	7	6	7	6	7	6	5	6	6

110	30	2	4	1	7	6	5	6	6	6	6	6	6	7	6	7	6	6	5	6	6	5
111	35	1	3	1	7	6	5	6	5	6	6	6	5	7	6	6	6	7	6	7	6	7
112	42	1	2	1	7	6	5	6	5	7	6	5	6	7	6	5	6	7	6	6	6	6
113	60	1	2	1	7	6	5	6	5	7	6	5	6	7	6	7	6	7	6	6	6	6
114	35	2	5	1	7	6	5	6	6	6	6	5	6	7	6	7	6	7	6	5	6	5
115	40	1	1	1	7	6	5	6	5	6	5	6	5	7	6	7	6	7	7	7	7	7
116	32	1	4	1	7	6	5	5	6	6	5	6	5	7	6	7	6	7	6	7	6	7
117	36	2	2	1	5	6	5	6	5	6	5	4	6	6	7	6	5	7	5	6	5	5
118	56	1	4	1	6	6	7	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
119	35	1	5	1	6	5	6	7	6	6	6	5	6	6	7	6	6	6	7	6	6	6
120	42	1	5	1	6	6	5	6	5	7	6	5	6	6	6	5	5	6	6	5	6	5
121	29	1	5	1	7	6	5	5	5	6	6	6	6	7	7	6	6	7	6	6	6	5
122	34	1	4	1	6	5	7	6	5	7	6	7	7	6	7	6	5	7	6	6	5	6
123	45	2	5	1	6	5	7	6	7	6	6	6	5	7	6	7	6	7	6	7	6	7
124	30	2	4	1	7	6	6	6	6	7	7	6	7	7	6	7	6	7	6	7	6	7
125	36	1	3	1	7	6	6	6	5	6	6	6	6	7	6	7	6	7	6	5	6	6
126	55	1	5	1	7	6	6	6	6	6	6	6	7	7	6	5	6	7	6	7	6	7
127	38	1	5	1	7	6	6	5	6	5	6	6	7	7	6	7	6	7	6	7	6	6
128	33	1	4	1	7	6	6	6	6	6	6	6	5	7	6	7	6	7	6	6	6	6
129	37	1	4	1	5	5	5	6	6	6	6	7	7	7	6	5	7	7	6	6	5	6
130	47	1	5	1	5	6	6	6	5	6	6	5	7	7	6	7	6	7	6	7	6	7
131	44	2	4	1	7	6	6	5	7	7	6	7	6	7	6	7	6	7	7	7	6	6
132	48	1	5	1	6	5	6	6	6	6	6	5	6	7	6	7	6	7	6	6	6	7
133	54	1	5	1	6	7	6	5	6	7	6	5	6	7	6	7	6	7	6	7	6	7
134	55	2	5	1	7	6	6	6	6	7	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	5	5
135	37	2	1	1	6	6	7	7	7	6	6	6	6	7	6	7	6	7	6	7	6	7
136	40	2	4	1	7	6	5	6	6	6	6	5	6	7	6	7	6	7	7	7	7	7
137	30	2	4	1	6	5	6	5	4	6	6	7	6	7	6	7	6	7	6	7	6	6
138	45	1	4	1	6	5	6	5	6	7	6	5	6	7	6	7	6	7	6	7	6	7

Anexo 8

Formato de publicación en repositorio.



REPOSITORIO INSTITUCIONAL DIGITAL

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE DOCUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

1. Información del Autor			
FLORES VILLALTA, DIANA CAROLINA		argemsoenort@gmail.com	
Apellidos y Nombres		DNI	Correo Electrónico
2. Tipo de Documento de Investigación			
☒ Tesis	☐ Trabajo de Suficiencia Profesional	☐ Trabajo Académico	☐ Trabajo de Investigación
3. Grado Académico o Título Profesional ¹			
☐ Bachiller	☒ Título Profesional	☐ Título Segunda Especialidad	☐ Maestría
		☐ Doctorado	
4. Título del Documento de Investigación			
Variables vinculadas a la satisfacción de usufructuarios de una oficina farmacéutica de Piura, abril 2024.			
5. Programa Académico			
FARMACIA Y BIOQUIMICA			
6. Tipo de Acceso al Documento			
☒ Abierto o Público ² (info:eu-repo/semantics/openAccess)	☐ Acceso restringido ⁴ (info:eu-repo/semantics/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 ⁵

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. ⁶

Huella Digital



Firma



Lugar	Día	Mes	Año
Chimbote	12	11	2025

Importante

- Según Resolución de Consejo Directivo N° 033-2016-SANEDU CD, Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar Grados Académicos y Títulos Profesionales, Art. 8, inciso 8.2.
- Ley N° 30075 Ley que regula el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto y D.S. 008-2015-PCM.
- Si el autor elige el tipo de acceso abierto o público, otorga a la Universidad San Pedro una licencia no exclusiva, para que se pueda hacer arreglos de firma 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.
- 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-COMCYTEC-DEGC (Numerales 5.2 y 6.7) que norma el funcionamiento del Repositorio Nacional Digital.
- 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 otros. Estas licencias también garantizan que el autor obtenga el crédito por su obra.
- Según el inciso 12.2, del artículo 12° del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales RENATI "Las universidades, instituciones y escuelas de educación superior tienen como obligación registrar todos los trabajos de investigación y proyectos, incluyendo los metadatos en sus repositorios institucionales precisando si son de acceso abierto o restringido, los cuales serán posteriormente recolectados por el Repositorio Digital RENATI, a través del Repositorio AICIA".

Nota: En caso de falsedad en los datos, se procederá de acuerdo a ley (Ley 27444, art. 32, num. 3.3).

UNIVERSIDAD SAN PEDRO | Repositorio Institucional Digital

Escaneado con CamScanner

Anexo 9

Reporte de similitud.

VARIABLES VINCULADAS A LA SATISFACCIÓN DE USUFRUCTUARIOS DE UNA OFICINA FARMACÉUTICA DE PIURA, ABRIL 2024.

INFORME DE ORIGINALIDAD

29%	28%	%	9%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	12%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	3%
3	Submitted to Universidad Nacional de Trujillo Trabajo del estudiante	2%
4	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	2%
5	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%
6	repositorio.uroosevelt.edu.pe Fuente de Internet	2%
7	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	www.coursehero.com Fuente de Internet	1%

9	repositorio.unid.edu.pe Fuente de Internet	1 %
10	pesquisa.bvsalud.org Fuente de Internet	<1 %
11	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
12	Submitted to Universidad Anahuac México Sur Trabajo del estudiante	<1 %
13	Submitted to Universidad Peruana Los Andes Trabajo del estudiante	<1 %
14	cienciadigital.org Fuente de Internet	<1 %
15	octaedro.com Fuente de Internet	<1 %
16	Submitted to unasam Trabajo del estudiante	<1 %
17	Submitted to Universitas Jenderal Soedirman Trabajo del estudiante	<1 %
18	repositorio.untumbes.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
19	latam.redilat.org Fuente de Internet	<1 %
serwiss.bib.hs-hannover.de		

20	Fuente de Internet	<1 %
21	core.ac.uk Fuente de Internet	<1 %
22	cybertesis.unmsm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
23	slidehtml5.com Fuente de Internet	<1 %
24	repositorio.uap.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
25	repositorio.unac.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
26	www.researchgate.net Fuente de Internet	<1 %

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 6 words

Excluir bibliografía

Activo

