

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



**Factores sociodemográficas y calidad en la atención en usuarios que
acuden a la Farmacia Guzmán, 2025.**

Tesis para optar el Título Profesional de Químico Farmacéutico

Autor:

Cancino López Darlyng Antonia

Asesor

Torres Solano Carol Giovanna

(Código ORCID: 0000-0002-2313-3039)

Nuevo Chimbote - Perú

2025

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

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Peculiaridades demográficas de los usuarios que acuden a la Farmacia Guzmán, 2025.	22
Tabla 2	Categoría de fiabilidad que perciben los usuarios que acuden a la Farmacia Guzmán, 2025.	23
Tabla 3	Categoría de capacidad de respuesta de los usuarios que acuden a la Farmacia Guzmán, 2025.	24
Tabla 4	Categoría de seguridad que se presenta los usuarios que acuden a la Farmacia Guzmán, 2025.	25
Tabla 5	Categoría de empatía que se presenta los usuarios que acuden a la Farmacia Guzmán, 2025.	26
Tabla 6	Categoría de tangibilidad de los usuarios que acuden a la Farmacia Guzmán, 2025.	25
Tabla 7	Categoría de calidad en la atención de los usuarios que acuden a la Farmacia Guzmán, 2025.	26

1 Palabras claves

Tema	Factores sociodemográficos, calidad en la atención, Farmacia.
Especialidad	Salud Pública

Keywords

Subject	Sociodemographic factors, quality of care, Pharmacy.
Speciality	public health

Línea de investigación

Línea de investigación	Farmacia Clínica y Comunitaria.
Área	Ciencias Médicas, Ciencias de la Salud
Subárea	Medicina Básica
Disciplina	Farmacología, Farmacia



CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

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

HACE CONSTAR

Que, de la revisión del trabajo titulado "**FACTORES SOCIODEMOGRÁFICAS Y CALIDAD EN LA ATENCIÓN EN USUARIOS QUE ACUDEN A LA FARMACIA GUZMAN, 2025.**" del (a) estudiante: **CANCINO LOPEZ DARLYNG ANTONIA**, identificado(a) con Código N° **1112000307**, 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, 14 de julio 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

Factores sociodemográficas y calidad en la atención en usuarios que acuden a la Farmacia Guzmán, 2025.

4 Resumen

Esta investigación tuvo el objetivo de determinar los factores sociodemográficas y calidad en la atención en usuarios que acuden a la Farmacia Guzmán, 2025. La metodología aplicada fue de tipo transversal descriptivo no experimental, para ello se aplicó una encuesta validada a una muestra de 178 usuarios. Los resultados obtenidos fueron: sobre la continuidad de los factores sociodemográficas en los usuarios que acuden a la Farmacia, sobre la edad, el 31% es de 31 a 43 años. En cuanto al género, el 66% es femenino. Sobre el estado civil, el 43% son convivientes. El 58% son de zonas urbanas. Respecto al grado de instrucción, el 58% tiene estudios secundarios. Y el 66% son trabajadores independientes. Sobre relación a la continuidad de la calidad: el 60% calificaron la fiabilidad de buena; el 61% calificaron la capacidad de respuesta como buena; el 79% calificaron la seguridad de buena; el 71% calificaron la empatía como muy buena. Sobre el grado de percepción sobre los aspectos tangibles en la atención, el 72% calificaron como buena. Se concluye que el nivel de calidad en la atención a los pacientes que acuden a la farmacia; es buena con un 81%.

Palabras claves: Factores sociodemográficas, calidad atención farmacéutica.

5 Abstract

This research aimed to determine the sociodemographic factors and quality of care in users who visit the Guzmán Pharmacy, 2025. The methodology applied was a non-experimental, descriptive cross-sectional approach, for which a validated survey was administered to a sample of 178 users. The results obtained were: regarding the continuity of sociodemographic factors in users who visit the Pharmacy, regarding age, 31% are between 31 and 43 years old. Regarding gender, 66% are female. Regarding marital status, 43% are cohabiting. 58% are from urban areas. Regarding educational level, 58% have secondary education. And 66% are self-employed. Regarding the continuity of quality: 60% rated reliability as good; 61% rated responsiveness as good; 79% rated safety as good; 71% rated empathy as very good. Regarding the degree of perception of tangible aspects of care, 72% rated it as good. It is concluded that the level of quality of care for patients who visit the pharmacy is good at 81%.

Keywords: Sociodemographic factors, quality of pharmaceutical care.

6 Introducción

Antecedentes y fundamentación científica

Mero, L. et al. (2021), en su investigación, cuyo objetivo era medir la satisfacción del usuario y la calidad del cuidado en la Unidad Médica Cubana Libre 24 Horas. El estudio se realiza de manera cuantitativa y no experimental. Los hallazgos logrados a través de un cuestionario muestran una correlación positiva significativa entre ambas variables, con un coeficiente de correlación de Pearson de 0,97. Los hallazgos señalan que la satisfacción de los participantes en la encuesta se ve notablemente afectada por la calidad del cuidado y los servicios administrativos brindados a los pacientes. Esto implica que la visión del usuario acerca del área y, en general, del hospital, se basará en la calidad del servicio proporcionado, lo que facilita la detección de áreas de mejora en el cuidado de los pacientes de dicho hospital.

Chávez (2020), en su trabajo “Calidad de servicios y satisfacciones de consumidores que van a atenderse en el área farmacéutica del Hospital El Esfuerzo, Trujillo 2019” en Trujillo; desarrollaron como meta principal, determinaron la efectividad de la atención y el beneficio de los consumidores que se atienden al área Farmacéutica de la institución Hospitalaria. La estructura del trabajo fue no experimental, transversal, de tipo descriptivo, correlacional; la comunidad se constituyó por 1123 consumidores. Se aplicaron las técnicas de encuestas y las herramientas usadas fueron estos cuestionarios. Como primordiales resultados se tiene que los consumidores califican la confiabilidad como buenas, mostrándose satisfechas con la atención en el 40,9%; las capacidades de respuestas como buenas, mostrándose beneficiados con la atención en el 43,0%; la garantía la cuantificaron como buenas, mostrándose beneficiados con la atención en un 42,3%; la empatía como buena, manifestándose estos en satisfacción con la atención en el 51,7% y los que apreciaron la tangibilidad como buenas, se muestran en satisfacción con la atención en el 40,6%. Se concluyó que los consumidores se muestran beneficiados siempre que la calidad de servicio fue valorizada como buena en todas sus magnitudes.

Para Larreategui A. (2023), en su trabajo con el objetivo de verificar la vinculación entre la clase de servicio y el beneficio del consumidor en una botica de Lima. Para esto, se usó un método de enfoque cuantitativo, de tipo básico, descriptivos correlacionales y con una estructura no experimental. El espacio muestral consistía en 345 consumidores, a los mismos que se les puso a prueba por medio de dos grupos de preguntas. Lo que resulto demostró que, con respecto a la clase de servicio, el 43.2% de los usuarios la cuantificaron como buena, y en cuanto a beneficio, las mayorías (44.9%) expresaron estar satisfechas. Se concluyo que se encontró una vinculación significativa entre la clase de servicio y la satisfacción del consumidor ($\alpha = 0.00$, sig bilateral = 0.000, rs = 0.984).

En su estudio, Quispe (2021) “Clase de servicio entre los consumidores de los areas de farmacias de emergencias en el Hospital Nacional Guillermo Almenara Yrigoyen, Distrito Victoria, Lima, 1er trimestre 2020” (Lima), describen el creimiento de trabajos descriptivos, prospectivos, metodologías de estructuras observacionales y transversales simples. El espacio muestral de las encuestas estuvo conformado por 100 pacientes, y las técnicas de las encuestas usaron unos cuestionarios de satisfacción del consumidor exterior. Los resultados incluyen una evaluación de la dimensión de clases de servicio, que recibieron 100% de clase de atención en las dimensiones de capacidad de respuesta y 100% de tipo de atencion en la dimensión de confiabilidad, ademas de sensaciones de seguridades y empatías. Hubo un 90% y 93% de tangibilidad capacidad de respuesta de servicio de elevada calidad, respectivamente. Se verificó que las atenciones de farmacias de emergencias aportaron un elevado estándar de servicio y saciaron las necesidades comunes de los usuarios foraneos.

Y por último, La Rosa y Coronado (2021), en su tesis “Efectos de la clase de servicio en el beneficio de los consumidores de las atenciones de farmacias de emergencias en el Hospital Regional de Huacho de diciembre 2020 a marzo 2021” (Lima); ejecutaron una investigacion de metodologías cuantitativas, clase de trabajo afín y diseños descriptivos no experimentales; el espacio muestral del trabajo estuvo constituida por 95 consumidores de la atención en el area de farmacéutica de emergencias usando como instrumentos el cuestionario SERVQUAL. De acuerdo con

lo encontrado ($p=0,00$), la clase del servicio que recibió y el beneficio de los consumidores de la farmacia se calificaron como buenas. También, el 60,55% de los consumidores asiduos y la clase de la atención que recibió fueron catalogados como buenos. La clase de la atención recibida es buena, que es el 56,84 por ciento del aspecto que más contribuyen a los tiempos de espera para la evaluación constante en el servicio de los consumidores. El 80% de los que opinan que el tiempo que se espera para el servicio también fue bueno y consideró que la calidad de la atención fue buena, mientras que el 28,33% de las personas consideró que el tiempo de espera para la atención fue normal. También se logró determinar que la clase de servicio fue normal.

Huamán C. y Valeriano L. (2021), en cañete hizo un trabajo con la meta de llevar a evaluación la clase de servicio farmacéutico y el beneficio del consumidor en la botica Sofía Imperial. Para este trabajo, se usó unos métodos cuantitativos, descriptivos no experimentales, con una agrupación de 269 consumidores. Como metodología de recolección de información se usó un cuestionario. Donde se señaló que el 73% de los clientes en el cuestionario valoraron la clase de servicio farmacéutico. No obstante, un 86% manifestaron descontentos respecto a su beneficio como clientes. Respecto a los aspectos de clase en la servicio farmacéutico, la mayoría mostraron una cuantificación positiva: Tangibilidad (55%), confiabilidad (52%), capacidades de responder (50%) y empatías (67%). En contraste, la satisfacción del consumidor mostraron no satisfacción en las dimensiones humanísticas (59%), tecnológicas-científicas (100%) y entorno (68%). Se concluyó que, aunque la clase de servicio farmacéutico es a favor, el beneficio del paciente es ineficiente, atribuidos a las falencias de implementación de novedosas tecnologías.

Zapata (2019), en su trabajo “Calidad y satisfacción en usuarios de farmacia de consulta externa hospital Reátegui Delgado Piura 2018” en Piura; tuvo como finalidad primordial, el análisis de la clase y beneficio en el servicio a consumidores que fueron a la Farmacia de consultas externas. Usó un trabajo observacional, no experimentales de cortes transversales; el espacio muestral fue de 1828 consumidores. Entre sus resultados se destacan que un 94% consideras como buenas la confiabilidad, 75.79% las capacidades de respuestas, 82.63% la seguridad, 71.05% la empatía, y 68.42% en

aspectos intangibles. Concluyendo que existen la no satisfacción de los consumidores (94%); con respecto al tiempo de la servicio lo cual es un punto en procesamiento observándose un 47,47% el beneficio para llegar a ser puntual y eficiente; pocas prácticas de respetos, amabilidades y paciencias, desconfianzas y pobre orientación a los pacientes sobre la terapia recetada.

Marcos teóricos

Clase de servicio.

La clase de servicio se conceptualiza como el nivel de armonías entre las expectativas de los consumidores respecto a las urgencias y las acciones adecuadas que posibiliten un beneficio superior. La Oficina de Evaluación de Tecnología establece la calidad del cuidado médico como el nivel en el que, considerando el nivel de conocimiento médico, el procedimiento médico incrementa la posibilidad de que un paciente obtenga el resultado esperado y disminuye la posibilidad de un resultado negativo. Los determinantes claves de la clase de la atención son fundamentalmente la conexión entre los resultados y las expectativas, que la compañía proporciona y todos los servicios que comprende, mientras que la satisfacción se refiere a la relación entre los servicios ofrecidos y la satisfacción de los clientes. (20 de Gabriel, 2019).

Gabriel et al (2019), señalan que la clase de servicio se pueden cuantificar mediante las siguientes dimensiones:

- ✓ **Fiabilidad:** Se considera la habilidad de una institución de salubridad para realizar las atenciones prestadas de forma confiables y discretas.
- ✓ **Habilidad para responder:** Se refieren a la velocidad con la que se realizan las atenciones a los consumidores.
- ✓ **Protección:** Cualidades de enfermería vinculadas con el saber y destrezas de los empleados, y lo que los usuarios ven como un cuidado seguro.
- ✓ **Empatía:** Esta relacionada con los tratos personalizados que sienten los consumidores por parte de los trabajadores.
- ✓ **Elementos Tangibles:** Se refieren a las apariencias físicas de las instalaciones, equipamientos, individuos y materiales.

Estrategia nacional de orientación en cuanto a calidad: Las estrategias y políticas gubernamentales orientadas a mejorar la calidad de la atención brindan un fundamento sólido para incrementar la calidad en todo el sistema sanitario y deben incorporarse de manera estrecha en la política de salud nacional y los programas más extensos.

Calidad a nivel global en el sistema sanitario: Además de un marco regulatorio adecuado, es necesario un buen gobierno para asegurar una atención de alta calidad; un equipo de salud cualificado, formado, respaldado y motivado; sistemas de financiación para respaldar y fomentar una atención de alta calidad; vigilancia constante y aprendizaje de sistemas de información que favorezcan una atención de mejor calidad; y centros de salud accesibles y adecuadamente equipados.

Atención médica primaria de primera calidad: Es fundamental la atención primaria de salud para proporcionar una atención médica general de excelente calidad. Se otorga prioridad a la oferta de servicios de salud primaria y de excelente calidad para tareas esenciales de salud pública. Potenciar a los individuos e involucrar a las comunidades, adoptar una perspectiva multidisciplinaria de la salud, y estos tres elementos interconectados constituyen la atención primaria de salud.

Seguimiento y valoración: Para fomentar la mejora, es necesario evaluar la calidad de manera constante. Este trabajo se fundamenta en información exacta, oportuna y procesable. Es fundamental la incorporación de iniciativas de medición a nivel mundial y nacional para asegurar que las naciones recolecten información pertinente y la empleen para modificar y optimizar sus sistemas de provisión de servicios.

Compartir y adquirir conocimientos: Para instaurar un sistema de intercambio de ideas y recursos educativos, es evidente la necesidad de recolectar y propagar lecciones y experiencias de excelente calidad a nivel nacional e internacional, así como los indicadores clave empleados para evaluar los objetivos de mejora.

Sistemas de salubridad resilientes y de elevado nivel: La clase y la resiliencia son definiciones muy relacionadas. Los sistemas de salubridad deben dar servicio médico de elevada calidad antes de las urgencias de salubridad pública, permanecer al

día con el desarrollo de esas atenciones y mejorarlas una vez que haya pasado la urgencia para ser resilientes. (Organización Mundial de la Salud, 2020)

Justificación de la investigación

El trabajo se justifico porque buscan las aplicaciones teorías y los definiciones básicas sobre los conocimientos que se brindan en las BPD el servicio sea seguro y fiable, y a tener los resultados nos puedan ayudar para establecer las cambios preventivos necesarios y evitar formas inadecuadas de servicio al cliente.

Se justifico de forma metodológica, debido a que para lograr de las metas propuestas se emplearon las técnicas de indagacion usando una herramienta validada y fiable para la obtención de resultados sin errores que fueron usados para sus interpretaciones respectivas.

Se justifico de forma social porque los resultados que se obtuvieron van a dar mejoras en los procesos que generan el servicio al cliente, ademas también a los clientes que se atienden en el servicio de Farmacia, pues disminuirán los tiempos de esperar, los resultados que se encontraron van a servir para la adecuacion de estrategias que beneficia al servicio al cliente.

Problema

¿Qué relación existe entre los factores sociodemográficos y el nivel de calidad en la atención en usuarios que acuden a la Farmacia Guzmán, 2025?

Conceptuación y operacionalización de las variables

Definición conceptual de la variable	Dimensiones (factores)	Indicadores	Tipo de escala de medición
Calidad en la atención. La calidad del servicio implica proporcionar al paciente un servicio apropiado, acorde a los saberes profesionales y principios éticos, que posibilite cubrir sus requerimientos de salud y sus expectativas. (Dorado & Gallardo, 2005)	Fiabilidad	• Mala • Regular • Buena • Muy buena	Ordinal
	Capacidad de respuesta		
	Seguridad		
	Empatía		
	Tangibilidad		

Hipótesis

Ha=Esta relacionada significativamente los factores sociodemográficas y calidad en el servicio en pacientes que van a la Farmacia Guzmán, 2025

Propósitos

Meta principal

Determinación de los agentes sociodemográficos y la clase en el servicio en pacientes que se atienden en la Farmacia Guzmán, 2025.

Objetivos específicos

1. Especificar la continuidad de los factores sociodemográficas en los usuarios que acuden a la Farmacia Guzmán, 2025.
2. Determinar la continuidad de la calidad en la atención a los usuarios, según dimensiones de los que acuden a la Farmacia Guzmán, 2025.
3. Diagnosticar el grado de percepción sobre los aspectos tangibles en la atención de los que acuden a la Farmacia Guzmán, 2025.
4. Establecer las fragilidades de la calidad de atención de los que acuden a la Farmacia Guzmán, 2025.

7 Metodología

a) Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación:

Es básica porque aumenta los conocimientos sobre el fenómeno en estudio para contribuir en futuros trabajos para beneficio de la comunidad. (Hernández et al., 2016).

Diseño de la investigación

Nuestra estructura será correlacional, porque establece como la variable independiente influye sobre la variable dependiente (Hernández y Mendoza, 2018). Es un diseño de investigación descriptiva transversal con una variable para una sola agrupación de usuarios.



Donde:

T₁: Tiempo de acción del trabajo.

G₁: Espacio muestral de la investigación

O₁: Observación de las variables.

b) Población, muestra y muestreo

Población

La comunidad es una agrupación seleccionada, y debe de encontrarse en cantidad representativa adecuado a lo que necesita el investigador (Yucra, 2024). La población fue finita y estuvo representada por 390 clientes de la Farmacia Guzmán.

Criterios de inclusión

- Individuos que compran actualmente en la Farmacia.
- Individuos que permiten voluntariamente colaborar en el trabajo

Criterios de exclusión

- Individuos que no compran en la Farmacia.
- Individuos con algún trastorno mental y que nieguen a participar.

Espacio muestral

El muestral es una subpoblación representativa de la comunidad total en estudio, la misma que se debe de encontrar en una cantidad adecuada, dando la garantía de la validez y credibilidad de los datos obtenidos (Andrade, 2021). Para calcular el espacio muestral para la ejecución del cuestionario se utilizará la siguiente fórmula:

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

Donde:

n: Tamaño de la muestra

N: Tamaño de la población (130)

Z: Nivel de confianza (1.96)

e: Error máximo aceptado (0.05)

p: Probabilidad de que ocurra el evento (0.5)

q: Probabilidad de que no ocurra el evento (0.5)

Remplazando:

$$n = \frac{380 \times (1.96)(1.96) \times (0.50)(0.50)}{(0.05)(0.05) \times (380 - 1) + (1.96)(1.96) \times (0.50)(0.50)}$$
$$n = 177.5$$

Tamaño muestral es 178 usuario de la farmacia.

Muestreo

El muestreo será de tipo no probabilístico, ya que se seleccionarán específicamente los usuarios (Torres, 2019).

c) Técnicas e instrumentos de investigación

Técnica

La técnica de investigación se define como un procedimiento empleado para obtener y realizar el análisis de la información y así absolver diversos problemas de investigación (Pandey y Pandey, 2015). En nuestro empleamos la técnica de la encuesta

Instrumento

Es una herramienta empleada para la recopilación y análisis de información durante la investigación (Arias, et al., 2021).

Cuestionario.

Cuestionario: Constituido por 20 preguntas de la variable calidad de atención, por medio de una escala de Likert. Estableciéndose de la siguiente manera:

Puntaje	Categorías
0	Muy malo
1	Malo
2	Regular
3	Bueno
4	Muy bueno

La suma de los cuestionarios dará la puntuación final, la cual se agrupa por niveles y se crea mediante cálculos de escala, donde el intervalo o recorrido desde el valor más bajo hasta el valor más alto se divide en 4 partes o niveles (Borobia, 2017):

Puntaje	Categorías
0 – 20	Mala
21 – 40	Regular
41 – 60	Buena
61 – 80	Muy buena

d) Confiabilidad y validez del instrumento

El instrumento de investigación empleado, fue el de Valle (2021) donde la validez y confiabilidad fue validado previamente por el autor del instrumento, demostrando validez y confiabilidad alta.

e) Procesamiento y análisis de la información

El proceso de análisis estadístico de una investigación juega un papel fundamental (Valderrama, 2015). Con los datos obtenidos se elaboraron las tablas y gráficos, usando programas Excel y en el programa estadístico SPSS, los resultados se presentaron en números y porcentajes, con su respectivo análisis y discusión.

8 Resultados

Tabla 1

Peculiaridades demográficas de los usuarios que acuden a la Farmacia Guzmán, 2025.

Factor	N°	%
Edad		
18-30 años	45	25.00
31-43 años	55	31.00
44-56 años	41	23.00
57-69 años	21	12.00
70 a más años	16	9.00
Total	178	100.00
Sexo		
Femenino	117	66.00
Masculino	61	34.00
Total	178	100.00
Estado civil		
Soltero	61	34.00
Casado	27	15.00
Divorciado	5	3.00
Conviviente	77	43.00
Viudo	8	5.00
Total	178	100.00
Procedencia		
Urbano	103	58.00
Urbano marginal	75	42.00
Total	178	100.00
Grado de instrucción		
Primaria	32	18.00
Secundaria	103	58.00
Superior	43	24.00
Total	178	100.00
Ocupación		
Dependiente	61	34.00
Independiente	117	66.00
Total	178	100.00

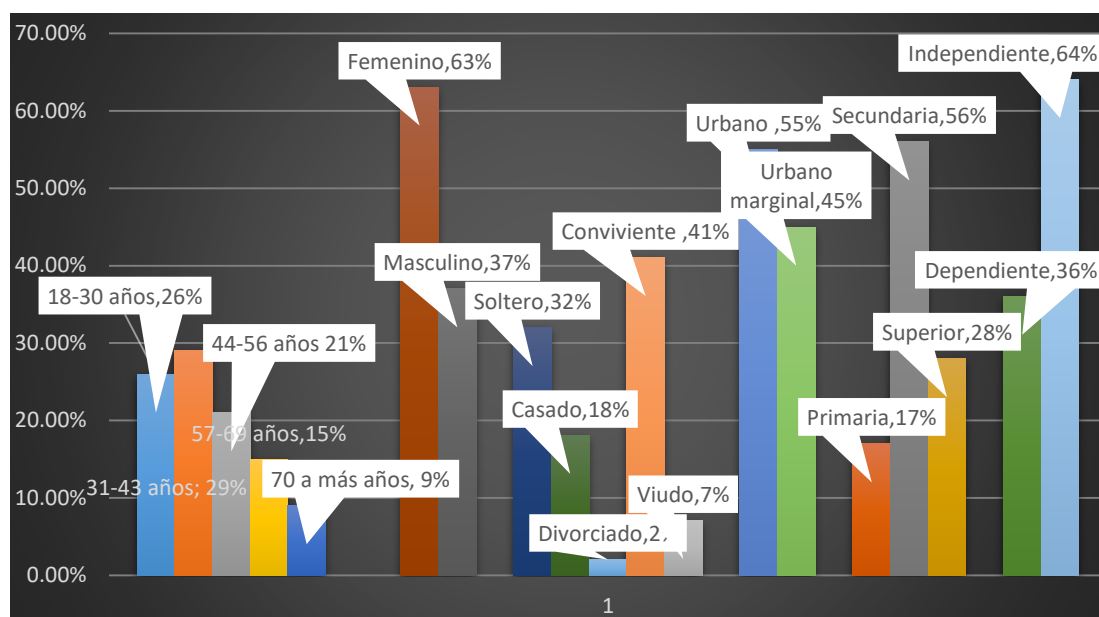


Figura 1. Peculiaridades demográficas de los usuarios que acuden a la Farmacia GUZMAN, 2025.

De la tabla y figura 1, sobre la edad de los usuarios, de 31 a 43 años (31%), seguido de 18 a 30 años (25%), y 44 a 56 años (23%). En cuanto al género, el 66% es femenino, y el 34% es masculino. Sobre el estado civil, los convivientes (43%), y un 34% son solteros, el 15% son casados. Los usuarios que acuden, el 58% son de zonas urbanas, y el 42% son de zonas marginales. Respecto al grado de instrucción, el 58% tiene estudios secundarios, el 24% estudios superiores. Y en su mayoría son trabajadores independientes (66%) y el 34% son trabajadores dependientes.

Tabla 2

Categoría de fiabilidad que perciben los usuarios que acuden a la Farmacia Guzmán, 2025.

Categorías	N°	%
Muy buena	43	24
Buena	107	60
Regular	26	15
Mala	2	1
Total	178	100

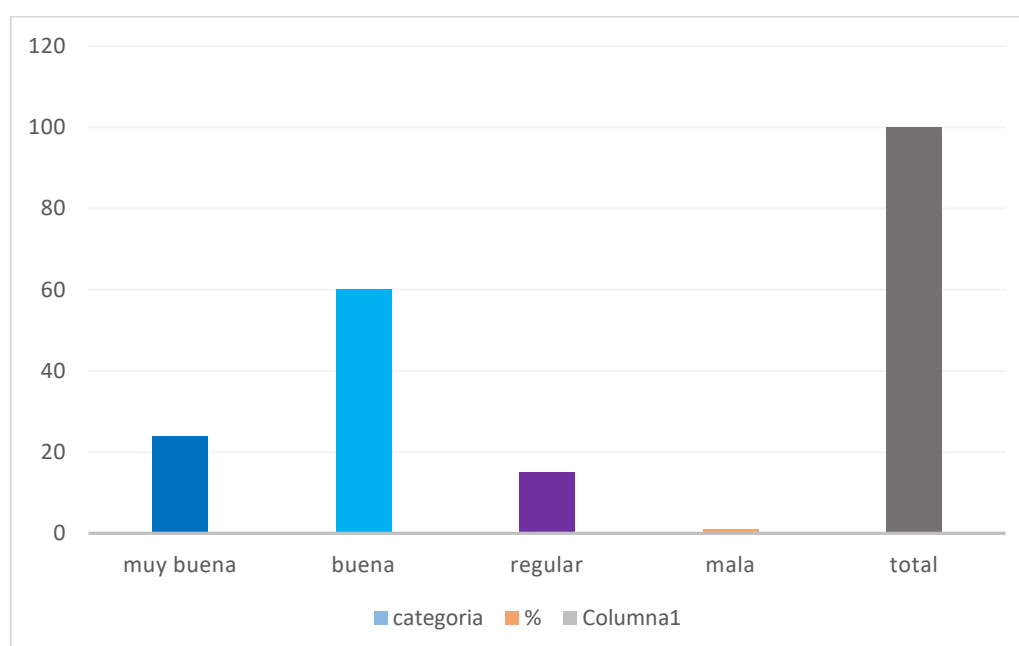


Figura 2. Categoría de fiabilidad que perciben los usuarios que acuden a la Farmacia Guzmán, 2025.

En la tabla y figura 2, el 60% de los usuarios encuestados señalan que la categoría de fiabilidad que se muestra en la farmacia es buena, el 24% señala que es muy bueno, y el 15% señala que es regular.

Tabla 3

Categoría de capacidad de respuesta de los usuarios que acuden a la Farmacia Guzmán, 2025.

Categorías	N°	%
Muy buena	12	7
Buena	109	61
Regular	52	29
Mala	5	3
Total	178	100

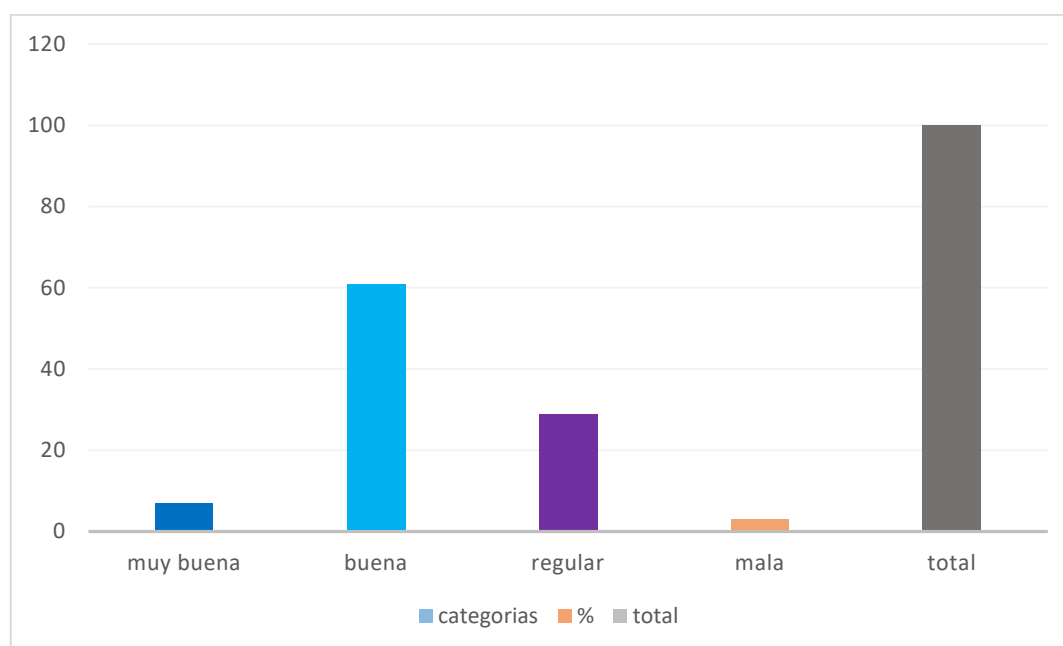


Figura 3. Categoría de capacidad de respuesta de los usuarios que acuden a la Farmacia Guzmán, 2025.

En la tabla y figura 3, de los usuarios encuestados señalan que la capacidad de respuesta que se muestra en la farmacia es buena y es 61%, el 29% señala que es regular.

Tabla 4

Categoría de seguridad que se presenta los usuarios que acuden a la Farmacia Guzmán, 2025.

Categorías	N°	%
Muy buena	14	8
Buena	141	79
Regular	21	12
Mala	2	1
Total	178	100

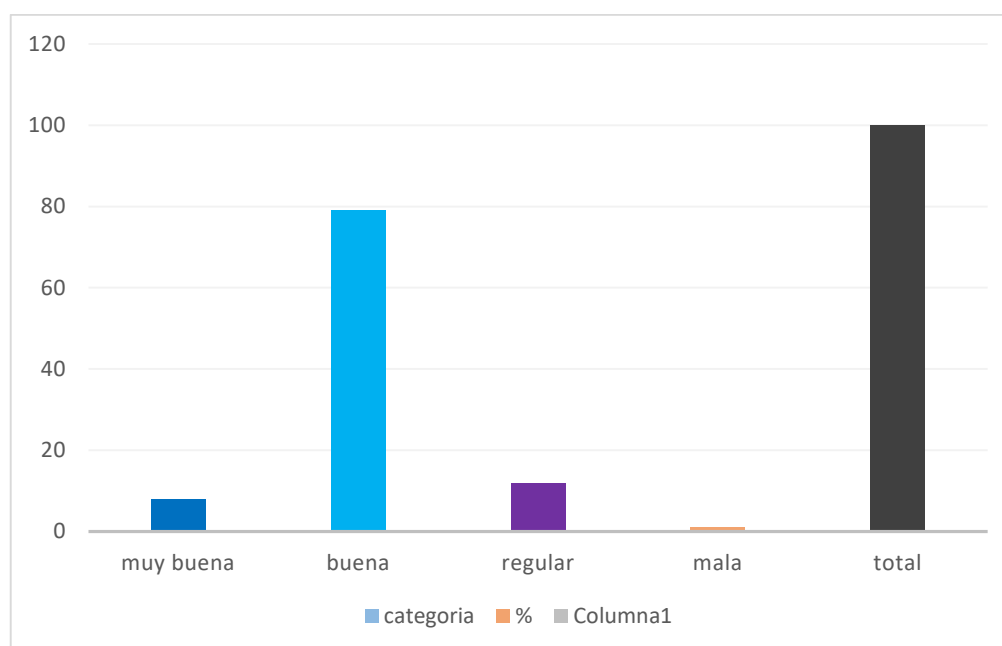


Figura 4. Categoría seguridad que se presenta los usuarios que acuden a la Farmacia Guzmán, 2025.

En la tabla y figura 4, de los usuarios encuestados señalan que la seguridad es buena (79%), el 8% es muy buena, y el 12% es regular.

Tabla 5

Categoría de empatía que se presenta los usuarios que acuden a la Farmacia Guzmán, 2025.

Categorías	N°	%
Muy buena	126	71
Buena	18	10
Regular	29	16
Mala	5	3
Total	178	100

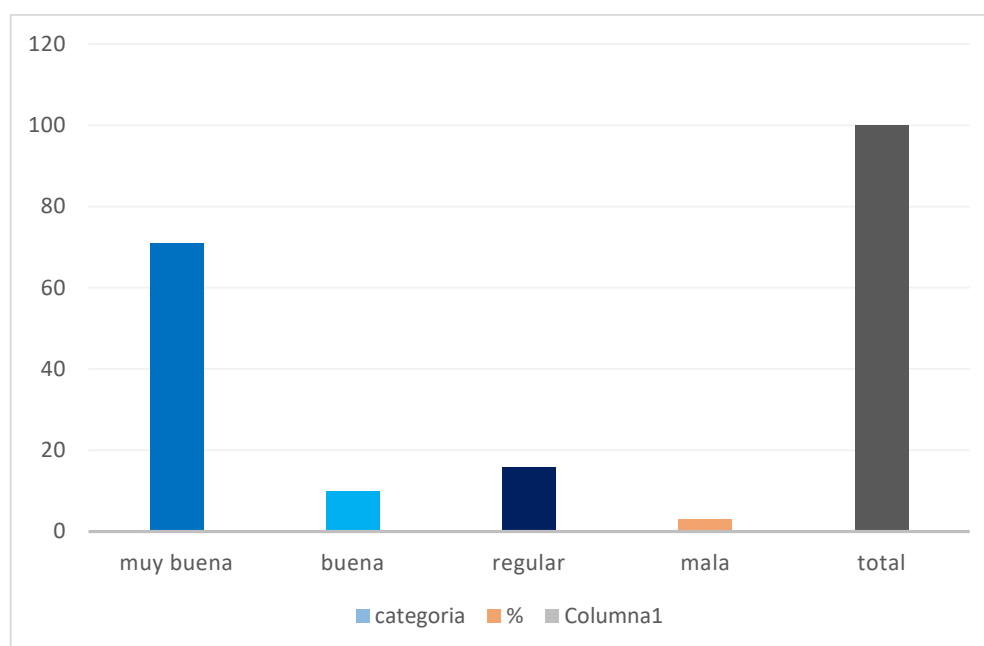


Figura 5. Categoría de empatía que se presenta los usuarios que acuden a la Farmacia Guzmán, 2025.

En la tabla y figura 5, de los encuestados señalan que es muy buena y es 71%, el 16% señala que es regular, y el 10% señala que es buena.

Tabla 6

Categoría de tangibilidad de los usuarios que acuden a la Farmacia Guzmán, 2025.

Categorías	N°	%
Muy buena	14	8
Buena	129	72
Regular	30	17
Mala	5	3
Total	178	100

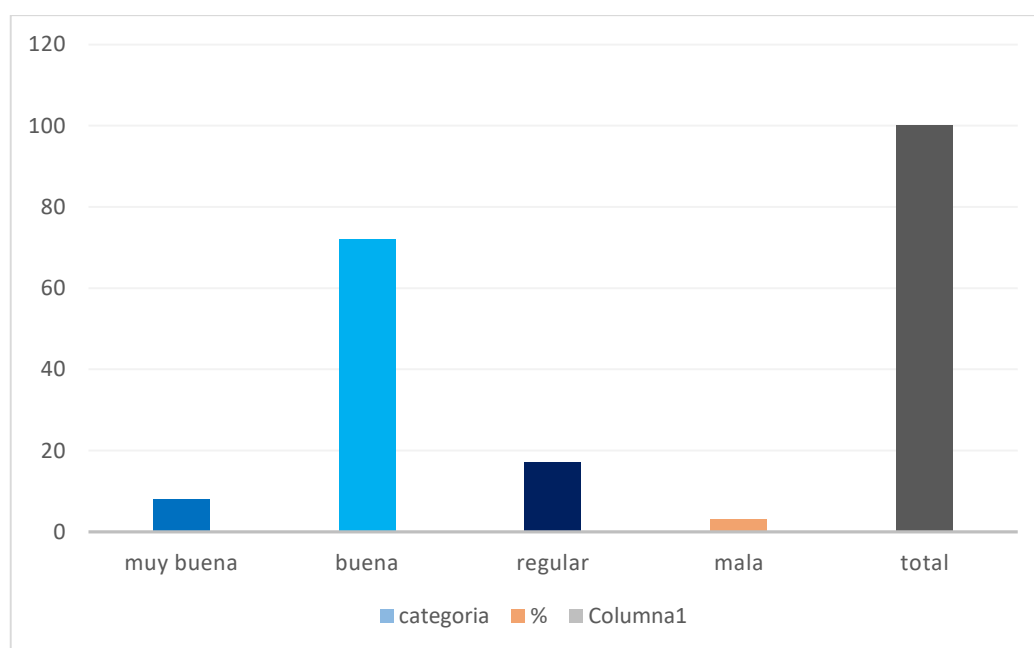


Figura 6. Categoría de tangibilidad de los usuarios que acuden a la Farmacia Guzmán, 2025.

En la tabla y figura 6, de los usuarios encuestados señalan que la categoría de tangibilidad es buena y el 72%, el 17% es regular, el 8% es muy buena.

Tabla 7

Categoría de calidad en la atención de los usuarios que acuden a la Farmacia Guzmán, 2025.

Categorías	N°	%
Muy buena	16	9
Buena	144	81
Regular	18	10
Mala	0	0
Total	178	100

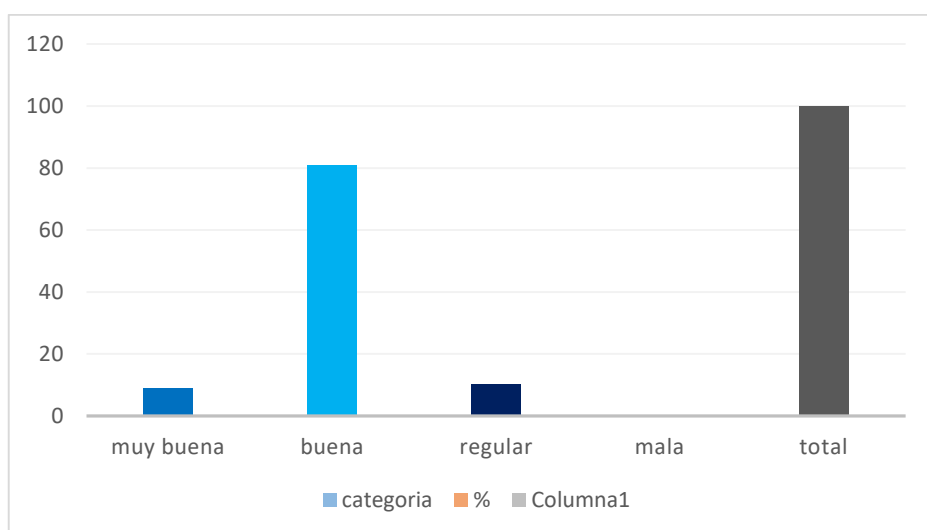


Figura 7. Categoría de calidad en la atención de los usuarios que acuden a la Farmacia Guzmán, 2025.

De la tabla y figura 7, el 81% señala que la calidad de atención es buena; y el 10% que señala que es regular.

9 Análisis y discusión

Sobre determinar los factores sociodemográficos y la calidad en la atención en usuarios que acuden a la Farmacia Guzmán, 2025, de la tabla y figura 7, se ha obtenido que 81% de los usuarios consideran que la calidad de atención es buena, sin embargo, un 10% que considera es regular. Esto coincide con el estudio de Larreategui A. (2023), los resultados revelaron que, respecto a la calidad de atención, el 43.2% de los participantes la calificaron como buena, y expresó estar satisfecha; coincidiendo con la investigación de La Rosa y Coronado (2021), quienes señalan que, a pesar de encontrar debilidades en algunas de las dimensiones de la calidad de atención, la mayoría lo califica a nivel bueno.

Sobre la continuidad de los factores sociodemográficas en los usuarios que acuden a la Farmacia Guzmán, 2025, de la tabla y figura 1, en el aspecto de la edad, se obtuvo que la mayoría de los pacientes o usuarios son jóvenes y adultos, pues tienen entre 31 a 43 años (31%), entre 18 a 30 años (25%). Asimismo, la mayoría son del género femenino (66%); sobre el estado civil de los mismos, la mayoría, el 43% son convivientes, sin embargo, un 34% son solteros, y en menor medida son casados el 15%, y menor divorciados o viudos; que provienen del sector urbano, el 58%, y el 42% son de zona marginal, es decir son personas de clase media a baja. Los estudios que poseen son en su mayoría a nivel secundario (58%) y nivel superior (24%), lo que les ha permitido tener su negocio propio, pues son trabajadores independientes (66%), y en menor medida son trabajadores dependientes (34%). En conclusión, el perfil de los usuarios que acuden a la farmacia en su mayoría son mujeres, pertenecientes tanto a la clase baja como media, que tiene estudios de la secundaria y universitarios, que les ha permitido contar con un negocio propio.

Sobre determinar la continuidad de la calidad en la atención a los usuarios, según dimensiones de los que acuden a la Farmacia Guzmán, 2025; se ha evaluado cada una de las dimensiones que componen la calidad de atención. De la tabla y figura 2, en cuanto a la fiabilidad, un 60%) lo califica de categoría bueno, pues son atendidos de

manera adecuada, sin preferencias y discriminación; sobre la tabla y figura 3, el 61%, sobre la capacidad de respuesta, es calificada como buena, pues reciben una atención rápida y eficaz, se resuelven sus inconvenientes, reciben sugerencia, aunque a veces no se abastecen ante mucha demanda de pacientes. De la tabla y figura 4, un 79%, sobre la dimensión seguridad, la mayoría lo considera bueno, el personal farmacéutico inspira confianza, además hay gran profesionalismo por los conocimientos que muestran al momento de explicar la receta o dudas sobre los medicamentos, y hay confidencialidad. De la tabla y figura 5, sobre lo empático, es muy buena 71%. Y en cuanto a la tabla y figura 6, sobre el nivel tangibilidad, la mayoría señala que hay buena presencia física, con adecuada señalización y divisiones de acuerdo a los tipos de medicamentos que poseen es buena y es 72%.

Las dimensiones de la calidad de atención se presentan a a categoría bueno, lo que es positivo para la farmacia, dado que esto implica satisfacción del paciente con el servicio, sin embargo existen mejorar por hacer. Esto coincide con el estudio de Zapata (2019), entre sus resultados se destaca que un 94% considera como buena la fiabilidad, 75.79% la capacidad de respuesta, 82.63% la seguridad, 71.05% la empatía, y 68.42% en aspectos intangibles, y concluyo que existe insatisfacción de los usuarios (94%); con respecto a la duración de la atención lo cual es un punto en proceso observándose un 47,47% de satisfacción para llegar a ser oportuno y eficaz; poca práctica del respeto, amabilidad y paciencia, desconfianzas y escasa orientación a los pacientes sobre el tratamiento prescrito. Asimismo, Huamán C. y Valeriano L. (2021), señala que el 73% de los participantes en la encuesta valoraron la calidad de atención farmacéutica. No obstante, un 86% manifestó descontento respecto a su satisfacción como consumidores. Respecto a los aspectos de calidad en la atención farmacéutica, la mayoría mostró una valoración positiva: Tangibilidad (55%), fiabilidad (52%), capacidad de respuesta (50%) y empatía (67%). En contraste, la satisfacción del usuario mostró insatisfacción en las dimensiones humanística (59%), tecnológica-científica (100%) y entorno (68%). Se concluye que, aunque la calidad de atención farmacéutica es favorable, la satisfacción del cliente es deficiente, atribuida a la falta de implementación de nuevas tecnologías.

Y en cuanto a diagnosticar el grado de percepción sobre los aspectos tangibles en la atención de los que acuden a la Farmacia Guzmán, 2025; de la tabla y figura 6, se encontró que califica a nivel bueno (72%). Esto mide como perciben los usuarios a la imagen de la farmacia, siendo percibida de manera positiva, pues los usuarios señalan que las instalaciones físicas que presentan el establecimiento son buenas; además de ello, se percibe que el lugar se encuentra siempre limpio, con una distribución adecuada de los medicamentos, ya que, al momento de solicitar el medicamento, no se presentan demoras, lo hacen de manera casi inmediata. El aspecto tangible es de suma importancia, pues es lo primero que entra por los ojos de los usuarios o clientes, por ello la presencia física del establecimiento es importante. Lo cual coincide con Chávez (2020), quienes señalan que una manera de mejorar el servicio es adaptando nueva infraestructura, solo del establecimiento, sino de los procesos, como implementar la receta electrónica para facilitar el acceso a los tratamientos de los medicamentos y se evitaría las demoras.

Sobre establecer las fragilidades de la calidad de atención de los que acuden a la Farmacia Guzmán, 2025; de la tabla y figura 3, el 29%, en la dimensión capacidad de respuesta, se obtuvo que, para la mayoría de los pacientes, califican a nivel regular la atención que se brinda, así como la solución de problemas que maneja el personal, y las alternativas de medicamentos que ofrecen; de la tabla y figura 4, en lo que respecta a la dimensión seguridad, los pacientes consideran que el personal no brinda suficientes tiempos para contestar sus dudas sobre los medicamentos. Sobre la tabla y figura 5, sobre el nivel de empatía, señalan que el personal no explica con mucha profundidad sobre la medicina que debe tomar, no son muy tolerantes sobre la opinión los pacientes; y de la tabla y figura 6, sobre la tangibilidad, señalan los pacientes deben mantener más limpia sus estructuras, además de las áreas que la componen. Coincidiendo con el estudio de La Rosa y Coronado (2021), quienes señalan que a pesar de que la calidad de atención recibida es buena, algunos la califican como regular; dado que tienen indicadores bajos como la rapidez de atención y el trato del personal hacia los usuarios.

10 Conclusiones y recomendaciones

Conclusiones

1. En cuanto a la continuidad de los factores sociodemográficas en los usuarios que acuden a la Farmacia, sobre la edad, el 31% es de 31 a 43 años. En cuanto al género, el 66% es femenino. Sobre el estado civil, el 43% son convivientes. El 58% son de zonas urbanas. Respecto al grado de instrucción, el 58% tiene estudios secundarios. Y el 66% son trabajadores independientes.
2. En relación a la continuidad de la calidad: el 60% calificaron la fiabilidad de buena; el 61% calificaron la capacidad de respuesta como buena; el 79% calificaron la seguridad de buena; el 71% calificaron la empatía como muy buena.
3. Sobre el grado de percepción sobre los aspectos tangibles en la atención, el 72% calificaron como buena.
4. Sobre la categoría de calidad en la atención de los usuarios que acuden a la Farmacia, el 81% califican como bueno.

Recomendaciones

- 1) Se sugiere llevar a cabo investigaciones más extensas que incluyan a un mayor número de usuarios y que se realicen a lo largo de un periodo más prolongado.
- 2) Recomendar al personal mejorar sus conocimientos y competencias en la Calidad de atención a fin de absolver las consultas adecuadamente.
- 3) Se recomienda que los representantes legales del establecimiento farmacéutico implementen mejoras para fortalecer la Calidad de atención

11 Agradecimiento

Agradecer a Dios, por darme la fortaleza necesaria para terminar mi carrera con éxito.

12 Referencias bibliográficas

- Alcívar, S. (2019) *Satisfacción de los usuarios en relación a la calidad de los servicios farmacéuticos en el Hospital General Guasmo Sur* (tesis de posgrado). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador.
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/13952/1/T-UCSG-POS-MGSS-216.pdf>
- Aquino, M. (2018). *Nivel de satisfacción de los usuarios respecto a la calidad de atención recibida en el servicio de farmacia del policlínico Jesús Ángel S.A.C. San Juan de Lurigancho, Enero 2017* (tesis de posgrado. Universidad Nacional Federico Villareal, Lima.
<http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/1948#:~:text=De%20manera%20espec%C3%ADfica%2C%20el%2051,de%20la%20atenci%C3%B3n%20dada%20en>
- Andrade, Chittaranjan, (2021). The Inconvenient Truth About Convenience and Purposive Samples. Indian Journal of Psychological Medicine. Vol. 43, no. 1, pp. 86–88. DOI 10.1177/0253717620977000.
- Arias, G. J., Holgado, J., Tafur, T., & Vásquez, M. (2021). Metodología de la Investigación. El método ARIAS para hacer el proyecto de tesis. Editorial INUDI Revista Científica Disciplinarias.
- Barzola, M. y Moncada, R. (2019). *Nivel de satisfacción y calidad en la atención del usuario de la farmacia de Consulta Externa del Hospital III de Emergencias*

- Grau Essalud. Julio - Setiembre 2018* (tesis de pregrado). Universidad Norbert Wiener.
http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3659/T061_10470039_42933981_T.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Borobia, C. (2017). *Actualización del nuevo baremo de tráfico*.
<https://books.google.com.pe/books?id=adzqdwaqbaj&pg=pr5&dq=baremo&hl=es419&sa=x&ved=2ahukewi8wj2hsnb5ahuvhlkgchcgqbbaq6af6bagheai#v=onepage&q=baremo&f=false>
- Caruajulca y Vargas (2020) *Calidad de atención farmacéutica y satisfacción del cliente en la botica Rocío, San Juan de Lurigancho, 2020* (tesis de pregrado). Universidad María Auxiliadora, Lima.
<https://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12970/335/CALIDAD%20de%20atenci%c3%93n%20farmac%c3%89utica%20y%20satisfacci%c3%93n%20del%20cliente%20en%20la%20botica%20rocio%2c%20san%20juan%20de%20lurigancho%2c%202020.pdf?sequence=1&isallowed=y>
- Chávez, L. (2020). *Calidad de servicio y satisfacción de usuarios que acuden al servicio de farmacia del Hospital El Esfuerzo, Trujillo 2019* (tesis de posgrado). Universidad César Vallejo, Trujillo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/51476/Ch%c3%a1vez_GLE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- 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

Hernández, R. et al (2014). *Metodología de la investigación* (6ta edición). México: Ed. Mc. Graw Hill.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2016). *Metodología de la investigación*. 6ta Edición Sampieri. Soriano, RR (1991). *Guía para realizar investigaciones sociales*. Plaza y Valdés.

Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación*. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta.

Huamán C. Valeriano L. (2021). *Calidad de atención farmacéutica y satisfacción del cliente en la Botica Sofia, Imperial – Cañete, Junio - 2021*[Tesis].Perú: Universidad María Auxiliadora. 2021. [Citado el 19/08/24]. Disponible en <https://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12970/793/TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Larreategui L. (2023). *Calidad de atención y satisfacción del usuario en una botica de Lima, 2023*. [Tesis para optar el título profesional de químico farmacéutico]. Perú: Universidad Cesar Vallejo. 2023 [Citado el 18/08/24]. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/127289/Larreategui_ALSD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

La Rosa, A. y Coronado, G. (2021) *Influencia de la calidad de atención en la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de Farmacia de Emergencia en el Hospital Regional de Huacho en el periodo Diciembre*

2020 – Marzo 2021 (tesis de pregrado). Universidad María Auxiliadora.

<https://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12970/652/Tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Mero L, Zambrano M. Bravo M. (2021). Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en la Unidad de Salud Cuba Libre 24 horas. [Internet].

Cuba: 2021; 42(2): 1-6. [Citado el 14/08/24]. Disponible en:

<http://bdigital2.ula.ve:8080/xmlui/bitstream/handle/654321/7657/a21v42n02p10.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Organización Mundial de Salud (2020). Servicios sanitarios de calidad.

<https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>

Pablo, M. A. (2019). *Atención al cliente y calidad en el servicio*. España: Ic Editorial

Pandey, P., y Pandey, M. (2015). *Research Methodology: Tools and techniques* (1st ed.). Romania: Bridge Center. doi:ISBN 978-606-93502-7-0

Torres, R. (2019). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mexicana. México.

Quispe, J. (2021). *Calidad de atención a los usuarios del servicio de farmacia de emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, en el primer trimestre del 2020, distrito de La Victoria – Lima Metropolitana* (tesis de pregrado). Universidad César Vallejo.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/60416/Quispe_CJR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Quispe, M. (2021). *Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario del Servicio de Farmacia del Hospital las Mercedes de Paita, 2021*(tesis de posgrado). Universidad César Vallejo, Piura.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/77104/Quispe_QM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rodriguez, G.(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 posgrado). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/15918/1/T-UCSG-POS-MGSS-293.pdf>
- Zambrano, J. (2020). *La Calidad De Atención médica percibida por el adulto mayor en el Hospital General Guasmo Sur De Guayaquil* (tesis de posgrado). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador.
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/15819/1/T-UCSG-POS-MGSS-277.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
- Valderrama, S. (2015). Pasos para elaborar proyectos de investigación científica (2.a ed., Vol. 1). Alianza Editorial.

Valle T. (2021) en Trujillo, realizo un tipo de investigación descriptivo, de corte transversal, diseño no experimental y tuvo como objetivo principal determinar la prevalencia del uso de antiinflamatorios no esteroideos (AINES) en pacientes atendidos en la botica OPEN FARMA, Río Seco- El Porvenir, provincia de Trujillo, durante los meses de agosto-octubre 2020.¹

Yucra, Jennifer, (2024). Aprendizaje autodirigido y competencias en investigación en cursantes de Metodología, proyecto y desarrollo de tesis. *ReHuSo: Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales*. Vol. 9, no. 1, pp. 72–83. DOI 10.33936/rehuso.v9i1.571

13 Anexos

Anexo 1

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



Profesionales que cuidamos tu salud y economía.

De: Guzman Perez Jhenny Isabel

R. U. C:10720301241

CARTA DE ACEPTACIÓN PARA TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Bachiller

Darlyng Antonia Cancino López

Es grato dirigirme a usted para saludarla muy cordialmente, a la vez hacer de su conocimiento que de acuerdo al documento presentado en el cual solicita realizar el estudio de investigación sobre **“Factores Sociodemograficos y Calidad en Atención en Usuarios que Acuden a la Farmacia Guzmán 2025 “AUTORIZO REALIZAR sus actividades en el periodo de Marzo y Junio 2025.**

Sin otro particular, me despido no sin antes reiterarle las muestras de mi especial consideración y alta estima personal.

Atte.

AAHH Esperanza baja. Calle Cristóbal Colón Mz X Lote 31


Jhenny I. Guzmán Pérez
DIRECTOR TÉCNICO
CQFP: 23736

FARMACIA GUZMAN
JR. CRISTOBAL COLON A.H. ESPERANZA/
BAJA MZ. X LT. 31
RUC. 10720301241

Anexo 2

Ficha de recolección de datos

Cuestionario: FACTORES SOCIODEMOGRÁFICAS Y CALIDAD EN LA ATENCIÓN EN USUARIOS QUE ACUDEN A LA FARMACIA GUZMAN, 2025.

Características sociodemográficas

Edad: Sexo: Masculino () Femenino ()

Estado civil: soltero(a) () casado(a) () divorciado(a) () conviviente () viudo(a) ()

Procedencia: Urbano () Urbano marginal ()

Grado de instrucción: Primaria () Secundaria () Superior ()

Ocupación: Dependiente () Independiente ()

Indicaciones: La encuesta es de carácter anónimo, y las respuestas son de tipo confidencial, así que le agradecemos su sinceridad.

Lea cuidadosamente cada proposición y marque con una “x” solo una alternativa, la que mejor se adecue a su punto de vista al respecto.

Muy malo = 0 Malo = 1 Regular = 2 Bueno = 3 Muy bueno= 4

N°	Ítems	Categorías				
		0	1	2	3	4
	DIMENSIÓN: FIABILIDAD					
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?					
	DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA					
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?					
	DIMENSIÓN: SEGURIDAD					
9	¿El personal de farmacia que le atendió, le inspiró confianza?					
10	¿El personal de farmacia que le atendió, tiene conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios?					
11	¿El personal de farmacia que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas?					
12	¿Durante su atención en la farmacia se respetó la confidencialidad?					
	DIMENSIÓN: EMPATIA					
13	¿El personal de farmacia que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia?					
14	¿Usted comprendió, la explicación que el personal de farmacia, le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?					
15	¿El personal de farmacia, es tolerante, y es capaz de respetar distintos puntos de vista del usuario?					
16	¿El personal de farmacia, es comprensivo con su enfermedad y estado de salud?					
	DIMENSIÓN: TANGIBILIDAD					
17	¿Las instalaciones físicas de la farmacia son visualmente atractivas?					
18	Los avisos, letreros, carteles, señalizaciones; de la farmacia, ¿fueron adecuados para orientar a los pacientes?					
19	¿La farmacia mantiene limpio el local?					
20	¿La distribución de la farmacia en cuanto a la ubicación de sus medicamentos es adecuada?					

RESULTADO TOTAL DE LA CALIDAD:

MUY MALO: 0 – 20 MALO: 21 – 40 REGULAR: 41-60 MUY BUENO: 61– 80

Anexo 3

Validación de juicio de expertos y confiabilidad

Anexo 3

Validación de juicio de expertos y confiabilidad

FACTORES SOCIODEMOGRÁFICAS Y CALIDAD EN LA ATENCIÓN EN USUARIOS QUE ACUDEN A LA FARMACIA GUZMAN, 2025.

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. Nº Experto: 1. Grado Académico: Magister

Fecha: 05 julio 2025

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

**FACTORES SOCIODEMOGRÁFICAS Y CALIDAD EN LA ATENCIÓN EN
USUARIOS QUE ACUDEN A LA FARMACIA GUZMAN, 2025.
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: Cacha Salazar Carlos Esteban. Nº Experto: 2. Grado Académico: Doctor
Fecha: 29 junio 2025

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 32924776

**FACTORES SOCIODEMOGRÁFICAS Y CALIDAD EN LA ATENCIÓN EN
USUARIOS QUE ACUDEN A LA FARMACIA GUZMAN, 2025.
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: 3. Grado Académico: Magister
Fecha: 04 julio 2025

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° 41592319

Anexo 4

Matriz de consistencia

Problema	Variables	Objetivos	Hipótesis	Metodología
¿Qué relación existe entre los factores sociodemográficos y el nivel de calidad en la atención en usuarios que acuden a la Farmacia Guzmán, 2025?	Calidad en la atención	Objetivo general Determinar los factores sociodemográficos y la calidad en la atención en usuarios que acuden a la Farmacia Guzmán, 2025.	Ha=Existe una relación positiva y significativa entre los factores sociodemográficos y la calidad en la atención en usuarios que acuden a la Farmacia Guzmán, 2025	Tipo de Investigación: básica Diseño de Investigación: Descriptivo, transversal, no experimental. Población: 390 Muestra: 178 Técnica: encuesta Instrumento: Cuestionario
	Características sociodemográficas	Objetivos específicos 1. Especificar la continuidad de los factores sociodemográficos en los usuarios que acuden a la Farmacia Guzmán, 2025. 2. Determinar la continuidad de la calidad en la atención a los usuarios, según dimensiones de los que acuden a la Farmacia Guzmán, 2025. 3. Diagnosticar el grado de percepción sobre los aspectos tangibles en la atención de los que acuden a la Farmacia Guzmán, 2025. 4. Establecer las fragilidades de la calidad de atención de los que acuden a la Farmacia Guzmán, 2025.		

Anexo 5

Consentimiento informado

TÍTULO DEL ESTUDIO:

**FACTORES SOCIODEMOGRÁFICAS Y CALIDAD EN LA ATENCIÓN EN
USUARIOS QUE ACUDEN A LA FARMACIA GUZMAN, 2025.**

BACHILLER:

Cancino López Darlyng Antonia

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.

CHIMBOTE,....de.....del 2025

Anexo 6

Base de datos

Cuestionario sobre características sociodemográficas

	Edad	Sexo	Estado civil	Procedencia	Grado instrucción	Ocupación
1	41	2	1	1	2	1
2	67	1	4	2	2	1
3	35	2	4	1	2	1
4	28	1	1	2	3	1
5	55	2	4	1	3	2
6	56	1	1	2	1	1
7	21	2	3	1	2	1
8	41	1	4	2	2	2
9	39	2	1	1	2	1
10	60	1	4	2	2	2
11	30	2	4	1	2	1
12	26	1	4	2	2	2
13	48	2	3	1	3	2
14	55	1	4	1	2	2
15	38	2	1	1	2	2
16	56	2	4	2	2	2
17	61	2	1	1	3	2
18	62	2	4	1	2	2
19	71	2	4	2	2	2
20	38	2	4	2	2	1
21	19	1	4	2	2	2
22	57	1	4	1	3	2
23	48	2	1	2	3	2
24	39	2	5	2	3	2
25	44	2	4	1	3	2
26	45	1	2	1	2	1
27	61	1	1	2	2	2
28	36	1	1	2	2	2
29	23	2	1	1	3	2
30	43	2	1	1	3	1
31	42	1	5	2	2	2
32	62	2	4	2	3	2
33	23	1	1	2	2	1
34	45	1	5	1	1	2
35	21	2	4	1	3	2
36	45	1	5	2	3	2
37	63	1	1	1	2	2

38	23	2	4	1	1	2
39	45	2	1	1	1	2
40	61	2	2	2	2	2
41	34	1	1	2	1	2
42	61	2	2	2	2	2
43	44	2	1	2	2	2
44	45	1	2	1	2	2
45	26	1	4	1	2	2
46	25	1	2	2	2	2
47	23	2	3	2	2	2
48	18	2	2	2	3	2
49	44	1	4	1	2	2
50	56	1	1	1	3	2
51	42	1	4	1	2	2
52	21	2	5	1	2	2
53	45	2	4	2	3	2
54	61	1	5	2	2	1
55	45	2	1	2	1	2
56	34	1	2	1	3	2
57	56	1	5	1	2	2
58	42	2	4	2	2	1
59	41	1	1	2	2	2
60	31	2	1	1	3	2
61	59	1	1	2	2	2
62	51	2	4	2	1	2
63	63	1	5	1	2	2
64	27	2	4	2	3	2
65	51	1	1	2	2	2
66	34	2	1	1	2	2
67	56	1	1	1	2	1
68	51	1	2	2	2	2
69	62	2	5	1	3	2
70	45	1	1	2	3	1
71	21	2	2	1	3	2
72	34	1	4	1	3	2
73	56	2	1	1	3	2
74	45	1	2	1	3	2
75	78	1	2	1	2	2
76	34	1	2	2	2	1
77	23	2	4	2	1	2
78	34	2	4	1	3	2
79	56	2	2	1	3	2

80	45	1	1	1	3	2
81	34	1	4	2	2	2
82	19	1	1	1	1	1
83	21	1	4	2	2	2
84	56	2	2	2	3	1
85	61	1	4	1	1	2
86	34	2	5	1	3	2
87	63	1	4	1	2	2
88	38	1	4	2	3	2
89	53	2	4	1	2	2
90	45	1	4	1	2	2
91	34	2	5	1	2	1
92	61	2	5	1	2	2
93	26	2	4	1	1	1
94	47	2	1	1	1	2
95	34	1	4	1	1	2
96	56	2	5	1	2	2
97	61	2	1	2	1	1
98	23	1	2	1	2	2
99	43	2	4	1	3	1
100	51	2	5	2	2	1
101	65	2	4	1	2	1
102	59	1	1	2	3	1
103	42	2	5	2	2	1
104	21	1	5	2	3	2
105	36	2	1	1	2	2
106	61	2	1	1	3	2
107	27	2	4	1	1	2
108	18	2	2	1	2	1
109	45	2	2	2	2	2
110	61	1	2	1	2	1
111	34	2	1	2	2	2
112	45	2	1	1	2	1
113	23	2	2	2	3	2
114	61	2	2	1	1	2
115	61	2	2	2	2	1
116	71	2	1	1	2	2
117	56	2	2	2	2	2
118	34	2	2	2	3	2
119	36	2	1	1	3	1
120	29	1	2	2	3	2
121	37	2	2	2	3	1

122	38	1	2	1	2	2
123	36	2	2	1	2	1
124	71	1	4	2	2	2
125	45	2	1	1	2	1
126	37	1	4	2	2	2
127	54	1	1	1	2	1
128	55	2	4	2	2	2
129	67	1	1	1	3	1
130	34	1	2	1	2	1
131	43	1	2	2	3	1
132	55	2	4	2	2	2
133	61	2	1	2	2	1
134	35	1	4	1	2	1
135	67	1	1	1	2	1
136	42	2	5	1	2	1
137	56	1	1	1	2	2
138	51	2	1	1	1	2
139	44	2	1	2	2	1
140	55	2	4	2	3	1
141	26	1	1	2	2	1
142	62	1	5	1	2	2
143	45	2	5	1	3	1
144	34	1	4	1	2	2
145	67	2	4	2	3	1
146	35	1	4	2	2	2
147	61	2	4	1	2	1
148	36	2	2	2	2	2
149	37	1	1	2	2	1
150	38	2	4	1	3	2
151	61	2	2	2	2	1
152	48	2	3	1	2	1
153	39	2	4	2	2	1
154	19	1	1	1	2	2
155	21	1	4	2	3	1
156	42	2	1	1	2	1
157	54	1	4	1	2	1
158	65	2	2	1	2	1
159	41	1	1	1	2	2
160	40	2	1	2	1	1
161	28	2	2	1	1	1
162	38	2	1	1	2	2
163	34	2	4	2	1	2

164	61	1	2	1	2	1
165	28	2	1	1	1	2
166	39	2	1	1	2	1
167	44	1	4	1	2	2
168	45	2	1	2	1	1
169	53	2	4	2	1	2
170	42	1	1	1	2	1
171	61	2	4	1	2	2
172	27	1	4	2	2	2
173	43	2	4	1	2	2
174	34	2	4	2	1	1
175	56	2	4	2	2	2
176	67	1	4	2	2	1
177	38	2	4	2	2	2
178	51	1	5	1	3	1

Cuestionario sobre calidad de atención

	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	2	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3
2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	4	2	1	2	2	3	3	2	2
3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	4	3	2	3	3	2	2	2	3
4	3	3	3	4	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3
5	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2
6	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	2	4	3	3	2	2	2	3	2	3
7	3	3	3	4	2	3	2	3	3	3	2	4	3	2	2	3	2	2	2	3
8	3	3	3	4	3	3	2	2	2	2	3	4	3	2	2	3	2	2	3	3
9	2	2	3	4	2	3	2	3	3	3	2	4	3	2	3	3	3	3	1	2
10	3	3	3	4	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3
11	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	2	3	2	2
12	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2
13	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2
14	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2
15	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
16	3	3	3	3	2	1	1	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3
17	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3
19	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
23	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2
24	2	2	3	4	2	1	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2
25	2	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
26	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
27	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2
28	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4
29	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3
30	2	1	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	2
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
32	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
33	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2
34	2	3	3	3	2	1	1	2	3	1	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3
35	1	1	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	1	3	2	2	3
36	2	1	3	3	1	1	3	2	3	1	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3
37	2	1	3	3	2	1	2	1	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2
38	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4
39	2	3	3	1	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3

40	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	2	3	4	3	3	4	3	3	4	4
41	2	1	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2
42	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3
43	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	1	1	2
44	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	1	2
45	2	2	3	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	2
46	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1
47	2	2	3	4	2	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	2	2	1	2
48	3	2	3	3	2	3	4	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	2
49	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	2	2
50	1	1	3	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2
51	3	2	3	4	2	2	4	1	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	1	2
52	3	3	3	4	2	2	1	3	3	3	2	4	3	2	2	3	3	3	3	3
53	3	3	3	3	2	1	1	3	3	3	2	4	3	2	3	2	3	3	1	2
54	3	3	3	4	2	2	1	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3
55	2	3	3	4	2	1	1	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2	2
56	3	3	3	4	2	3	2	3	3	3	2	4	2	2	2	2	3	3	3	3
57	3	3	3	4	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3
58	3	2	3	4	2	1	1	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2
59	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	4	3	2	2	3	2	2	2	3
60	3	2	3	4	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
61	3	2	3	4	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3
62	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2
63	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2
64	2	3	3	4	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2
65	3	3	3	4	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2
66	3	3	3	4	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2
67	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	2	4	2	2	2	2	3	3	2	2
68	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	2
69	3	2	3	3	2	2	1	3	3	3	2	4	3	3	2	3	3	3	2	2
70	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	2	2	2	3	3	2	2
71	3	3	3	3	2	2	1	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3
72	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2
73	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3
74	3	3	3	4	2	1	1	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3
75	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2
76	3	3	3	4	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2
77	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3
78	3	3	3	4	2	2	2	3	2	2	2	3	2	1	2	2	3	3	2	2
79	3	3	3	3	2	2	1	3	2	2	2	3	2	1	2	2	3	3	3	3
80	3	2	3	4	3	3	2	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	2	2	2
81	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3

82	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	3	3	2	2
83	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	4	2	1	2	2	3	3	2	2
84	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	4	3	2	3	3	2	2	2	3
85	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3
86	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2
87	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	2	4	3	3	2	2	2	3	2	3
88	3	3	3	4	2	3	2	3	3	3	2	4	3	2	2	3	2	2	2	3
89	3	3	3	4	3	3	2	2	2	2	3	4	3	2	2	3	2	2	3	3
90	2	2	3	4	2	3	2	3	3	3	2	4	3	2	3	3	3	3	1	2
91	3	3	3	4	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3
92	2	3	3	4	2	2	1	3	3	3	2	4	3	2	3	3	2	2	2	2
93	3	2	3	4	2	2	1	3	3	3	2	4	3	2	3	3	2	2	1	2
94	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3
95	2	2	3	4	3	3	2	3	3	2	2	4	3	2	3	3	2	2	2	3
96	2	2	3	4	2	2	1	3	3	3	2	4	1	1	2	2	3	3	2	3
97	2	2	3	3	2	2	1	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3
98	3	3	3	3	2	2	1	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3
99	4	4	3	4	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
100	3	3	3	4	3	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
101	3	3	3	3	2	2	1	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	4	3	3
102	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3
103	2	2	3	3	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3
104	3	3	3	4	2	2	2	3	3	3	2	3	2	1	2	1	3	3	2	3
105	3	3	3	4	2	1	1	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2
106	4	4	3	3	3	2	1	2	3	2	3	3	4	1	3	4	4	3	0	2
107	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	1	1	0
108	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3
109	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	4	2	3	3	3	2	2	1	1
110	4	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	2
111	1	2	3	3	2	2	3	1	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2
112	2	3	3	3	1	1	0	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3
113	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	1	2
114	2	2	3	3	2	2	3	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2
115	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	4	3	3

11 6	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	0	2
11 7	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	0	2
11 8	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3	2	2	2	3
11 9	2	3	3	4	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	1	2
12 0	2	3	3	4	2	4	3	2	3	2	2	4	4	4	4	4	4	3	3	2	1
12 1	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2
12 2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3
12 3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1	3
12 4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12 5	2	3	3	2	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1
12 6	2	3	3	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3
12 7	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2
12 8	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2
12 9	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	
13 0	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2
13 1	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
13 2	2	3	3	4	3	3	3	3	2	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2
13 3	3	3	3	4	3	3	2	3	2	2	2	4	2	2	2	2	2	3	3	2	3
13 4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2
13 5	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2
13 6	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3
13 7	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2
13 8	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
13 9	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2
14 0	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2
14 1	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
14 2	2	3	3	4	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2

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

17 0	3	3	3	4	2	2	1	3	3	3	2	4	3	2	2	3	3	3	3	3
17 1	3	3	3	3	2	1	1	3	3	3	2	4	3	2	3	2	3	3	1	2
17 2	3	3	3	4	2	2	1	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3
17 3	2	3	3	4	2	1	1	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2	2
17 4	3	3	3	4	2	3	2	3	3	3	2	4	2	2	2	2	3	3	3	3
17 5	3	3	3	4	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3
17 6	3	2	3	4	2	1	1	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2
17 7	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	4	3	2	2	3	2	2	2	3
17 8	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	1	1	0	2

Anexo 8

Formato de publicación en repositorio.



USP

UNIVERSIDAD SAN PEDRO

REPOSITORIO INSTITUCIONAL DIGITAL

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE DOCUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

1. Información del Autor			
Cancino López Darlyng Antonia	46412283	cancino.lopez.darlyng.73@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			
"Factores sociodemográficos y calidad en la atención en usuarios que acuden a la Farmacia Guzmán, 2025"			
5. Programa Académico			
Farmacia y Bioquímica			
6. Tipo de Acceso al Documento			
☒ Abierto o Público ² (info.eu-repo/semantics/openAccess)		☐ Acceso restringido ³ (info.eu-repo/semantics/restrictedAccess) ⁴	
(*) 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 COMMONS⁵

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



Lugar

Chimbote

Día

14

Mes

08

Año

25

Firma



Importante

1. Según Resolución de Consejo Directivo N°002-2015-CD/USP (20) Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar Grados Académicos y Títulos Profesionales, Art. 6, inciso 6.2.

2. Ley N°26505, Ley que regula el Repositorio Institucional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto y 100 años de la USP.

3. Si el autor entrega el tipo de acceso abierto o público, otorga a la Universidad San Pedro una licencia no exclusiva, para que se pueda hacer entrega de copia en la obra y subirla en el Repositorio Institucional Digital. Resguardando siempre los Derechos de Autor y Propiedad Intelectual de acuerdo y en el Marco de la Ley 1002.

4. En caso de que el autor y la Universidad tengan un acuerdo escrito con los datos del autor y resumen de la obra, de acuerdo a la Directiva N°001-2010-CD/USP (20) (2012) Normas 2 y 3, 4, 5, 6, 7 que forma el funcionamiento del Repositorio Institucional Digital.

5. Los servicios Creative Commons (CC) es una organización internacional sin fines de lucro que promueve la distribución de los recursos en conjunto de licencias flexibles y de mantenimiento técnico de los recursos digitales. CC ofrece una variedad de licencias de uso, desde las más restrictivas hasta las más permisivas. Las licencias Creative Commons permiten a los autores compartir sus obras de manera libre y gratuita, de manera que el autor otorga el derecho de uso a otros.

6. Según el inciso 12.2 del artículo 12º del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar Grados Académicos y Títulos Profesionales, el autor de la obra de investigación, en caso de ser autor, debe otorgar a la Universidad San Pedro la autorización para que la Universidad pueda publicar la obra de investigación en el Repositorio Institucional Digital, en línea, de acceso abierto o restringido, los cuales serán posteriormente retrocedidos por el Repositorio Digital (RDI), a través del Repositorio Digital.

Nota: En caso de haberse en los datos, se procederá de acuerdo a la Ley 17448, en el punto 32.2.

FACTORES SOCIODEMOGRÁFICAS Y CALIDAD EN LA ATENCIÓN EN USUARIOS QUE ACUDEN A LA FARMACIA GUZMAN, 2025.

INFORME DE ORIGINALIDAD

29%	29%	%	6%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.usanpedro.edu.pe	7%
	Fuente de Internet	
2	repositorio.uladech.edu.pe	6%
	Fuente de Internet	
3	hdl.handle.net	3%
	Fuente de Internet	
4	publicaciones.usanpedro.edu.pe	2%
	Fuente de Internet	
5	repositorio.uoosevelt.edu.pe	2%
	Fuente de Internet	
6	repositorio.ug.edu.ec	2%
	Fuente de Internet	
7	repositorio.uma.edu.pe	2%
	Fuente de Internet	
8	repositorio.ucv.edu.pe	1%
	Fuente de Internet	

Submitted to Universidad Nacional de Trujillo

9	Trabajo del estudiante	1 %
10	repositorio.unc.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
11	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	<1 %
12	repositorio.unsa.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
13	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
14	editorial.inudi.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
15	repositorio.ucsg.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
16	repositorio.urp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
17	www.repositorio.autonomadeica.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
18	www.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %
19	Submitted to Universidad Andina del Cusco Trabajo del estudiante	<1 %
20	dspace.unitru.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

21

repositorio.uancv.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

22

repositorio.untumbes.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

23

www.fce.unal.edu.co

Fuente de Internet

<1 %

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias

< 6 words

Excluir bibliografía

Activo