

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



**Percepción sobre la calidad de la atención en usuarios que acuden
a la botica Sanet. El Porvenir – Trujillo, 2022**

Tesis para optar el Título Profesional de Químico Farmacéutico

Autor

Garcia Mariños, Giovana Esther

Asesor

Jaime Flores Ballena
(Código ORCID: 0000-0002-2346-1040)

Nuevo Chimbote – Perú

2022

INDICE DE CONTENIDOS

INDICE DE TABLAS	iii
PALABRA CLAVE	v
CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD	vi
TÍTULO	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT.....	ix
INTRODUCCIÓN	1
METODOLOGÍA.....	14
Tipo y Diseño de investigación	14
Población - Muestra y Muestreo	14
Técnicas e instrumentos de investigación.....	17
Procesamiento y análisis de la información.....	18
RESULTADOS	19
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN	25
CONCLUSIONES	27
RECOMENDACIONES.....	28
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	29
ANEXOS	34

INDICE DE TABLAS

Tabla 1	Escala de valoración para la dimensión fiabilidad, percibida por los usuarios que acuden a la botica Sanet, El Porvenir, Trujillo – 2022.....	15
Tabla 2	Escala de valoración para la dimensión capacidad de respuesta percibida por los usuarios que acuden a la botica Sanet, El Porvenir, Trujillo – 2022.....	15
Tabla 3	Escala de valoración para la dimensión seguridad percibida por los usuarios que acuden a la botica Sanet, El Porvenir, Trujillo – 2022.....	15
Tabla 4	Escala de valoración para la dimensión empatía percibida por los usuarios que acuden a la botica Sanet, El Porvenir, Trujillo – 2022.....	16
Tabla 5	Escala de valoración para la dimensión tangibilidad percibida por los usuarios que acuden a la botica Sanet, El Porvenir, Trujillo – 2022.....	16
Tabla 6	Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en la botica Sanet, El Porvenir, Trujillo – 2022	16
Tabla 7	Nivel de satisfacción en el aspecto de fiabilidad percibida por los usuarios que acude a la botica Sanet, El Porvenir, Trujillo – 2022	17
Tabla 8	Nivel de satisfacción en el aspecto de la capacidad de	17

respuesta percibida por los usuarios que acuden a la botica
 Sanet, El Porvenir, Trujillo – 2022

Tabla 9	Nivel de satisfacción en el aspecto de seguridad por los usuarios que acuden a la botica Sanet, El Porvenir, Trujillo – 2022.....	18
----------------	---	----

Tabla 10	Nivel de satisfacción en el aspecto de empatía por los usuarios que acuden a la botica Sanet, El Porvenir, Trujillo – 2022	18
-----------------	--	----

Tabla 11	Nivel de satisfacción en el aspecto de tangibilidad por los usuarios que acuden a la botica Sanet, El Porvenir, Trujillo – 2022.....	19
-----------------	--	----

1. Palabra clave

Tema	Percepción sobre calidad de la atención
Especialidad	Salud Pública

Keywords

Subject	Perception of quality of care
Speciality	Public Health

Línea de investigación

Línea de investigación	Farmacia Clínica y Comunitaria.
Área	Ciencias médicas y de salud
Subárea	Ciencias de la salud
Disciplina	Ciencias del Cuidado de la Salud y Servicios

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 "**Percepción sobre la calidad de la atención en usuarios que acuden a la botica Sanet. El Porvenir - Trujillo, 2022** " del (a) estudiante: **GARCIA MARIÑOS GIOVANA ESTHER**, identificado(a) con Código N° **1315100070**, se ha verificado un porcentaje de similitud del **21%**, 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 enero de 2024

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

Percepción sobre calidad de la atención en usuarios que acuden a la Botica SANET,
El Porvenir - Trujillo, 2022.

4. Resumen

El propósito principal de la investigación llevada a cabo fue evaluar la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención en la botica SANET, ubicada en El Porvenir - Trujillo, durante el año 2022. Con el fin de alcanzar este objetivo, se optó por un enfoque de investigación básico, no experimental, descriptivo y transversal de naturaleza cuantitativa. Se administró una encuesta compuesta por 22 preguntas, abarcando cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad, a una muestra aleatoria de 64 usuarios.

Los resultados revelaron que, en términos de satisfacción general, el 10.94% de los usuarios reportaron una satisfacción regular, el 70.31% indicó un nivel alto, y el 18.75% experimentó un nivel muy alto de satisfacción. Al analizar las dimensiones específicas, se observó que, en cuanto a fiabilidad, el 9.4% la calificó como regular, el 76.6% como alta y el 14.1% como muy alta. En cuanto a la capacidad de respuesta, el 12.5% la percibió como regular, el 79.7% como alta y el 7.8% como muy alta.

En lo que respecta a la seguridad, el 6.3% manifestó sentir un nivel regular de seguridad, el 81.3% un nivel alto y el 12.5% un nivel muy alto. En empatía, el 14.1% experimentó un nivel regular, el 70.3% un nivel alto y el 15.6% un nivel muy alto. Finalmente, en tangibilidad, el 9.4% la calificó como regular, el 45.3% como alta y el 45.3% como muy alta.

Se concluyó que el establecimiento farmacéutico Sanet necesita mejorar sus procesos de atención y capacitar más a su personal de planta para una mejor atención al cliente.

Palabras clave: percepción sobre la calidad de atención, establecimientos farmacéuticos

5. Abstract

The main purpose of the research carried out was to evaluate the perception of users about the quality of care in the SANET pharmacy, located in El Porvenir - Trujillo, during the year 2022. In order to achieve this objective, a basic, non-experimental, descriptive and transversal research approach of quantitative nature. A survey consisting of 22 questions, covering five dimensions: reliability, responsiveness, security, empathy and tangibility, was administered to a random sample of 64 users.

The results revealed that, in terms of overall satisfaction, 10.94% of users reported fair satisfaction, 70.31% indicated a high level, and 18.75% experienced a very high level of satisfaction. When analyzing the specific dimensions, it was observed that, in terms of reliability, 9.4% rated it as regular, 76.6% as high, and 14.1% as very high. Regarding the responsiveness, 12.5% perceived it as regular, 79.7% as high, and 7.8% as very high.

Regarding security, 6.3% said they felt a regular level of security, 81.3% a high level and 12.5% a very high level. In empathy, 14.1% experienced a fair level, 70.3% a high level, and 15.6% a very high level. Finally, in tangibility, 9.4% rated it as regular, 45.3% as high, and 45.3% as very high.

It was concluded that the Sanet pharmaceutical establishment needs to improve its service processes and train its plant staff more for better customer service.

Keywords: perception of the quality of care, pharmaceutical establishments

6. Introducción

Antecedentes y fundamentación científica

Conforme a la investigación de Díaz (2021) titulada "Modelos de gestión hospitalaria y su influencia en la calidad de atención a los usuarios de servicios de salud: un análisis rápido y sistemático de la literatura" llevada a cabo en Colombia, el propósito establecido consiste en examinar el efecto de la implementación de los modelos de gestión hospitalaria descritos en la literatura científica entre 2015 y 2020 en la satisfacción del usuario como indicador de calidad asistencial. La metodología empleada incluyó una revisión sistemática rápida de la literatura en bases de datos como PubMed, MEDLINE y NCBI. Los resultados obtenidos se resumen de la siguiente manera: se identificaron 1105 registros mediante descriptores específicos, de los cuales se seleccionaron 216, de estos, 26 fueron preseleccionados para ilustraciones, y finalmente se incluyeron 22 estudios. En el análisis, se hallaron nueve modelos de gestión hospitalaria mencionados en el ámbito del desarrollo internacional. Estos modelos fueron examinados en términos de sus atributos, factores, componentes y taxonomías, así como en su impacto en la gestión del personal y en la satisfacción de los usuarios con la atención recibida.

De acuerdo con la investigación de Toral, Gallardo, Pasaca y Cevallos (2019), que exploró la relación entre el entorno empresarial y la calidad del servicio al cliente en el mercado farmacéutico de Loja, Ecuador, el propósito del estudio fue examinar la vinculación entre el entorno comercial y la calidad del servicio al paciente en el país. En el contexto específico del mercado farmacéutico de la ciudad de Loja, se evaluaron variables relacionadas con la calidad del servicio, tales como las percepciones de confiabilidad, tangibilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, tanto por parte de gerentes como del personal de servicio al cliente. La encuesta se llevó a cabo con la participación de 204 empleados de farmacias, entre los cuales se contaban 68 gerentes y 136 empleados dedicados a la atención al cliente.

En otra perspectiva, Barrientos (2018) estableció objetivos generales para explorar la relación entre la Calidad de Atención y la Satisfacción del Usuario en los Servicios de Farmacia de los Centros de Salud Laura Caller - Los Olivos. La medición de la calidad de la atención se realizó evaluando la frecuencia de la satisfacción del usuario con dicha calidad. Los resultados indican que cuando la calidad del servicio es muy alta, se observa un elevado porcentaje de usuarios muy satisfechos (28.33%), seguido de una atención de muy alta calidad donde la satisfacción de los usuarios también fue alta (28.33%). En situaciones de calidad de atención aceptable, el 26.67% de los encuestados expresaron satisfacción, mientras que en casos de buena calidad de atención, los individuos mostraron una alta tasa de satisfacción (15%). En contraste, para otros encuestados, menos del 10% manifestaron estar satisfechos con la calidad de la atención. Por último, se identificó una relación altamente significativa ($p=0.000$) y una correlación sólida ($R=0.852$).

Asimismo, La Rosa y Rivera (2021) llevaron a cabo una investigación en la ciudad de Lima, centrada en evaluar el impacto de la dimensión de la calidad de atención en los pacientes que acuden a la farmacia de emergencia de un hospital regional. El objetivo principal de este estudio fue identificar la relación entre la satisfacción y la calidad de atención entre los usuarios de la farmacia ambulatoria del hospital. Según los resultados obtenidos, se evidenció que el 18.8% (38 personas) de los usuarios de las farmacias externas del hospital expresaron menor satisfacción, mientras que solo el 13.4% (27 personas) manifestaron mayor satisfacción. Este aspecto, especialmente en relación con el tiempo de espera, fue identificado como el factor que más influye. La puntuación más baja se observó en la categoría de enfermería, con un 26.2%. Además, se encontró que el 43.4% de aquellos que consideraban que los tiempos de espera eran deficientes también evaluaron como baja la calidad de la atención. Asimismo, el 64.9% de los participantes que percibieron los tiempos de espera como malos también consideraron que la calidad de la atención era deficiente.

Igualmente, Huamán y Valeriano (2021) llevaron a cabo una investigación sobre la calidad de la atención farmacéutica y la satisfacción del cliente en la Botica

Sofía en la ciudad de Lima. El objetivo principal de este estudio fue identificar la calidad de los servicios farmacéuticos y la satisfacción del cliente en la Farmacia antes citada. Los hallazgos revelaron que la mayoría de los clientes que visitan la Farmacia Sofía perciben la calidad de los servicios farmacéuticos de manera favorable (72.5%). En cuanto a la satisfacción del cliente, se observó que hay insatisfacción con las dimensiones de la calidad del servicio farmacéutico en un 85.5%. Aunque la mayoría demostró buenas percepciones en dimensiones como tangibilidad (56.5%), confiabilidad (52.4%), capacidad de respuesta (50.2%) y empatía (66.5%), así como en la satisfacción del cliente, encontrándose insatisfacción en áreas como humanidades (59.1%), ciencias técnicas (100%), y medio ambiente (68%). En última instancia, se concluyó que a pesar de que una gran parte de los usuarios de la farmacia Sofía están satisfechos con la calidad de los servicios farmacéuticos y la satisfacción del cliente, existe insatisfacción con la implementación inadecuada de nuevas tecnologías en la prestación de servicios farmacéuticos.

Esto también lo mencionan Salinas y Albertis (2021) en su trabajo de investigación. En su estudio se plantearon como objetivo determinar la relación entre el nivel de calidad de la atención y la satisfacción del usuario en las farmacias estudiadas. Se obtuvo los siguientes resultados; de los 316 usuarios, el 52,8% son mujeres, el 45,9% tienen entre 18 y 40 años, el 75,3% ha recibido educación básica y el 41,8% están casados. Satisfacción; el 53% está completamente satisfecho, el 40% está satisfecho y el 7% está medio. Nivel de calidad de la atención, el 51% estuvo completamente de acuerdo, el 43% estuvo de acuerdo y el 6% se mostró indiferente. Participaron 5 farmacias, 2 farmacias tuvieron un índice de satisfacción del 81% - 100%, 3 farmacias tuvieron un índice de satisfacción del 61% - 80%, 1 farmacia tuvo una calidad de enfermería del 81% - 100% y 3 farmacias tuvieron un índice de satisfacción del 61 % - 80 %, 41 % - 60 % en farmacias. Llegaron a la conclusión de que hay una conexión relevante entre el nivel de calidad en la atención y la satisfacción del usuario.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define la calidad de la atención sanitaria como el aseguramiento de que cada paciente reciba los servicios de diagnóstico y tratamiento más apropiados para lograr una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y conocimientos del paciente, así como su estado de salud.

Bustamante, Zerda, Obando y Tello (2019) explicaron detalladamente que el concepto de calidad es altamente relativo, ya que varía en función de las expectativas individuales de los clientes, especialmente en relación con los productos, servicios o el tipo de empresa en cuestión. Destacaron que la percepción de calidad difiere significativamente entre los clientes que enfrentan distintos problemas y situaciones, y que la forma en que se aborden estas cuestiones puede influir en la interpretación de la calidad. En síntesis, se puede decir que la calidad se define mejor como la suma de las funciones y características de un producto o servicio. Esta definición está intrínsecamente ligada a la capacidad de satisfacer y ajustarse a las expectativas de los usuarios, cumpliendo con sus requisitos y especificaciones de diseño. En otras palabras, la calidad se percibe en función de la capacidad de un producto o servicio para satisfacer de manera efectiva las necesidades y expectativas del cliente, adaptándose a las demandas y estándares establecidos.

Según Gavancho y Arcos (2021) dimensiones de calidad:

✓ Confiabilidad: Es la capacidad de una empresa para lograr que sus clientes puedan confiar, que sepan que la información que se maneje es confidencial, y se brinde una atención segura

✓ Seguridad se refiere a la confianza que experimentan los clientes al confiar sus problemas a la organización, confiando en que serán abordados de la manera más efectiva posible. Este aspecto implica no solo cuidar de los intereses de los clientes, sino también que la organización debe mostrar una preocupación genuina en este sentido para lograr una mayor satisfacción del cliente.

✓ Capacidad de respuesta: hace alusión a la disposición para asistir a los clientes y ofrecer un servicio puntual; esto incluye el cumplimiento oportuno de las promesas hechas, así como la disposición para proporcionar facilidades a los clientes.

✓ Empatía: se refiere a la voluntad de una empresa de brindar atención personalizada. No se trata solo de responder con amabilidad a sus clientes, aunque la amabilidad es una parte importante de la empatía y de sentirse seguro, requiere un profundo compromiso y compromiso con sus clientes, y una profunda comprensión de sus características y requisitos específicos.

✓ Intangibilidad: Están considerados en el inventario, las capacidades de producción de servicios desaparecerán para siempre si no se utilizan en su totalidad.

✓ Interacción humana: implica la necesidad de establecer una conexión entre la organización y el cliente, dando lugar a una relación en la cual el cliente participa activamente en la prestación del servicio.

Para lograr una evaluación confiable de la calidad de la atención, es necesario considerar los atributos necesarios para una buena atención de salud. Los cuales se enumera de la siguiente manera:

✓ Oportunidad: Responder ante las necesidades de salud con mejores resultados para los usuarios.

✓ Eficacia: implica la correcta aplicación de normas, protocolos y procedimientos en la gestión y provisión de servicios de salud tanto a nivel individual como grupal..

✓ Integral: Acciones establecidas que complementan las distintas actividades que permitirán disfrutar de una vida plena y satisfactoria.

✓ Accesibilidad: Contar con todas las facilidades para brindar una atención eficiente en cualquier servicio de salud, en la que todos puedan acceder sin ninguna diferencia.

✓ Seguridad: Escenarios de las instalaciones que den garantía a los pacientes al acceso a los servicios de salud ofertados y de manera prevenir riesgos internos y ambientales.

✓ Respeto o buen trato a los usuarios: implica mantener una actitud amigable, cercana y empática durante las interacciones de atención entre proveedores y usuarios. Esto incluye el respeto a los derechos de los usuarios, así como la valoración de su cultura y condiciones.

Información completa: proporcione contenido objetivo, oportuno y comprensible que permite tomar decisiones sobre su salud. Las investigaciones muestran que las personas con mayores niveles de educación buscan una mejor atención y tienen mayores requisitos. Por otro lado, las personas con niveles educativos más bajos tienden a estar más satisfechas con la información y por tanto más satisfechas con la atención (Mariño, 2020).

Cuando se habla de satisfacción del cliente; este concepto indica una visión bastante subjetiva de que los usuarios deben experimentar el servicio o producto que desean recibir o han recibido, independientemente de si ha satisfecho sus necesidades o lo ha permitido en el momento de la distribución. Los usuarios evalúan si sus expectativas son satisfechas o superadas, convirtiendo la satisfacción en el juicio que hacen sobre las características de un producto o servicio, según la definición dada por el propio paciente al plantear la pregunta. Este juicio se basa en alcanzar un nivel de satisfacción, reflejado en un sentido nivel de placer o recompensa experimentado por el paciente. En otras palabras, la satisfacción del usuario se materializa cuando sus expectativas son cumplidas o incluso superadas, y este juicio se fundamenta en la percepción personal del paciente sobre las características del producto o servicio. (Bustamante, Zerda, Obando, & Tello, 2019).

Sé que desea utilizar esta métrica para evaluar si se está cumpliendo su objetivo principal, brindar un servicio de calidad que satisfaga a sus usuarios. Con este

enfoque, queda claro que se juzga por la eficacia para medir la perspectiva del usuario (Rey Martín, 2000).

Cualquier entidad prestadora de servicios que brinde una atención de calidad recibirá los siguientes beneficios:

1. Fidelización del cliente (traducida en ventas perpetuas).
2. Libre difusión (conversión en nuevos clientes).
3. Relevancia de la empresa frente a los demás competidores.

Utilizando las tecnologías informáticas emergentes, las empresas tendrán la capacidad no solo de prometer lo que pueden cumplir, sino también de superar esas promesas, generando así un aumento en la satisfacción del cliente. En este contexto, la lealtad hacia la empresa se puede interpretar en términos de la medida en que los clientes están satisfechos con los servicios ofrecidos. En resumen, el uso efectivo de las nuevas tecnologías no solo permite a las empresas cumplir con sus promesas, sino que también les proporciona la oportunidad de superar las expectativas, lo que, a su vez, contribuye a cultivar la lealtad del cliente basada en niveles más elevados de satisfacción (Huamán Agila & Morales Hurtado, 2022).

Como lo menciona Panchana Gómez (2019), en este contexto la satisfacción de los usuarios, quienes pueden definirse como pacientes, ha demostrado ser un indicador valioso que ayuda a evaluar la prestación de servicios. Comprender qué variables influyen en esta indicación supondrá ampliar nuestro conocimiento general de los pacientes, sus características, intereses y percepciones, la calidad del servicio permitirá diseñar estrategias que aumenten el bienestar, mejoren los resultados financieros e influyan en el comportamiento de los futuros usuarios.

La marca de farmacia como factor positivo en los servicios al usuario lo muestran Siquenza-Peñañiel, Erazo-Álvarez y Narváez-Zurita (2020), en este contexto, La marca de uno o más establecimientos farmacéuticos se constituye como uno de los elementos del activo intangible que mide el valor de una marca de farmacia. La mayoría están en el desarrollo de una farmacia o dispensario ya que la ayudan a

destacarse de la competencia en el campo, ya que la creación de una marca de calidad crea una percepción positiva en la mente y los deseos de los consumidores. Por lo tanto, este factor intangible debe ser gestionado adecuadamente por profesionales que hayan demostrado competencia en este campo, ya que este factor tiene la capacidad de:

- Proporcionar conciencia de reputación y prestigio.
- Mejorar la fidelidad del cliente
- Promover la afinidad y el interés emocional entre personas que comparten similitudes.
- Difícil de imitar o equivalente

El Modelo SERVPERF, una alternativa al modelo SERVQUAL, se emplea para la evaluación de la calidad del servicio. Este modelo, que toma su nombre de su enfoque específico en la evaluación del desempeño, se utiliza para medir la calidad del servicio. La principal distinción radica en que el Modelo SERVPERF se fundamenta en 22 declaraciones vinculadas con las percepciones de desempeño, basándose en la guía proporcionada por SERVQUAL. En lugar de evaluar múltiples dimensiones de calidad, como lo hace SERVQUAL, SERVPERF se centra en medir directamente el rendimiento percibido por los usuarios, ofreciendo así una perspectiva más enfocada en la evaluación de la calidad del servicio. Las extensiones de la guía SERVPERF son las siguientes:

1. Tangibilidad: se refiere a los elementos tangibles, como el patrimonio inmobiliario, la infraestructura y el personal, que una empresa debe poseer para ofrecer un servicio apropiado..
2. Confiabilidad: La capacidad de realizar de manera confiable y concienzuda los servicios prometidos, eliminando así la parte que involucra las expectativas del cliente.
3. Capacidad de respuesta: disposición y voluntad de servir a los clientes y brindar una atención oportuna.

4. Seguridad: se define como la ausencia de daños prevenibles en los pacientes y la reducción de daños que se puedan prevenir.
5. Empatía: se define como la atención personalizada que los empleados ofrecen a los usuarios, destacando la capacidad de comprender y responder a las necesidades y emociones de los clientes de manera individualizada. Esta dimensión implica un enfoque centrado en el cliente, donde el personal muestra sensibilidad hacia las situaciones particulares de cada usuario, generando así una experiencia de servicio más cercana y personal. La empatía no solo implica la identificación con las circunstancias del cliente, sino también la disposición activa para abordar sus inquietudes y brindar un trato personalizado que vaya más allá de las expectativas estándar.

La evaluación SERVPERF se calcula mediante la suma de las puntuaciones de percepción, representada como $SERVPERF = \sum P_j$. En consecuencia, a medida que aumenta la suma de estas percepciones y sus correspondientes puntuaciones, se refleja un nivel más elevado de calidad en el servicio proporcionado. Este enfoque indica que cuanto mayor sea la evaluación conjunta de las percepciones de los clientes y sus calificaciones asociadas, más alta será la calidad percibida en el servicio ofrecido. Es decir, la calidad del servicio se correlaciona positivamente con la magnitud de la suma de las percepciones y sus respectivas puntuaciones (Huamán, 2017, págs. 27-28).

Justificación de la investigación

Esta investigación encuentra su justificación en la exploración de aspectos teóricos que han permitido realizar un análisis fundamentado en los resultados obtenidos. Estos resultados, basados en datos recolectados, se erigen como una herramienta esencial para el mejoramiento integral de la calidad de atención hacia los usuarios, abarcando tanto aspectos organizativos como funcionales.

Desde un enfoque metodológico, la investigación se justifica al emplear técnicas apropiadas, como la encuesta, que ha sido rigurosamente revisada y validada por expertos en el área de estudio en cuestión. Esta estrategia de recopilación de información contribuirá significativamente al desarrollo y sustentación de la investigación.

La justificación social de este estudio radica en la comprensión profunda de la percepción de los usuarios, lo que posibilitará la mejora de su satisfacción. Este aumento en la satisfacción, a su vez, se proyecta como un elemento motivador para la continuidad en los programas, reduciendo la probabilidad de abandono y rechazo de los servicios ofrecidos. Es importante destacar que estos hallazgos se compartieron con el director técnico, propietario y técnicos en farmacia de la botica, buscando su divulgación, análisis y retroalimentación de resultados. Además, se pretende elaborar una propuesta de intervención para la mejora continua de los servicios de salud en este centro de atención, contribuyendo de manera significativa a promover una atención más efectiva hacia los usuarios, optimizando el uso de los recursos disponibles y clarificando los beneficios y el aumento de la satisfacción de los pacientes.

Problema

¿Cuál es el nivel de percepción de la satisfacción del usuario que acude a la botica Sanet, El Porvenir - Trujillo, 2022?

Conceptuación y operacionalización de las variables

Definición conceptual de la variable	Dimensiones	Indicadores	Tipo de escala de medición
Calidad de atención, (Abraham , 2018) La satisfacción del cliente se relaciona directamente con la atención que ha experimentado, la cual debe ser igual o superior a sus expectativas. Esta percepción no solo se vincula al producto adquirido, sino también a la atención proporcionada en el establecimiento, asegurando así la calidad del servicio. La satisfacción no solo se logra a través del producto o servicio en sí, sino que también depende de manera crucial de la atención recibida y, por ende, de la calidad del servicio	Fiabilidad	Atención sin discriminación	Escala ordinal
		Atención de acuerdo al orden de llegada	
		Atención sin errores	
		Existencia de mecanismos para reclamar	
		Existencia de medicamentos recetados	
	Capacidad de respuesta	Atención rápida	
		Tiempo de espera corto	
		Solución inmediata a su Problema o dificultad	
		Personal prioriza la atención	
	Seguridad	Respeto de su privacidad durante la atención	
		Revisión minuciosa de la receta	
		Tiempo suficiente para Responder sus dudas	
		Personal inspira confianza	
	Empatía	Trato amable y respetuoso	
		Preocupación del personal por absolver sus inquietudes relacionadas al tratamiento	

ofrecido.		Personal informa al paciente con respecto a su tratamiento	
		Personal respeta las ideas y puntos de vista del paciente	
		Personal entiende el estado emocional del paciente	
	Intangibilidad	Señalética correcta para indicar el Servicio	
		Personal con uniforme adecuado	
		Ambiente adecuado para el expendio de medicamentos	
		Ambiente adecuado para brindar consulta farmacológica especializada	

Hipótesis

H1 La percepción sobre calidad de la atención es buena para los usuarios que acuden a la botica SANET, El Porvenir - Trujillo, 2022.

H0: La percepción sobre calidad de atención no es buena para los usuarios que acuden a la botica SANET, El Porvenir - Trujillo 2022.

Objetivos

Objetivo general.

Determinar el nivel de percepción de la calidad de la atención en usuarios que acuden a la botica SANET, El Porvenir - Trujillo, 2022.

Objetivos específicos

1. Determinar la percepción de calidad de atención respecto de fiabilidad percibida por los usuarios que acuden a la botica, SANET, El Porvenir - Trujillo, 2022.
2. Determinar la percepción de calidad de atención respecto a la capacidad de respuesta percibida por el usuario que acuden a la botica, SANET, El Porvenir - Trujillo, 2022.
3. Determinar la percepción de calidad de atención en el aspecto de seguridad por los usuarios que acuden a la botica, SANET, El Porvenir - Trujillo, 2022.
4. Determinar la percepción de calidad de atención en el aspecto de empatía por los usuarios que acuden a la botica, SANET, El Porvenir - Trujillo, 2022.
5. Determinar la percepción de calidad de atención en el aspecto de tangibilidad por los usuarios que acuden a la botica, SANET, El Porvenir - Trujillo, 2022.

7. Metodología

a) Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación:

Básica no experimental, ya que, no se pretende manipular el comportamiento de la variable de estudio (Abraham, 2018).

Diseño de investigación

El enfoque metodológico de esta investigación es de carácter descriptivo, ya que el investigador adopta un papel de observador sin intervenir directamente. Se dedica a describir y analizar la ocurrencia y la interrelación de las variables en un momento específico. Además, esta investigación se clasifica como transversal (o transeccional) debido a que la recopilación de datos se lleva a cabo en un solo instante, representando un corte temporal. Se evaluará la investigación en función de esta instantánea, sin considerar la evolución futura del problema o la relación entre las variables de estudio. Esta elección metodológica permite una comprensión detallada de la situación en un momento específico, pero no aborda la variabilidad a lo largo del tiempo ni la evolución potencial de la relación entre las variables en cuestión (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

Gráfico de diseño de investigación es:



Donde:

M : Grupo de estudio conformado por pacientes de la botica Sanet.

O1 : Observación de la variable de estudio.

b) Población, muestra y muestreo

Población

Según Arias y colaboradores (2016), la población se define como un conjunto de individuos u objetos que pueden ser seleccionados por el investigador debido a las

características comunes que busca estudiar. En el contexto específico de este estudio, la población de interés se compone de 1050 usuarios mensuales que visitan la botica SANET para hacer uso de sus servicios. Esta definición de población resalta la importancia de seleccionar sujetos u objetos que compartan características específicas relevantes para la investigación, y en este caso, se centra en los usuarios regulares de la botica SANET.

Criterios de inclusión

- Pacientes hombres y mujeres mayores de 18 años
- Pacientes letrados
- Pacientes que desean participar de manera voluntaria en la investigación.

Criterios de exclusión

- Pacientes adultos con variaciones mentales.
- Menores de 18 años

Muestra

La muestra se configura como un conjunto de unidades extraídas de una población específica, seleccionadas de acuerdo con criterios de inclusión y exclusión predefinidos. Se busca que esta muestra sea representativa y que permita precisar las características relevantes durante la planificación de la investigación, según lo señala Hernández y colaboradores (2014). En este contexto, la muestra en cuestión estará conformada por 64 pacientes que visitan la botica SANET. Estos participantes serán seleccionados de manera aleatoria, y se les administrará una encuesta diseñada específicamente para este propósito. La determinación del tamaño de la muestra se realizará mediante la aplicación de la fórmula adecuada para poblaciones finitas. Esta aproximación garantiza la representatividad y la factibilidad de recoger información valiosa de los usuarios seleccionados, contribuyendo así a la validez y la fiabilidad de los resultados obtenidos en la investigación:

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{(N - 1)(E^2) + Z^2 p \cdot q}$$

Donde:

n= Tamaño de la muestra

N = Población = 1050

Z = Nivel de confiabilidad = 1.65

p = Probabilidad favorable = 0.5

q = Probabilidad desfavorable = 0.5

E = Error = 10 % = 0.10

Al desarrollar la fórmula nos indica que el número de muestra es de 64 pacientes.

Técnica de muestreo

De acuerdo con la clasificación propuesta por Kinnear y Taylor (1998), el muestreo puede dividirse en dos categorías principales: probabilístico y no probabilístico. El muestreo probabilístico se caracteriza por otorgar a cada individuo de la población la misma probabilidad de ser seleccionado. En otras palabras, cada elemento tiene una oportunidad equitativa de ser parte de la muestra, lo que facilita la generalización de los resultados a la población completa. Por otro lado, el muestreo no probabilístico se refiere a una selección que no se basa en la igualdad de oportunidades para todos los individuos de la población. En este contexto, se hace mención específica al muestreo no probabilístico por conveniencia, donde los elementos de la muestra se seleccionan de manera práctica y accesible, sin seguir un proceso aleatorio. Este método puede ser útil en situaciones donde la conveniencia y la disponibilidad son factores preponderantes, aunque su aplicación puede conllevar limitaciones en términos de representatividad estadística.

c) Técnicas e instrumentos de investigación

Técnicas

Se empleó la encuesta como técnica de recolección de datos, una herramienta habitual en las investigaciones para obtener información de manera eficaz y rápida. De acuerdo con las directrices de Hernández Samperi y colaboradores (2016), se utilizó una versión modificada de la escala SERVQUAL, adaptada por la autora con el objetivo de alcanzar los objetivos específicos de la investigación. Además, esta encuesta fue validada por profesionales expertos en la materia, garantizando así su idoneidad y relevancia para la evaluación de la calidad del servicio en el contexto específico del estudio. Este enfoque metodológico respalda la eficiencia en la recopilación de datos y asegura la pertinencia de la herramienta utilizada para evaluar la percepción de los usuarios en relación con la calidad del servicio ofrecido en la botica SANET.

Instrumentos

Cuestionario: Conformado por preguntas de la variable, las cuales tiene una escala de valoración para que el usuario conteste según su percepción.

Cuestionario de la calidad de la atención en usuarios compuesto por 22 preguntas con una escala de Likert, según se indica:

Puntaje	Niveles
(1) punto.	Muy bajo
(2) puntos.	Bajo
(3) puntos.	Regular
(4) puntos.	Alto
(5) puntos	Muy alto

d) Confiabilidad y validez del instrumento

El instrumento que se diseñará para evaluar a la muestra escogida al azar se tomará del trabajo de investigación de Orozco U. (2017) y se modificará de acuerdo a los objetivos propuestos en el cuadro de operacionalización de variables; una vez

terminada la modificación se llevará a tres profesionales de salud que trabajan y son expertos en estos temas para ser validada.

e) Procesamiento y análisis de la información

Valderrama (2015), considera que posterior a la recopilación de la información, se debe de proceder a aplicar mecanismos estadísticos para dar solución a nuestro problema, de tal manera permita aceptar o rechazar nuestras teorías planteadas. Se hará mediante el uso de tablas y gráficos denotando cumplimiento y grado de aceptación en el tiempo materia de estudio.

7 Resultados

Construcción de las escalas de valoración o baremación

Para determinar los valores de las dimensiones estudiadas procedemos a construir nuestra escala de valoración, una vez realizado el proceso mediante el programa estadístico SPSS V.23.0 tenemos los siguientes resultados:

Tabla 1

Escala de evaluación utilizada para medir la dimensión de fiabilidad según la percepción de los usuarios que visitan la botica Sanet en El Porvenir, Trujillo, durante el año 2022.

	Mínimo	Máximo
Muy bajo	5	9
Bajo	10	13
Regular	14	17
Alto	18	21
Muy alto	22	25

Se observa que un máximo de 25 de encuestados en la dimensión fiabilidad y muy bajo mínimo de 5 en los usuarios.

Tabla 2

Escala de valoración para medir la dimensión de capacidad de respuesta según la percepción de los usuarios que visitan la botica Sanet en El Porvenir, Trujillo, durante el año 2022.

	Mínimo	Máximo
Muy bajo	3	5
Bajo	6	8
Regular	9	10
Alto	11	13
Muy alto	14	15

Se observa que un máximo de 15 de encuestados en la dimensión capacidad de respuesta y muy bajo mínimo de 3 en los usuarios.

Tabla 3

Escala de valoración para medir la dimensión de seguridad según la percepción de los usuarios que visitan la botica Sanet en El Porvenir, Trujillo, durante el año 2022.

	Mínimo	Máximo
Muy bajo	3	5
Bajo	6	8
Regular	9	10
Alto	11	13
Muy alto	14	15

Se observa que un maximo de 15 de encuestdos en la dimensión seguridad y muy bajo minimo de 3 en los usuarios.

Tabla 4

Escala de valoración para medir la dimensión de empatía según la percepción de los usuarios que visitan la botica Sanet en El Porvenir, Trujillo, durante el año 2022

	Mínimo	Máximo
Muy bajo	4	7
Bajo	8	10
Regular	11	14
Alto	15	17
Muy alto	18	20

Se observa que un maximo de 20 de encuestdos en la dimensión empatía y muy bajo minimo de 4 en los usuarios.

Tabla 5

Escala de valoración para medir la dimensión de tangibilidad según la percepción de los usuarios que visitan la botica Sanet en El Porvenir, Trujillo, durante el año 2022

	Mínimo	Máximo
Muy bajo	2	4
Bajo	5	5
Regular	6	7

Alto	8	8
Muy alto	9	10

Se evidencia que un máximo de 10 encuestados presentaron percepciones positivas en la dimensión de tangibilidad, mientras que un número mínimo de 2 usuarios manifestaron una valoración significativamente baja en esta área específica. Posteriormente, tras la creación de la escala de valoración para diversas dimensiones, se procedió a realizar la evaluación de los niveles de satisfacción abarcando todas las dimensiones. Los resultados obtenidos de esta evaluación se detallan a continuación:

Tabla 6

Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en botica Sanet, El Porvenir

Satisfacción del usuario	N	%
Regular	7	10.94
Alto	45	70.31
Muy alto	12	18.75
Total	64	100

Se constata que, en términos generales, la percepción de satisfacción de los usuarios atendidos en la botica Sanet, situada en el distrito de El Porvenir, Trujillo, se distribuye de la siguiente manera: un 10.94% la clasifican como nivel regular, un 70.31% la consideran como nivel alto y un 18.75% la califican como nivel muy alto. Estos resultados indican las diversas evaluaciones que los usuarios han otorgado, abarcando desde niveles moderados hasta niveles elevados de satisfacción en relación con los servicios proporcionados por la mencionada botica.

Tabla 7

en cuanto a la fiabilidad, evaluada por los usuarios que hacen uso de los servicios de la botica SANET en El Porvenir - Trujillo durante el año 2022

		N	%
Nivel	Regular	6	9,4
	Alto	49	76,6
	Muy alto	9	14,1
	Total	64	100,0

Se evidencia que los niveles de satisfacción de los usuarios con respecto a la fiabilidad en la intervención de la botica Sanet, situada en El Porvenir, presentan la siguiente distribución: un 9.4% de los usuarios la califican como nivel regular, un significativo 76.6% la perciben como nivel alto, y un 14.1% la valoran como nivel muy alto. Estos resultados reflejan las distintas percepciones de los usuarios en cuanto a la confiabilidad de los servicios ofrecidos por la botica Sanet, abarcando desde niveles moderados hasta niveles elevados de satisfacción.

Tabla 8

Nivel percepción de la calidad de atención en relación con la capacidad de respuesta, evaluada por los usuarios que visitan la botica SANET en El Porvenir - Trujillo durante el año 2022.

		N	%
Nivel	Regular	8	12,5
	Alto	51	79,7
	Muy alto	5	7,8
	Total	64	100,0

Se exponen los datos que revelan el nivel de percepción de los usuarios con respecto a la capacidad de respuesta proporcionada por la botica Sanet, localizada en El Porvenir. Los resultados obtenidos indican que un 12.5% de los usuarios consideran este aspecto como regular, un significativo 79.7% lo evalúan como alto, y un 7.8% lo clasifican como muy alto. Estos resultados reflejan las variadas perspectivas de los usuarios en cuanto a la eficacia y prontitud de la capacidad de respuesta ofrecida por

la botica Sanet, abarcando desde niveles moderados hasta niveles elevados de satisfacción.

Tabla 9

Nivel percepción de la calidad de atención en lo referente a la seguridad, evaluada por los usuarios que visitan la botica SANET en El Porvenir - Trujillo durante el año 2022.

		N	%
Nivel	Regular	4	6,3
	Alto	52	81,3
	Muy alto	8	12,5
	Total	64	100,0

Se presentan los resultados vinculados a la dimensión evaluada de seguridad, donde los usuarios que visitan la botica Sanet, distrito el Porvenir, expresan sus percepciones. Se destaca que un 6.3% de los usuarios manifiestan sentir una seguridad considerada como regular, mientras que un significativo 81.3% la perciben como alta, y un 12.5% la califican como muy alta. Estos datos reflejan la diversidad de perspectivas de los usuarios en cuanto a la sensación de seguridad experimentada en la botica Sanet, abarcando desde niveles moderados hasta niveles elevados de satisfacción en este aspecto específico.

Tabla 10

Nivel la percepción de la calidad de atención en lo que respecta a la empatía, evaluada por los usuarios que visitan la botica SANET en El Porvenir - Trujillo durante el año 2022

		N	%
Nivel	Regular	9	14,1
	Alto	45	70,3
	Muy alto	10	15,6
	Total	64	100,0

Se exponen los resultados relativos a la dimensión de empatía según la percepción de los usuarios que visitan la botica Sanet en El Porvenir. Los datos revelan que un

14.1% de los usuarios experimentan un nivel considerado como regular en cuanto a la empatía, mientras que un notable 70.3% la perciben en un nivel alto y un 15.6% la evalúan como muy alto. Estos hallazgos reflejan las diversas perspectivas de los usuarios en relación con la empatía experimentada durante su interacción con la botica Sanet, cubriendo un espectro que va desde niveles moderados hasta niveles elevados de satisfacción en este aspecto específico.

Tabla 11

Nivel la percepción de la calidad en lo concerniente a la tangibilidad, evaluada por los usuarios que acuden a la botica SANET en El Porvenir - Trujillo durante el año 2022..

		N	%
Nivel	Regular	6	9,4
	Alto	29	45,3
	Muy alto	29	45,3
	Total	64	100,0

Se presentan los resultados asociados a la dimensión de tangibilidad según la percepción de los usuarios que frecuentan la botica Sanet en El Porvenir. Los datos indican que un 9.4% de los usuarios experimentan un nivel considerado como regular en términos de tangibilidad, mientras que un significativo 45.3% la perciben en un nivel alto y otro 45.3% la evalúan como muy alto. Estos hallazgos demuestran la diversidad de perspectivas de los usuarios en relación con la tangibilidad experimentada durante su interacción con la botica Sanet, abarcando desde niveles moderados hasta niveles elevados de satisfacción en este aspecto específico.

8 Análisis y discusión

El objetivo principal de este trabajo fue determinar la percepción de los usuarios que visitan las farmacias Sanet respecto a la calidad de la atención, para lo cual se realizó una encuesta a todos los usuarios que visitaron, y se encontró que:

En la Tabla 6 se muestra que en el estudio el grado de satisfacción de los pacientes del servicio de farmacia de Sanet fue del 70,31%, un 18,75% de los usuarios que creyó que la satisfacción era alta, un 18,75% de los usuarios que creyó que la satisfacción era muy alta y un 10,94% de los usuarios que creyeron que la satisfacción era alta. que eran usuarios frecuentes. Autor: Laura Caller-Los Olivos (2018), obtuvo diferentes resultados, el 28,33% lo consideró muy bueno, el 26,6% lo consideró muy bueno y el 15% quedó satisfecho, por otro lado tenemos a Rosa y Rivera (2021), los resultados En cuanto a la satisfacción son los siguientes, el 18.8% de los clientes están menos satisfechos, el 13.4% de los clientes piensa que la satisfacción es mayor, mientras que Huamán y Valeriano (2021) mencionan la satisfacción, mientras que el 85.5% de los clientes están insatisfechos. Salinas y Albertis (2021) observaron que obtuvieron diferentes resultados en cuanto a satisfacción: 53% completamente satisfecho, 40% satisfecho y 6% promedio.

En la tabla 7 se expone el valor de preocupación de los pacientes en relación a la confiabilidad, y se obtienen las siguientes opiniones: el 76,6% de las personas piensa que es muy alta, el 14,1% piensa que es muy alta y el 9,4% piensa que es media. Huamán y Valeriano (2021) determinaron en general en su estudio que la confiabilidad corresponde al 52,4%,

En la Tabla 8, los datos correspondientes a la capacidad de respuesta percibida de la calidad de enfermería muestran: el 79,7% de las personas piensa que es muy alta, el 12,5% piensa que es normal y el 7,8% piensa que es muy alta. Por otro lado, Rosa y Rivera (2021) afirmaron: el 26,2% consideró que la espera para atención eran largos y el 43,4% consideró que los tiempos de espera eran malos. Mientras que Huamán y Valeriano (2021) tuvieron un porcentaje de respuesta del 50,2%.

En la Tabla 9 se observan los datos del nivel de calidad de seguridad percibido entre los pacientes, el 81,3% pensó que era es alto, el 12,5% pensó que es alto y el 6,3% piensa que es medio. Comparable a Laura Caller-Los Olivos (2018). En la clasificación de dimensiones consideradas por el modelo SERVPERF con base en el modelo SERVQUAL (solo percepción), se considera la seguridad, como el conocimiento y atención demostrados por los trabajadores y la capacidad genera confianza con nuestros empleados. Como podemos ver en los resultados, hay un buen porcentaje (81,3%).

En la Tabla 10 se muestra el nivel cognitivo de la calidad de enfermería, en cuanto a la empatía el 70,3% piensa que es alta, el 15,6% piensa que es muy alta, seguido del 14,1% piensa que es media. Huamán y Valeriano (2021) observaron que no había mucha diferencia en el porcentaje de empatía (66,5%).

La Tabla 11 solicitó opiniones sobre la calidad tangible de la atención y produjo las siguientes opiniones; la misma proporción consideró que el 45,3% pensó que era muy alta y el 9,4% que era promedio. Huamán y Valeriano (2021) obtuvieron un resultado de 56,5% para tangibilidad, valor superior al encontrado en nuestro estudio.

9 Conclusiones y recomendaciones

Conclusiones

1. En términos generales, se observa que la percepción de satisfacción entre los usuarios atendidos en la botica Sanet de El Porvenir, Trujillo, se distribuye de manera diversa, abarcando un 10.94% de nivel regular, un 70.31% de nivel alto y un 18.75% de nivel muy alto.
2. En relación con la fiabilidad percibida en la intervención de la botica Sanet en El Porvenir, se identifican niveles diversos de satisfacción entre los usuarios. Un 9.4% manifiesta un nivel considerado como regular, mientras que un destacado 76.6% la evalúa como nivel alto, y un 14.1% la clasifica como nivel muy alto.
3. Respecto a la capacidad de respuesta, se destacan los resultados obtenidos en la botica Sanet de El Porvenir, donde un 12.5% de los usuarios reportan una percepción regular, un considerable 79.7% la considera de nivel alto, y un 7.8% la valora como nivel muy alto.
4. En cuanto a la dimensión de seguridad, los usuarios que acuden a la botica Sanet en El Porvenir manifiestan variados niveles de confianza. Un 6.3% percibe un nivel de seguridad considerado como regular, un significativo 81.3% lo clasifica como alto, y un 12.5% lo valora como muy alto.
5. En la dimensión de empatía, se observa una diversidad de evaluaciones entre los usuarios que visitan la botica Sanet en El Porvenir. Un 14.1% experimenta un nivel considerado como regular en cuanto a la empatía, un destacado 70.3% la percibe en un nivel alto, y un 15.6% la clasifica como nivel muy alto.
6. En relación con la tangibilidad percibida, los usuarios de la botica Sanet en El Porvenir expresan distintas evaluaciones. Un 9.4% percibe un nivel considerado como regular, un significativo 45.3% la clasifica como nivel alto, y otro 45.3% la valora como nivel muy alto.

Recomendaciones

1. Se recomienda de manera urgente mejorar el sistema de ventas instalado en el mostrador principal, considerando un soporte técnico permanente y de esta manera agilizar y mejorar el proceso de dispensación de la botica Sanet.
2. Capacitar constantemente a los trabajadores en temas como aptitud, destreza y conocimiento de los medicamentos y los servicios que ofrece la botica.
3. Facilitar la disposición de los estantes y mostradores para una mayor fluidez en el proceso de compra, venta, dispensación y orientación para el usuario que hace uso de los servicios de botica Sanet.
4. El personal debe de poner en práctica sus conocimientos y habilidades profesionales que permitan generar una confiabilidad y seguridad en el cliente, con la única finalidad de mejorar la calidad de atención al cliente.
5. Mejorar constantemente la infraestructura y la distribución de las correspondientes áreas: dispensación, administración, de baja o rechazados, almacén y recepción para que el personal se sienta cómodo y pueda trabajar con mayor eficiencia.

10. Agradecimientos

Agradecer en primer lugar a Dios por haber sido mi guía, fortaleza fidelidad y amor que siempre ha estado conmigo hasta el día de hoy bendiciéndome siempre.

A mi madre quien, con su amor, y fortaleza me permitió llegar hasta acá y poder cumplir este sueño.

A los docentes de la Universidad San Pedro que siempre estuvieron brindando todo sus conocimientos y valores para así poder llegar a formarnos unos profesionales de bien.

A mis hijos que son mi motor motivo para seguir siempre adelante luchando hasta el final a pesar de todas las adversidades que se presentaron en mi camino siempre pensé en ellos para seguir luchando.

11.

Referencias bibliográficas

- Abraham , M. (2018). *La satisfacción del usuario. Percepción entorno al servicio de internación del Sanatorio Avellaneda Santa Fe 2018*. Santa Fe, Argentina: Universidad Nacional del Rosario.
- Arias-Gómez, J., Villasís-Keever, M. Á., & Novales, MGM (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México* , 63 (2), 201-206.
- Barrientos Valdez, J. (2018). *Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller-Los Olivos, 2018*. Lima, Perú: Universidad César Vallejo.
- Bustamante Fustamante, F. L., & Gálvez Díaz, N. d. (2018). Nivel de satisfacción del usario externo que acude al servicio de farmacia, de un hospital del Ministerio de Salud de Cajamarca, Perú . *Rev. Tzhoecoen*, 1-5.
- Bustamante, M., Zerda, E., Obando, F., & Tello, M. (2019). Fundamentos de la calidad del servicio, el modelo SERVQUAL. *Revista Empresarial*, 1-15.
- Cabanillas Murillo, J. S. (2020). *Cumplimiento de buenas prácticas de dispensación de medicamentos y satisfacción del paciente en un establecimiento farmacéutico del Distrito de Cajabamba*. Cajamarca, Perú: Universidad César Vallejo.
- Díaza Alvarez, J. C. (2021). *Modelos de Gestión Hospitalaria y su Influencia en la Calidad de Atención al usuario del Servicio de Salud: Revisión Sistemática Rápida de la literatura*. Bogotá, Colombia: Universidad EAN.
- Enciso Chinchá, M. A. (2021). *Nivel de satisfacción y la calidad de atención percibida por el usuario externo en la cadena de boticas AFJA 2019*. Lima, Piura: Universidad Norbert Wiener.

- Enciso Chinch, M. Á. (2021). *Nivel de satisfacción y la calidad de atención percibida por el usuario externo en la cadena de boticas AFJA 2019*. Lima, Perú: Universidad Norbert Wiener.
- Gavancho Valderrama, J. D., & Arcos Samaniego, C. J. (2021). *Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia de la microred de salud de La Libertad, Huancayo 2021*. Huancayo, Perú: Universidad Roosevelt.
- Hernández, R., Fernández, C y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación* sexta edición. México D.F, México: McGRAW –HILL.
- Hernández Sampieri, R, Fernández, C & Baptista, P. (2016). *Metodología de la Investigación*. México D.F, México: McGraw-Hill.
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, P. (2018). *Metodología de la Investigación*. México: : Editorial Mc GrawHill.
- Huamán Agila, C., & Morales Hurtado, E. R. (2022). *Grado de satisfacción de las personas con la atención brindada en las cadenas de boticas MIFARMA del centro de Lima. Noviembre a diciembre 2021*. Lima, Perú : Universidad María Auxiliadora.
- Huamán Zapata, C. K., & Valeriano Manco, L. N. (2021). *Calidad de atención farmacéutica y satisfacción del cliente en la botica Sofia, Imperial - Cañete, Junio -2021*. Lima, Perú: Universidad María Auxiliadora.
- Kinnear, C y Taylor, R. (1998). *Investigación de mercados*. México. Mc. Graaw Hill.
- Justo León, S. Z. (2022). *Nivel de satisfacción y calidad en la atención de los usuarios del servicio de farmacia del Centro Médico Solidario-Huacho, Enero a Febrero 2022* . Huancayo, Perú: Universidad Roosevelt.
- La Rosa Salcedo, A. C., & Rivera 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 de 2020-marzo 2021*. Lima, Perú: Universidad María auxiliadora.

- Mariño, L. E. (2020). *Percepción de la calidad de atención de los usuarios del Centro de Atención Primaria de la Salud “Entre Ríos Norte”*. La Plata, Argentina: Universidad Nacional de La Plata.
- Nuñez Villavicencio, B., & Santos Lopez, E. G. (2021). *Nivel de satisfacción de usuarios atendidos en la cadena de boticas MIFARMA zona 6, Lima Cercado. Lima 2021*. Lima, Perú: Universidad Norbert Wiener.
- Orozco Urbina, J. F. (2017). *Satisfacción de los usuarios sobre la calidad de atención recibida en consulta externa, Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños. Managua, Nicaragua. Febrero 2017*. Managua, Nicaragua: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua.
- Panchana Gómez, G. S. (2019). Evaluación de calidad y satisfacción de usuarios en consulta externa del CS 22 de noviembre, periodo enero-diciembre del 2019. *ProSciences*, 42-54.
- Rey Martín, C. (2000). La satisfacción del usuario; un concepto en alza. *Anales de documentación*, 139-153.
- Salinas Condore, O. M., & Albertis Cabezudo, L. N. (2021). *Calidad en la atención y nivel de satisfacción en usuarios atendidos en cinco boticas de la avenida Perú distrito San Martín de Porras Lima, Enero 2021*. Huancaayo, Perú: Universidad Roosevelt.
- Siguenza-Peñafiel, K. M., Erazo-Álvarez, J. C., & Narváez-Zurita, C. I. (2020). Estrategias de marketing viral y el posicionamiento de marca en el sector farmacéutico. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA*, 313-338.
- Suárez Lima, G. J., Robles Salguero, R. E., Serrano Mantilla, G., Serrano Cobos, H., Armijo Ibarra, A., & Anchundia Guerrero, R. E. (2019). Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas*, 153-169.

- Toral Tinitana, R., Gallardo, N., Pasaca Mora, M., & Cevallos Cueva, C. (2019). La gestión del entorno comercial y su relación con la calidad del servicio al cliente en el mercado farmacéutico, Loja – Ecuador. *Revista Dominio de las Ciencias*, 136-159.
- Valderrama, S. (2015). Pasos para elaborar proyectos de investigación científica (2.a ed., Vol. 1). Alianza Editorial.

12 Anexos y apéndices

Anexo 1

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

Trujillo 11 de Agosto del 2022

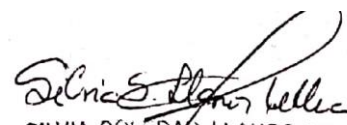
CARTA DE ACEPTACIÓN PARA TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Bachiller

GARCIA MARIÑOS GIOVANA ESTHER

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 “**PERCEPCIÓN SOBRE CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN USUARIOS QUE ACUDEN A LA BOTICA SANET, EL PORVENIR - TRUJILLO, 2022**”; a través de una encuesta a los usuarios para la recolección de información, le **AUTORIZO REALIZAR** sus actividades en el periodo de Agosto y Setiembre 2022.

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



SILVIA SOLEDAD LLANOS ULLOA
QUÍMICO FARMACÉUTICO
C.Q.F.P. 12545

Q.F. Silvia Soledad Llanos Ulloa

Encargada de la Botica Sanet

Ficha de recolección de datos (instrumento)

35

	inquietudes					
19	El personal le brindó información útil para su tratamiento					
20	El personal comprendió su estado emocional durante la atención					
21	La presentación personal o apariencia del personal que lo atendió fue adecuada					
22	Cuenta con un ambiente adecuado para brindarle la atención					

Anexo 3

Validación de juicio de expertos y confiabilidad

Percepción sobre la calidad de la atención en usuarios que acuden a la Botica Sanet, El Porvenir – Trujillo, 2022

INFORME DE VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

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

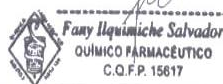
JUICIO DE EXPERTOS

Nombres y Apellidos: Ilquimiche Salvador Fany Elizabeth . Nº Experto: 1. Grado Académico: Magister
Fecha: 01 Agosto 2022

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

CRITERIOS	SI	NO	OBSERVACIONES
10. La ficha de recolección recoge la información que permite dar respuesta al problema de investigación.	X		
11. La ficha de recolección responde a los objetivos de la investigación.	X		
12. La ficha de recolección responde a la operacionalización de la variable.	X		
13. La estructura de la ficha de recolección es adecuada.	X		
14. La secuencia presentada facilita el llenado de la ficha de recolección.	X		
15. Los ítems son claros y comprensibles para la recopilación.	X		
16. El número de ítems es adecuado para la recopilación.	X		
17. Se debería de incrementar el número de ítems en la ficha de recolección.	X		
18. Se debe eliminar algunos ítems en la ficha de recolección.	X		

Aportes y/o sugerencias para mejorar el instrumento.



**ILQUIMICHE SALVADOR FANY
ELIZABETH**
DNI N.º 40695757

**Percepción sobre la calidad de la atención en usuarios que acuden a la Botica
Sanet, El Porvenir – Trujillo, 2022**

INFORME DE VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

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

JUICIO DE EXPERTOS

Nombres y Apellidos: Luzgardo Cortez de la Cruz. N° Experto: 1. Grado Académico: Magister
Fecha: 01 Agosto 2022

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

CRITERIOS	SI	NO	OBSERVACIONES
10. La ficha de recolección recoge la información que permite dar respuesta al problema de investigación.	X		
11. La ficha de recolección responde a los objetivos de la investigación.	X		
12. La ficha de recolección responde a la operacionalización de la variable.	X		
13. La estructura de la ficha de recolección es adecuada.	X		
14. La secuencia presentada facilita el llenado de la ficha de recolección.	X		
15. Los ítems son claros y comprensibles para la recopilación.	X		
16. El número de ítems es adecuado para la recopilación.	X		
17. Se debería de incrementar el número de ítems en la ficha de recolección.	X		
18. Se debe eliminar algunos ítems en la ficha de recolección.	X		

Aportes y/o sugerencias para mejorar el instrumento. _____


LUZGARDO CORTEZ DE LA CRUZ
DNI N.º 40636060

Dr. Luzgardo Cortez De la Cruz
QUIMICO FARMACEUTICO
C.O.F.P 16977

**Percepción sobre la calidad de la atención en usuarios que acuden a la Botica
Sanet, El Porvenir – Trujillo, 2022**

INFORME DE VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

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

JUICIO DE EXPERTOS

Nombres y Apellidos: María Elizabeth Vásquez Sánchez. N° Experto: 3. Grado Académico: Magister
Fecha: 01 Agosto 2022

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

CRITERIOS	SI	NO	OBSERVACIONES
10. La ficha de recolección recoge la información que permite dar respuesta al problema de investigación.	X		
11. La ficha de recolección responde a los objetivos de la investigación.	X		
12. La ficha de recolección responde a la operacionalización de la variable.	X		
13. La estructura de la ficha de recolección es adecuada.	X		
14. La secuencia presentada facilita el llenado de la ficha de recolección.	X		
15. Los ítems son claros y comprensibles para la recopilación.	X		
16. El número de ítems es adecuado para la recopilación.	X		
17. Se debería de incrementar el número de ítems en la ficha de recolección.	X		
18. Se debe eliminar algunos ítems en la ficha de recolección.	X		

Aportes y/o sugerencias para mejorar el instrumento.



**MARÍA ELIZABETH VÁSQUEZ
SÁNCHEZ**
DNI N.º 48058104

Anexo 4

Matriz de consistencia

Problema	Variables	Objetivos	Hipótesis	Metodología
¿Cuál es el nivel de percepción sobre calidad de la atención en usuarios que acuden a la botica SANET, El Porvenir – Trujillo, 2022?	Percepción sobre calidad	Calcular el nivel de percepción de la calidad de la atención en usuarios que acude a la botica SANET, El Porvenir - Trujillo, 2022.	H1 La percepción sobre calidad de la atención es buena para los usuarios que acuden a la botica SANET, El Porvenir - Trujillo, 2022. H0: La percepción sobre calidad de atención es mala para los usuarios que acuden a la botica SANET, El Porvenir - Trujillo 2022.	Tipo de Investigación: La presente investigación es no experimental, ya que, no se pretende manipular el comportamiento de la variable de estudio. Diseño de Investigación: El diseño de la investigación es transversal descriptivo, debido a que se tomará una sola medición a la variable de estudio, en un determinado tiempo para luego describirá los resultados encontrados. Población La población de estudio corresponde a 1050 usuarios

				mensuales, que acuden a la botica SANET. Muestra Para el cálculo de la muestra se necesita de la formula estadística, la cual al aplicarla nos arroja un valor de 64 usuarios que deben ser encuestados. Técnicas Encuesta: permite obtener información de los usuarios, sobre la variable de estudio. Instrumentos Cuestionario: Conformado por preguntas de la variable, las cuales tiene una escala de valoración para que el usuario conteste según su percepción.
--	--	--	--	--

Anexo 5

Consentimiento informado

TÍTULO DEL ESTUDIO:

Percepción sobre la calidad de la atención en usuarios que acuden a la botica Sanet. El Porvenir – Trujillo, 2022

BACHILLER:

Garcia Mariños, Giovana Esther

UNIVERSIDAD SAN PEDRO

Yo (Nombres y Apellidos)

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

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

Por lo tanto, acepto participar en la siguiente investigación.

TRUJILLO , 19de Octubre del 2022

Anexo 6

Base de datos

USUARIO	E	S	I	E.C	TP	P_6	P_7	P_8	P_9	P_10	P_11	P_12	P_13	P_14	P_15	P_16	P_17	P_18	P_19	P_20	P_21	P_22
1	3	2	3	3	2	5	5	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	4
2	1	1	4	1	2	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
3	2	2	4	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	2	2	4	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3
5	1	2	4	1	2	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
6	3	2	4	1	2	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	2	1	4	1	2	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
8	1	1	4	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4
9	3	2	3	2	2	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
10	3	2	4	2	2	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4
11	1	1	4	1	2	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	2	1	3	2	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3
13	2	1	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
14	3	2	3	3	2	4	5	3	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4
15	3	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4
16	3	2	3	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4
17	3	2	3	2	2	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4

18	3	2	2	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4
19	3	2	3	4	2	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	3	4	3	4	4	4
20	3	2	3	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	2	1	4	2	2	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4		3	3	4	3
22	3	2	3	3	2	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
23	2	2	2	3	1	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4
24	3	2	4	2	2	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	2	4	2	2	4	4	4	3		3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4
26	4	2	4	2	2	4	4	4	5	4	3	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4
27	1	2	2	3	2	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4
28	3	1	3	3	2	5	5	4	4	3	4	3	2	4	4	4	4	4	4	5	5	4
29	4	1	4	2	1	5	4	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	3
30	3	1	4	2	2	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	5	4
31	2	2	4	2	2	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4
32	3	2	3	3	2	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
33	1	2	4	1	1	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
34	3	2	3	3	2	3	3	23	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3
35	1	1	4	1	2	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5
36	4	2	3	3	2	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
37	4	2	4	2	2	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4

38	4	2	4	2	2	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	5	4	4	5	4	5
39	1	2	3	3	2	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	3	5
40	3	2	3	3	2	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5
41	1	2	4	1	1	4	4	3	5	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4
42	3	2	2	3	2	5	4	3	3	5	3	4	2	5	3	4	2	5	4	4	3	4
43	3	2	4	3	2	2	3	3	5	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5
44	1	2	4	3	2	5	4	4	3	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5
45	3	1	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	2	2	4	3	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	3	1	3	3	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
48	3	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	3	1	2	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	2	2	3	4	2	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	2	2	3	3	2	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	3	2	2	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4
53	2	2	2	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	4	2	3	3	2	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5
55	2	1	3	3	2	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
56	3	2	3	5	2	5	5	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4
57	2	2	4	1	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5

58	3	2	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
59	2	2	4	1	2	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5
60	3	2	4	3	2	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4
61	2	2	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5
62	1	1	4	1	1	5	4	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5
63	2	2	4	5	2	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4
64	4	2	4	5	2	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4

LEYENDA

1 = Muy baja
2= Baja
3= Regular
4= Alto
5 = Muy alto

Anexo 7

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			
GARCIA MARIÑOS GIOVANA ESTHER		41842515	giovana.esther.2702@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			
Percepción sobre la calidad de la atención en usuarios que acuden a la botica Sanet. El Porvenir, Trujillo, 2022			
5. Programa Académico			
6. Tipo de Acceso al Documento			
☒ Abierto o Público ² (info:eu-repo/semantics/openAccess)		☐ Acceso restringido ³ (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 ⁴

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. ⁴



Huellita Digital



Firma

Lugar	Día	Mes	Año
Chimbote	31	12	2023

Importante

¹ Según Resolución de Consejo Directivo N° 033-2016-SUNEDU-CD, Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar Grados Académicos y Títulos Profesionales, Art. 8, Inciso 8.2.

² Ley N° 30035. Ley que regula el Repositorio Institucional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto y D.S. 004-2015-PCM.

³ 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 forma en la obra y difundir en el Repositorio Institucional Digital. Respetando siempre los Derechos de Autor y Propiedad Intelectual de acuerdo y en el Marco de la Ley 822.

⁴ 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-CONCYTEC-DEGC (Números 5.2 y 6.7) que norma el funcionamiento del Repositorio Nacional Digital.

⁵ Las licencias Creative Commons (CC) es una organización internacional sin fines de lucro que pone a disposición de los autores un conjunto de licencias flexibles y de herramientas tecnológicas que facilitan la difusión de información, recursos educativos, obras artísticas y científicas, entre otras. Estas licencias también garantizan que el autor obtenga el crédito por su obra.

⁶ 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 las 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 ALICIA".

Nota: - En caso de falsedad en los datos, se procederá de acuerdo a ley (Ley 27444, art. 32, núm. 32.3).

Anexo 8

Reporte de similitud emitida por vicerrectorado de investigación

Percepción sobre la calidad de la atención en usuarios que acuden a la botica Sanet. El Porvenir – Trujillo, 2022

INFORME DE ORIGINALIDAD

21 %	19 %	2 %	11 %
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Nacional de Trujillo Trabajo del estudiante	6 %
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3 %
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	2 %
4	repositorio.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	1 %
5	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1 %
6	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	1 %
7	repositorio.uroosevelt.edu.pe Fuente de Internet	1 %
8	gestiopolis.com Fuente de Internet	<1 %
9	repositorio.uma.edu.pe Fuente de Internet	

		<1 %
10	repository.ean.edu.co Fuente de Internet	<1 %
11	repositorio.unc.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
12	www.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %
13	Submitted to Universidad Anahuac México Sur Trabajo del estudiante	<1 %
14	repositorio.ug.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
15	Submitted to Corporación Universitaria Minuto de Dios, UNIMINUTO Trabajo del estudiante	<1 %
16	www.ipcm.it Fuente de Internet	<1 %
17	Submitted to Universidad Tecnológica Centroamericana UNITEC Trabajo del estudiante	<1 %
18	publicaciones.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
19	repositorio.ucsg.edu.ec Fuente de Internet	<1 %

20	repositorio.unfv.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
21	1library.co Fuente de Internet	<1 %
22	dialnet.unirioja.es Fuente de Internet	<1 %
23	www.passeidireto.com Fuente de Internet	<1 %
24	www.secretariasenado.gov.co Fuente de Internet	<1 %
25	Submitted to Universidad de San Martin de Porres Trabajo del estudiante	<1 %
26	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
27	www.radiotaxi-mendoza.com.ar Fuente de Internet	<1 %
28	infogram.com Fuente de Internet	<1 %
29	repositorio.upla.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
30	www.historiadigital.es Fuente de Internet	<1 %
31	www.researchgate.net	

	Fuente de Internet	<1 %
32	core.ac.uk Fuente de Internet	<1 %
33	www.clubensayos.com Fuente de Internet	<1 %
34	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1 %
35	www.robodores4255.com Fuente de Internet	<1 %
Excluir citas Excluir bibliografía Apagado Activo Excluir coincidencias < 10 words		