

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



**Satisfacción del usuario que acude a la botica**  
**San José, Distrito el Porvenir, Trujillo – 2024.**

Tesis para optar el Título Profesional de Químico Farmacéutico

**Autor:**

Alvarado Campos Santos Marcos

**Asesor**

Cacha Salazar Carlos Esteban  
(Código ORCID: 0000-0002-3169-5891)

**Nuevo Chimbote – Perú**

**2024**

## INDICE GENERAL

INDICE GENERAL.....	i
INDICE DE TABLAS.....	ii
INDICE DE FIGURAS .....	iii
PALABRA CLAVE .....	iv
CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD .....	v
TÍTULO.....	vi
RESUMEN .....	vii
ABSTRACT.....	viii
INTRODUCCIÓN .....	1
METODOLOGÍA .....	11
RESULTADOS.....	14
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN.....	22
CONCLUSIONES .....	25
RECOMENDACIONES .....	25
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	28
ANEXOS .....	35

## INDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b>	Aspectos sociodemográficos de los usuarios encuestados.	15
<b>Tabla 2</b>	Satisfacción frente a la fiabilidad en el servicio.	15
<b>Tabla 3</b>	Satisfacción frente a la capacidad de respuesta en el servicio.	15
<b>Tabla 4</b>	Satisfacción frente a la seguridad en el servicio.	16
<b>Tabla 5</b>	Satisfacción frente a la empatía en el servicio.	16
<b>Tabla 6</b>	Satisfacción frente a la tangibilidad en el servicio.	16
<b>Tabla 7</b>	Nivel de satisfacción del usuario frente al servicio.	17

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b>	Aspectos sociodemográficos de los usuarios encuestados.	15
<b>Figura 2</b>	Satisfacción frente a la fiabilidad en el servicio.	15
<b>Figura 3</b>	Satisfacción frente a la capacidad de respuesta en el servicio.	15
<b>Figura 4</b>	Satisfacción frente a la seguridad en el servicio.	16
<b>Figura 5</b>	Satisfacción frente a la empatía en el servicio.	16
<b>Figura 6</b>	Satisfacción frente a la tangibilidad en el servicio.	16
<b>Figura 7</b>	Nivel de satisfacción del usuario frente al servicio.	17

## 1 Palabra clave

<b>Tema</b>	Satisfacción del usuario
<b>Especialidad</b>	Salud Pública

## Keywords

<b>Subject</b>	User satisfaction
<b>Speciality</b>	Public Health

## Línea de investigación

<b>Línea de investigación</b>	Farmacia Clínica y Comunitaria.
<b>Área</b>	Ciencias médicas y de salud
<b>Subárea</b>	Ciencias de la salud
<b>Disciplina</b>	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 "**SATISFACCIÓN DEL USUARIO QUE ACUDE A LA BOTICA SAN JOSÉ, DISTRITO EL PORVENIR, TRUJILLO - 2024.**" del (a) estudiante: **ALVARADO CAMPOS SANTOS MARCOS**, identificado(a) con Código N° **1314100097**, se ha verificado un porcentaje de similitud del **29%**, el cual se encuentra dentro del parámetro establecido por la Universidad San Pedro mediante resolución de Consejo Universitario N° 5037-2019-USP/CU para la obtención de grados y títulos académicos de pre y posgrado, así como proyectos de investigación anual Docente.

Se expide la presente constancia para los fines pertinentes.

Chimbote, 22 de abril de 2025

UNIVERSIDAD SAN PEDRO  
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN  
  
Dr. JAVIER MARTÍNEZ CARRIÓN  
VICERRECTOR



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

### **3 Título**

Satisfacción del usuario que acude a la Botica San José, Distrito El Porvenir, Trujillo  
– 2024.

#### **4 Resumen**

Se buscó determinar el nivel de satisfacción de los usuarios de la Botica San José, Distrito El Porvenir, Trujillo – 2024. El estudio fue básico, descriptivo, transversal, se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario, teniendo como población y muestra a 300 y 168 personas correspondientemente. La satisfacción se midió con el Modelo SERVPERF. Se encontró una satisfacción media 62%; con una fiabilidad del 94% y capacidad de respuesta del 91%, el nivel de seguridad fue del 94%; empatía del 95 % y en tangibilidad del 98%. Concluyéndose que existe un regular nivel de satisfacción del usuario.

**Palabras clave:** Satisfacción, empatía, seguridad, capacidad de respuesta, fiabilidad.

## **5 Abstract**

The objective was to determine the level of satisfaction of users of the San José Pharmacy, El Porvenir District, Trujillo, 2024. The study was basic, descriptive, and cross-sectional. The study used a survey technique and a questionnaire as an instrument. The sample size and population were 300 and 168, respectively. Satisfaction was measured using the SERVPERF Model. The average satisfaction rate was 62%; reliability was 94%, responsiveness was 91%, and the level of security was 94%; empathy was 95%, and tangibility was 98%. The conclusion was that user satisfaction was fair.

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

## **6 Introducción**

### **Antecedentes y fundamentación científica**

Abraham. (2018), estudio la satisfacción del usuario en el Sanatorio Avellaneda Santa Fé, encontrando una elevada satisfacción, por otro lado, la dimensión empatía y la dimensión capacidad de respuesta fue de regular a malo.

Bustamante y Paredes, (2020), evaluaron la satisfacción de los usuarios de una farmacia de una clínica privada. Lima, se utilizó el modelo SERVQUAL, la investigación fue descriptiva, no experimental y observacional, se contó con la participación de 200 pacientes; donde la satisfacción según dimensión fue de 81,0% para empatía, seguridad 70,8%, fiabilidad tiene 77,4%, confiabilidad 75,8%, capacidad de respuesta el 72,8%, concluyendo que el 75,6% de los encuetados mostraron estar satisfechos en las 5 dimensiones.

De acuerdo a Cruz y Salazar (2018), estudiaron la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios de consulta externa del Hospital de Emergencias Grau Es salud. Lima, en Lima. Desarrollaron un tipo de investigación de corte transversal, no experimental y correlacional. participaron 157 usuarios, empleando el modelo SERVQUAL modificada. Siendo entre sus principales resultados, que el 89.8% muestran insatisfacción. Concluyendo que la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, también se encontró una correlación directa con la satisfacción de los usuarios del centro hospitalario.

Asimismo, Chávez (2020), evaluaron la satisfacción y la calidad de servicio de la farmacia del Hospital El Esfuerzo (Trujillo- Perú), encontrando que la fiabilidad la calificaron como buena, satisfacción del servicio con aceptación del 40,9%; capacidad de respuesta también lo calificaron como buena, mostrando satisfacción buen con la seguridad 43,0%; empatía buena 51,7% y tangibilidad buena 40,6%. Por tanto, los usuarios estuvieron satisfechos con la calidad de atención del establecimiento.

Choque et al. (2019), estudiaron la satisfacción de los usuarios de farmacias de Bolivia; se contó con la participación de 53 establecimientos farmacéuticos y 126 usuarios, donde el 61.11% fueron mujeres femenino, la mayoría estuvo satisfecho con la ubicación y fácil acceso a los establecimientos (53,7%), horario de atención al público (59,26%), trato amable (56,48%), sala de espera calificado como regular (43,52%), información recibida (49,06%). Concluyendo que los usuarios de las farmacias estuvieron satisfechos con la atención recibida.

Por su parte, Maggi. (2018), evaluó la atención y su relación con la satisfacción de los clientes del servicio de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro en Ecuador; se contó con la participación de 357 apoderados de los niños, la investigación fue analítico y transversal. Se encontró que insatisfacción en las dimensiones como son la seguridad, fiabilidad, empatía y tangibilidad, por otro lado, la capacidad de respuesta alcanzó satisfacción del cliente, y la percepción tuvo baja aceptación, siendo necesario capacitar al personal, para brindar seguridad al paciente y mejorar atención al cliente.

Núñez. (2021), estudio los niveles de satisfacción de clientes durante la pandemia COVID -19 en C.S. Martínez, la investigación fue cuantitativa y descriptiva, contando con 84 casos de COVID-19, se utilizó la encuesta SERVQUAL que buscó medir los niveles de satisfacción, encontrando una satisfacción: 45% de fiabilidad, capacidad de respuesta (34%), seguridad (70%), empatía (70%) y tangibilidad (86%). Concluyendo que el 61% de usuario estuvieron satisfechos.

Rodríguez (2019), en su trabajo denominado: Satisfacción y calidad de servicios en la farmacia del hospital general Guasmo Sur, Guayaquil-Ecuador; la investigación fue descriptiva, correlacional y explicativo; se contó con 381 usuarios, se aplicó un cuestionario. Se destaca que todos los elementos de la satisfacción han alcanzado puntuaciones bajas, concluyendo que los procesos subjetivos que deben ser fortalecidos mediante el proceso de capacitación al personal cumpliendo con tiempos de atención y evitando errores.

Vásquez & Huacón. (2021), estudiaron la satisfacción y calidad de servicio y de del cliente en establecimientos farmacéuticos en Guayaquil, Ecuador aplicando el modelo SERVQUAL que abarca el análisis de 5 puntos el cual es el fundamento de la interrelación empresa – cliente; encontrándose satisfacción del 88% referente a la atención recibida.

### **Marco teórico**

La calidad de servicio refiere a la percepción durante la entrega de un servicio, y logra la sostenibilidad del negocio, es decir hacer adecuadamente los procesos del servicio, sin defectos acompañado de una aptitud buena del personal (Quispe y Terrones, 2021).

La calidad del servicio en una estrategia que busca la excelencia y competitividad dentro de una empresa, siendo el objetivo de toda empresa que busca la satisfacción, logrando generar actividades dando una adecuada atención al cliente (Romero, Alfonso y Wong; 2020)

La satisfacción del cliente es la medida del cumplimiento del servicio de calidad, el mismo que se valora como efectividad, desde la visión del usuario (Reategui, 2021).

La satisfacción es la respuesta del usuario evaluando el cumplimiento de sus expectativas y calidad de servicio. La satisfacción es una necesidad de eficiencia y competitividad (Nuñez y Santos, 2021).

La calidad en el servicio se transforma para cualquier establecimiento comercial o de servicios de salud en una ventaja muy importante y perenne frente a los probables competidores. el cumplir con las medidas que el usuario trae resulta de por

si beneficioso, puesto que ello incrementa la satisfacción percibida por parte del usuario y de esta forma se establece un lazo permanente o casi permanente que se conoce como *fidelidad* o lealtad del cliente hacia la empresa (Nuñez Villavicencio y Santos Lopez, 2021).

La atención al cliente son actividades que se brindan antes, durante y después del servicio al usuario, logrando la excelencia y cumpliendo las necesidades del cliente, permitiendo aplicar encuestas, entrevistas, grupos focales (Vásquez y Huacón, 2021). Siendo las siguiente:

- Escucha activa: atendiendo sus problemas y resolviendo sus dudas e inquietudes, demostrando un real interés en los pacientes que acceden al servicio.
- Sociabilidad: es un factor que es importante para solucionar percances o reclamos con el cliente, que puede tener o no la razón.
- Asistencia: se le debe de brindar al cliente la asistencia inmediata, a tiempo y especializada.
- Cierre de ventas: con honestidad y ningún tipo de manipulación al momento de atención.
- Entrega del producto o servicio: A tiempo y según los acuerdos pactados.

Según Diaz, (2018), la calidad del servicio, se evalúa aplicando recursos teóricos y matemáticos. Modelos de evaluación basados en atributos específicos y la percepción del cliente, el modelo ideal continúa siendo objeto de debate debido a la subjetividad que argumenta, la calidad recibida y como es valorado por el cliente:

- Modelo de la imagen de Grönross: el fundamento de este modelo radica en comparar la calidad de servicio que el cliente espera en relación con lo que ha recibido, este modelo considera la calidad técnica y funcional, así como la imagen propia de la empresa que la define como una corporación organizada.
- Modelo de Servperf: permite cuantifica la calidad de la empresa objeto de estudio, con el requisito de que brinde un servicio donde se dan a conocer las

valoraciones que brindan los usuarios relacionados a la experiencia del servicio recibido y de esta forma analizar las respuestas para planear las estrategias viables que beneficien a la empresa y a los usuarios que hacen uso de ella.

- Modelo Servman: este modelo mide la percepción del usuario final, buscando la relación entre la causa y efecto de brechas interiores y exteriores.
- Modelo Servqual: permite realizar la medición de la calidad del servicio que el usuario ha recibido, de la cual se plantea cinco dimensiones concluyendo la percepción del usuario, siendo resultado de la diferencia de lo esperado con relación a lo obtenido.

Según Bustamante, Zerda-Barreno, Obando, y Tello-Sánchez, (2019) explicaron que SERVPERF es una alternativa al SERVQUAL para determinar la calidad de servicio. Este modelo aplica un cuestionario de 22 preguntas referente a la percepción del desempeño por SERVQUAL. El modelo SERVPERF mide percepciones, siendo las siguientes:

- Tangibilidad: mide la situación de las instalaciones físicas, diversos equipos, personal de atención y materiales para la comunicación.
- Fiabilidad: Habilidad para desempeñar un servicio fiable y cuidadoso.
- Capacidad de respuesta: Valora la voluntad y disposición para dar un servicio adecuado.
- Seguridad: Nivel de conocimientos y atención mostrada por los empleados y habilidades para mostrar credibilidad y confianza
- Empatía: Atención individualizada que ofrecen los empleados a sus clientes.

### **Justificación de la investigación**

Teóricamente se buscó aportar al sector salud con nuevas teorías y fundamento sobre los factores de satisfacción de los usuarios, y así enriquecer con otros conocimientos que sirven de base para estudios similares, con el mismo enfoque.

Metodológicamente, se empleó la técnica confiable y valida lo que permite obtener resultados confiables y sirvieron para su procesamiento e interpretación respectiva.

Socialmente nuestros resultados buscan ofrecer una mejora de la satisfacción, alcanzando el bienestar del usuario; contribuye a una óptima atención de manera más efectiva la insatisfacción terminan siendo parte de la opinión del usuario buscando medidas para mejorar y logrando fidelizar a sus clientes.

### Problema

¿Cuál es el nivel de Satisfacción del usuario que acude a la Botica San José, Distrito El Porvenir, Trujillo – 2024?

### Conceptuación y operacionalización de las variables

Definición conceptual de la variable	Dimensiones	Indicadores	Tipo de escala de medición
<b>Satisfacción.</b> Es el resultado de la interacción de las expectativas y acontecimientos relacionados a una atención en salud. (Martínez y Pino, 2020)	Fiabilidad	No discriminación	<b>Ordinal</b>
		Se respeta el horario de atención	
		Se tiende a los usuarios según como llegan	
		Disponibilidad de historia clínica	
	Capacidad de respuesta	Existen fármacos recetados	
		Rápida atención	
		El tiempo de atención es rápida	
		Solución de problema de manera inmediata	

		La atención del personal es priorizada	
	Seguridad	Atención privada	
		Revisión de receta de manera minuciosa	
		Absolución de dudas de manera inmediata	
		Confianza del personal	
	Empatía	Trato respetuoso y amable	
		Absolución de inquietudes Referido a su tratamiento	
		Personal informa adecuadamente sobre los medicamentos recetados	
		Personal respeta los puntos de vista e ideas de los usuarios	
		Se respeta el estado emocional del usuario	
	Tangibilidad	Servicio de señalización	
		Personal con vestimenta oportuna	
		Ambiente oportuno de expendio de fármacos	
		Ambiente idóneo para brindar atención del farmacéutico	

## **Hipótesis**

Por tratarse de un estudio no experimental descriptivo de una sola variable, no se ha establecido una hipótesis respectiva.

## **Objetivos**

### **Objetivo general**

Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden a la Botica San José, Distrito El Porvenir, Trujillo – 2024.

### **Objetivos específicos**

1. Determinar el nivel de satisfacción en el aspecto de fiabilidad percibida por los usuarios que son atendidos en la Botica San José, Distrito El Porvenir, Trujillo – 2024.
2. Determinar el nivel de satisfacción en el aspecto de la capacidad de respuesta percibida por los usuarios que son atendidos en la Botica San José, Distrito El Porvenir, Trujillo – 2024.
3. Determinar el nivel de satisfacción en el aspecto de seguridad por los usuarios que son atendidos en la Botica San José, Distrito El Porvenir, Trujillo – 2024.
4. Determinar el nivel de satisfacción en el aspecto de empatía por los usuarios que son atendidos en la Botica San José, Distrito El Porvenir, Trujillo – 2024.
5. Determinar el nivel de satisfacción en el aspecto de tangibilidad por los usuarios que son atendidos en la Botica San José, Distrito El Porvenir, Trujillo – 2024.

## **7 Metodología**

### **a) Tipo y diseño de investigación**

#### **Tipo de investigación:**

Es básica, porque buscó comprender fenómenos y principios fundamentales, sin necesariamente tener una aplicación inmediata o práctica. Esta investigación se centró en ampliar el conocimiento teórico y proporcionar una comprensión más profunda de los conceptos, contribuyendo al desarrollo de la ciencia y proporcionando una base sólida para investigaciones aplicadas en el futuro (OCDE, 2018).

#### **Diseño de investigación**

Es descriptivo porque detalla la información encontrada, mas no establecer busca establecer una relación. Es transversal porque recolecta información en un solo momento de la investigación (Hernández et al., 2016).

Diseño de investigación es:



Donde:

M: Usuarios del establecimiento farmacéutico.

O1: Observación de la satisfacción del usuario.

### **b) Población, muestra y muestreo**

#### **Población**

Población conjunta de elementos con características que son de interés por el investigador (Ventura, 2017), y conformada por 300 usuarios que ha adquirido medicamentos en la farmacia, durante un período.

#### **Criterios de Inclusión**

- Usuarios de la botica.
- Usuarios que brindan su consentimiento de participación.
- Usuarios sin problemas de comunicación.

### **Criterios de Exclusión**

- Usuarios menores de edad.
- Encuestas mal llenadas o con vacíos.

### **Muestra**

Sub conjunto de la población, en cantidad representativa que permita un adecuado análisis estadístico (Hernández et al., 2014). Se utilizó una ecuación de población finita, y se obtiene 168 encuestados, para que la muestra sea representativa.

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

Donde:

N = Población

Z = confianza (1.96)

p= proporción esperada (0.5)

q= proporción de fracaso (0.5)

e= error (0.05)

### **Técnica de muestreo**

El muestreo hace referencia a la forma de cómo se están seleccionando a los individuos que participaran en la investigación, el muestreo fue probabilístico ya que se empleó la fórmula para poblaciones finitas (Kinnear y Taylor, 1998).

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

#### **Técnicas**

La técnica empleada fue la encuesta, que permite recopilar información más rápida y precisa (Hernández et al., 2016).

#### **Instrumentos**

El cuestionario es un documento que tiene preguntas según la escala de Likert, el mismo que esta constituido por 27 preguntas, donde 1 punto es malo, 2 puntos es regular, 3 puntos es bueno y 4 puntos es excelente.

#### **d) Confiabilidad y validez del instrumento**

Los instrumentos requieren ser validados, así mismo mostrar confiabilidad, de tal manera que las respuestas recogidas muestren valores reales y precisos. Se validó por juicio de expertos, los mismos que son profesionales que tiene mucha experiencia en esta línea de investigación, por otro lado, el instrumento mostró validez de contenido, es decir que el instrumento es el adecuado, el mismo que fue adaptado de Chávez (2020).

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

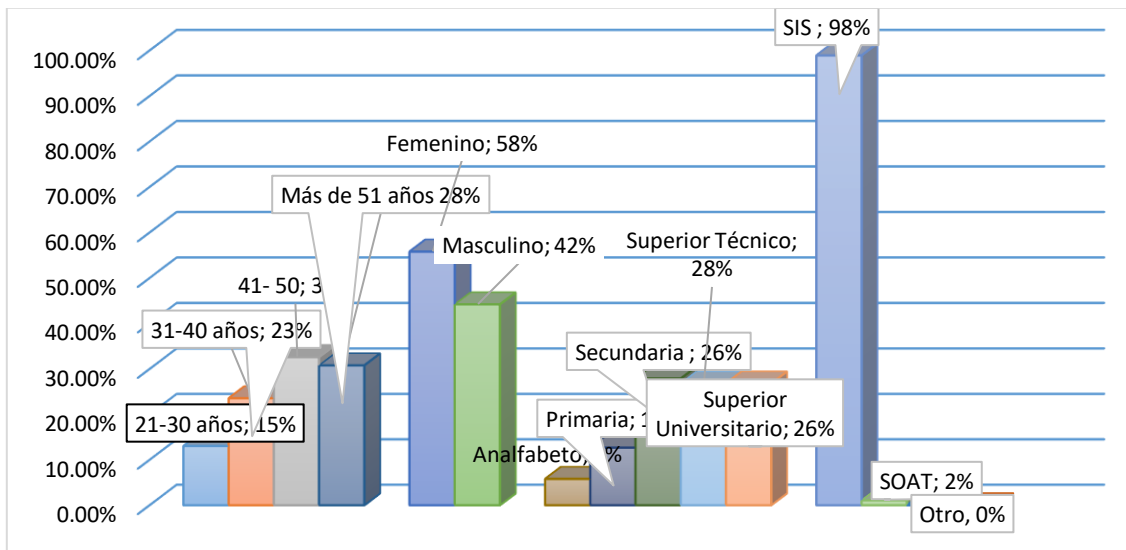
Busca mostrar los resultados encontrados, los mismos que los representan en tablas, y gráficos, aplicando procesos estadísticos que permita aceptar o rechazar nuestras hipótesis (Valderrama, 2015). Se empleó el programa estadístico SPSS 26, con una confiabilidad del 95%.

## 8 Resultados

**Tabla 1**

*Aspectos sociodemográficos de los usuarios encuestados*

	N°	%
<b>Edad</b>		
21-30 años	25	15%
31-40 años	39	23%
41- 50 años	57	34%
Más de 51 años	47	28%
<b>Sexo</b>		
Femenino	97	58%
Masculino	71	42%
<b>Grado de instrucción</b>		
Analfabeto	13	8%
Primaria	20	12%
Secundaria	44	26%
Superior Técnico	47	28%
Superior Universitario	44	26%
<b>Seguro</b>		
SIS	165	98%
SOAT	3	2%
Ninguno	0	0%
Otro	0	0%
<b>Total</b>		<b>168</b>



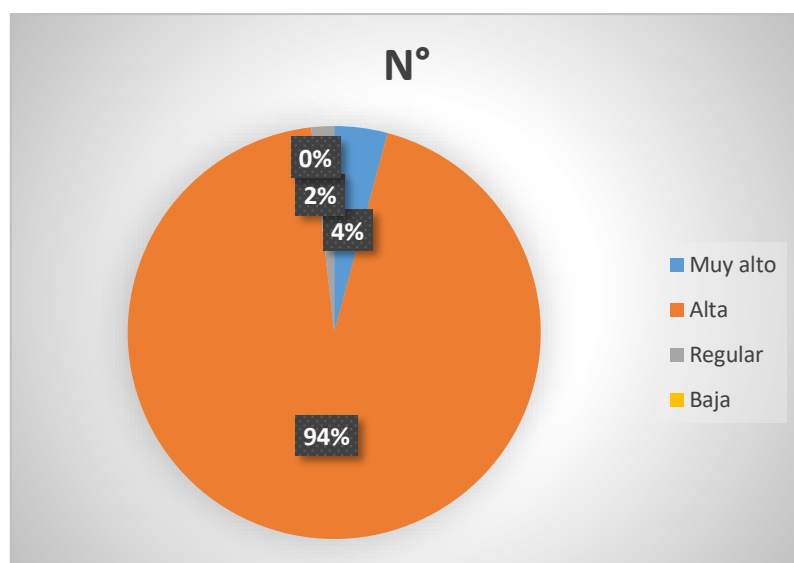
**Figura 1.** Aspectos sociodemográficos de los usuarios encuestados

De la tabla y figura 1, el 34% tiene de 41 a 50 años, el 28% más de 51 años. El 58% son mujeres, y el 42% son hombres. Un 26% tienen estudios secundarios, 28% estudios técnicos, otro 26% estudios universitarios. El 98% de los usuarios encuestados tiene como seguro SIS.

**Tabla 2**

*Satisfacción frente a la fiabilidad en el servicio*

Niveles	N°	%
Muy alta	7	4
Alta	158	94
Regular	3	2
Baja	0	0
<b>Total</b>	<b>168</b>	<b>100</b>



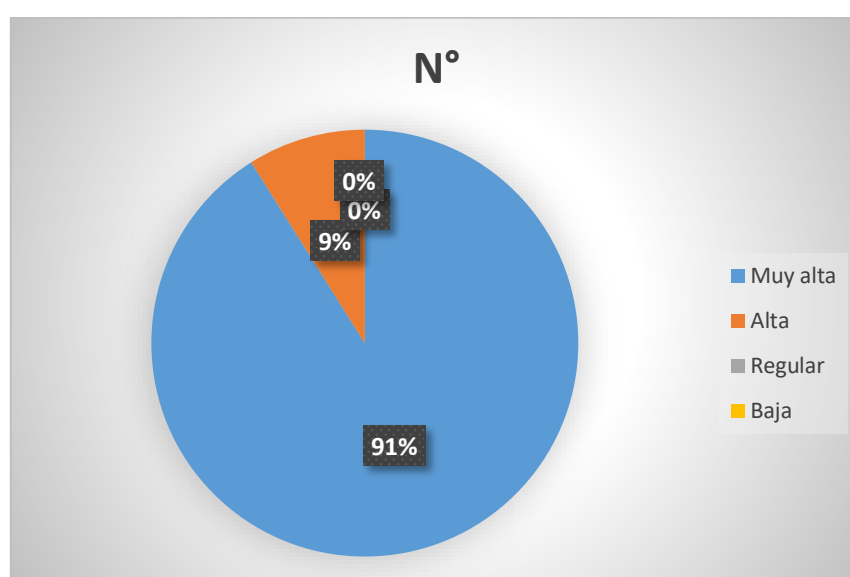
**Figura 2.** Satisfacción frente a la fiabilidad en el servicio.

El 94% de los usuarios encuestados muestran una satisfacción alta sobre la fiabilidad que ofrece la farmacia en estudio, un 4% muestra un nivel muy alto y un 2% muestra un nivel regular.

**Tabla 3**

*Satisfacción frente a la capacidad de respuesta en el servicio*

Niveles	N°	%
Muy alta	153	91
Alta	15	9
Regular	0	0
Baja	0	0
<b>Total</b>	<b>168</b>	<b>100</b>



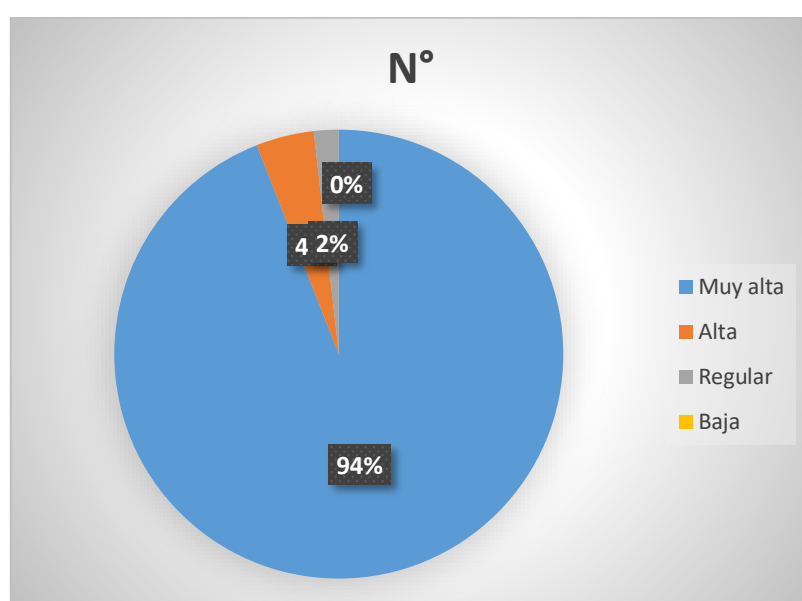
**Figura 3.** Satisfacción frente a la capacidad de respuesta en el servicio

El 91% de los usuarios encuestados muestran un nivel muy alto de satisfacción frente a la capacidad de respuesta que ofrece la farmacia en el servicio que ofrece, y un 9% muestran un nivel alto.

**Tabla 4**

*Satisfacción frente a la seguridad en el servicio*

Niveles	N°	%
Muy alta	158	94
Alta	7	4
Regular	3	2
Baja	0	0
<b>Total</b>	<b>168</b>	<b>100</b>



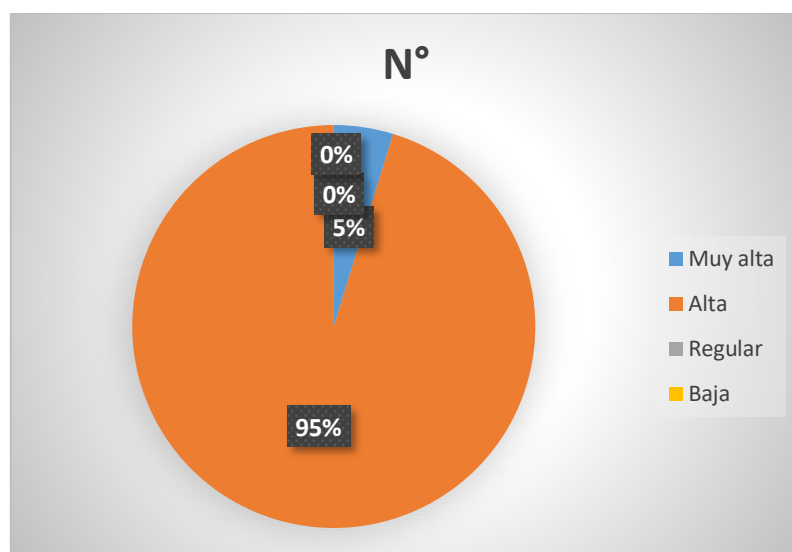
**Figura 4.** Satisfacción frente a la seguridad en el servicio

El 94% de los usuarios tienen un nivel muy alto de satisfacción sobre la seguridad que muestra la farmacia en estudio sobre el servicio que ofrece.

**Tabla 5**

*Satisfacción frente a la empatía en el servicio*

Niveles	N°	%
Muy alta	8	5
Alta	160	95
Regular	0	0
Baja	0	0
<b>Total</b>	<b>168</b>	<b>100</b>



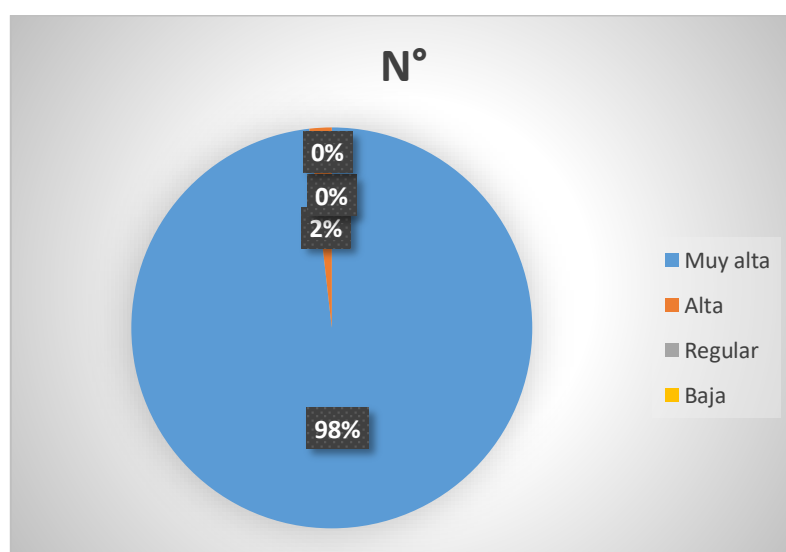
**Figura 5.** Satisfacción frente a la empatía en el servicio

El 95% de los usuarios muestran un nivel alto de satisfacción sobre la empatía que ofrece el personal de la farmacia en estudio, y el 5% muestra un nivel muy alto.

**Tabla 6**

*Satisfacción frente a la tangibilidad en el servicio*

Niveles	N°	%
Muy alta	165	98
Alta	3	2
Regular	0	0
Baja	0	0
<b>Total</b>	<b>168</b>	<b>100</b>



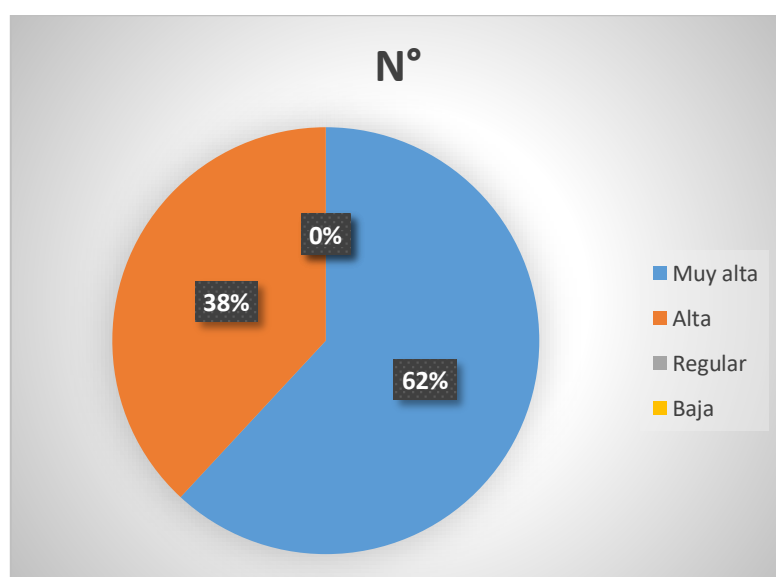
**Figura 6.** Satisfacción frente a la tangibilidad en el servicio

Sobre la tangibilidad, la totalidad de los usuarios encuetados muestran un nivel de satisfacción muy alto 98%.

**Tabla 7**

*Nivel de satisfacción del usuario frente al servicio*

Niveles	N°	%
Muy alta	104	62
Alta	64	38
Regular	0	0
Baja	0	0
<b>Total</b>	<b>168</b>	<b>100</b>



**Figura 7.** Nivel de satisfacción del usuario frente al servicio

El 62% de los usuarios muestran un nivel muy alto de satisfacción sobre la atención y servicio que ofrece la farmacia, y el 38% muestra un nivel de satisfacción alto.

## 9 Análisis y discusión

En relación al objetivo general, “determinar el nivel de satisfacción de los usuarios que son atendidos en la Botica San José, Distrito El Porvenir, Trujillo – 2024, de la tabla y figura 7, se ha logrado identificar que en su mayoría los usuarios señalan que se sienten satisfechos a nivel muy alto (62%), lo que indica que dicha farmacia atiende de manera adecuada a los usuarios en cuanto al servicio, productos y consultas, aspectos destacables, lo que indica que los usuarios tienen gusto por ser atendidos en la farmacia y no se quedan con las dudas ante posibles problemas que se les presente. Esto refuta con lo que señala Cruz y Salazar (2018), pues en su estudio encontraron que el 89.8% se muestra insatisfacción referente a la atención que brinda la farmacia en estudio.

El primer objetivo específico señala “determinar el nivel de satisfacción en el aspecto de fiabilidad percibida por los usuarios que son atendidos en la Botica San José, Distrito El Porvenir, Trujillo – 2024; de la tabla y figura 2, encontrándose que casi todo en su totalidad se muestran un nivel alto de satisfacción relacionado a la fiabilidad del servicio, pues consideran que el personal farmacéutico atiende de manera adecuada a los usuarios, en el tiempo establecido, respetando el orden de llegada, orientándolos en lo que necesiten, además de atenderlos sin inconvenientes ni trabas. Un 94% se siente satisfecho a nivel alto, sobre la fiabilidad de la farmacia, admirando su trabajo y atención. Ante dicho resultado se tiene a Chávez (2020), quien en su estudio arrojó un valor de 40.9%, indicando que el servicio es bueno, ante todo, pero con mejorar por implementar, mientras que Bustamante y Paredes, (2020), obtuvieron 77,4% en la dimensión de fiabilidad, siendo la dimensión con mayor satisfacción,

En base al segundo objetivo específico, “determinar el nivel de satisfacción en el aspecto de la capacidad de respuesta percibida por los usuarios que son atendidos en la Botica San José, Distrito El Porvenir, Trujillo – 2024, de la tabla y figura 3, se ha obtenido que un 91% de satisfacción muy alto, y un 9% con satisfacción alta, lo que indica que el personal ha sido capaz de atender al usuario de manera adecuada y rápida,

sin tomarse mucho tiempo, y priorizando el servicio. Lo que coincide con estudio de Maggi (2018), quien asegura que la mayoría de los usuarios presenta de manera alta el nivel de satisfacción respecto al servicio que brinda la farmacia, y para Abraham, (2018), no hay satisfacción en la capacidad de respuesta de su investigación.

Sobre el tercer objetivo específico, “determinar el nivel de satisfacción en el aspecto de seguridad por los usuarios que son atendidos en la Botica San José, Distrito El Porvenir, Trujillo – 2024, de la tabla y figura 4, se encontró que el 94% de los usuarios se sienten satisfechos a nivel muy alto, dado que señalan que el personal de la farmacia realiza una atención donde respeta su privacidad, revisa su receta de manera minuciosa y explica sobre el uso de la misma, solucionan sus problemas o dificultades que se les pueda presentar, lo que hace que inspiren confianza en su persona y en el servicio. Esto difiere del estudio de Maggi (2018), quien señala que se debe capacitar todo el personal, dado que el servicio del hospital no brinda la seguridad al paciente y con deficiente atención en la dimensión calidez en el trato.

Respecto al objetivo específico, “determinar el nivel de satisfacción en el aspecto de empatía por los usuarios que son atendidos en la Botica San José, Distrito El Porvenir, Trujillo – 2024, de la tabla y figura 5, se ha encontrado un 95% de usuarios con un alto nivel de satisfacción, indicando que el personal farmacéutico lo trata con amabilidad, respecto y paciencia; se muestran interesados en solucionar las dudas del usuario, brindan indicaciones claras sobre el uso de los medicamentos y sobre las referencias de otros similares y sus denominaciones; asimismo muestran solidaridad y comprensión ante una duda o dificultad. Esto difiere del estudio de Chávez (2020), quien señala que menos de la mitad, el 42.3% consideran que la empatía es buena, mostraron un nivel de satisfacción con el servicio de manera regular.

Respecto al objetivo específico “determinar el nivel de satisfacción en el aspecto de tangibilidad por los usuarios que son atendidos en la Botica San José, Distrito El Porvenir, Trujillo – 2024, de la tabla y figura 6, se tiene que la totalidad de los usuarios muestran un nivel de satisfacción en lo tangible, a nivel muy alto (98%),

pues aseguran que la farmacia tiene adecuadamente letreros, flechas de señalización; el personal viste de manera adecuada, sintiéndose a gusto en su lugar, dado que ha orinado. Similitud con Nuñez Bustamante (2021), que midió la satisfacción relacionando la tangibilidda y expectativas encontrando un 86%. La tangibilidad es importante sin embargo muchas empresas u organizaciones no lo consideran importante, por lo que muchos usuarios lo califican a nivel bajo.

## **10 Conclusiones y recomendaciones**

### **Conclusiones**

- 1.** La satisfacción de los usuarios, fue 62% nivel muy alto y 38% alto.
- 2.** El nivel de fiabilidad se encontró el 94% de satisfacción alta y un 2% muestra un nivel regular.
- 3.** La dimensión capacidad de respuesta, mostró un nivel muy alto 91%, y un 9% un nivel alto de satisfacción.
- 4.** La dimensión seguridad, presentaron una satisfacción muy alta 94% y un 4% muestran un nivel alto.
- 5.** La dimensión empatía, mostró una satisfacción alta (95%) y el 5% muy alto.
- 6.** La tangibilidad, alcanzó una satisfacción del 98% mostró un nivel de satisfacción muy alto.

## **Recomendaciones**

- 1) La farmacia en estudio, con el fin de mejorar aún más sus servicios deben desarrollar planes de acciones, que incorporen actividades que involucren al personal, para que juntos cumplan con las metas de superación y mejoras, es por ello que deben proponerse en desarrollar charlas o capacitaciones que involucren desarrollar más las capacidades y habilidades del personal frente a los usuarios.
- 2) Como institución, deben mostrar ante los usuarios un servicio de calidad, por ello deben monitorear la calidad del servicio y la satisfacción, pues esto va a permitir identificar las debilidades que existen y disminuirlas implementado fortalezas que ayuden a mejorar el servicio.

## 11 Agradecimientos

A mi Madre Flor; que siempre estuvo allí; en mis mejores momentos...  
brindándome su aliento para poder cumplirle a todos mis objetivos personales como  
académicos.

A mi adorada esposa Estela que, con su gran apoyo y cariño me ha impulsado  
siempre a perseguir mis metas y nunca rendirme ante nada.

A mis dos grandes amores Cristhian y Maricris, mis hijos; mi mayor fortaleza e  
inspiración por el cual construyo este logro.

A mis docentes, que han sido parte de mi camino universitario, por transmitirme los  
conocimientos necesarios y, hoy poder estar aquí. Sin ustedes los conceptos no sólo  
se crean ni menos se destruyen, solo transforman.

A mis dos grandes compañeros, Marvin y Janeth por las horas vividas, buscando y  
encontrando la fórmula y la química perfecta en su conjunto; aquellas historias  
compartidas.

A mi Alma mater que, me ha exigido tanto, pero al mismo tiempo me ha permitido  
obtener la profesión.

## 12 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.
- Aldana, J., & Piña, J. (2017). Calidad de Servicio prestado al cliente por los instructores de gimnasios. *Kokoinonía*, 172-197.
- 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.
- Briceño Rodriguez , Y. (2020). *Dispensación de medicamentos relacionada con satisfacción de usuarios en boticas en el Centro Histórico de Trujillo, 2020*. Trujillo, Perú: Universidad César Vallejo.
- Bustamante de la Cruz, J. J., & Paredes Jumo, A. M. (2020). *Grado de satisfacción de los usuarios del servicio del establecimiento farmacéutico privado de la clínica San Miguel Arcángel, distrito de San Juan de Lurigancho, Julio, 2020*. Lima, Perú: Universidad María Auxiliadora. Recuperado el 28 de Noviembre de 2022, de [https://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12970/412/GRADO%20DE%20SATISFACCI%  
c3%93N%20DE%20LOS%20USUARIOS%20DEL%20%282%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12970/412/GRADO%20DE%20SATISFACCI%c3%93N%20DE%20LOS%20USUARIOS%20DEL%20%282%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Bustamante, M. A., Zerda-Barreno, E. R., Obando, F., & Tello-Sánchez , M. G. (2019). Fundamentos de calidad de servicio, el modelo Servqual. *Revista Empresarial*, 1-15.

- Caruajulca, R., & Vargas, R. (2020). *Calidad de atención farmacéutica y Satisfacción del cliente en la botica Rocío, San Juan de Lurigancho, 2020*. Lima, Perú: Universidad María Auxiliadora.
- Chavarria Jaque, M. A., & Suasnabar Porras, A. M. (2022). *Calidad del servicio y satisfacción de los usuarios que acuden a boticas Rey Pastor en el contexto COVID-19. Santa Anita 2021*. Lima, Perú: Universidad Norbert Wiener.
- Chávez Nuñez, R., & Violeta Guerra, F. H. (2020). *Compromiso del trabajador y la satisfacción del usuario en las boticas Duofarma en el distrito de San Juan de Lurigancho - 2020*. Lima, Perú: Universidad María Auxiliadora.
- Chávez, L. E. (2020). *Calidad de servicio y satisfacción de usuarios que acuden al servicio de farmacia del Hospital El Esfuerzo, Trujillo 2019* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo en Trujillo, Libertad] [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/51476/Ch%c3%a1vez\\_GLE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/51476/Ch%c3%a1vez_GLE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
- Choque C, E., Peñaranda O, R., Sibila G, Y., & Vargas V, J. (15 de Marzo de 2019). Satisfacción percibida del servicio de farmacias comunitarias independientes de la ciudad de Sucre. *Bio Scientia*, 19-29. doi:<https://orcid.org/0000-0001-5253-7430> Cruz, A. y Salazar, L. (2018) *Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios en consulta externa del Hospital de Emergencias Grau Essalud. Lima - 2017*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional del Callao]

- Díaz Bedoya, P. J. (2018). *Modelos de medición de la calidad de servicio : propuesta de implementación en los establecimientos de sanidad militar-Colombia*. Rosario, Colombia: Universidad del Rosario.
- Enciso Chinchá, 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.
- 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.
- 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 Vergel, L., León Román, C., Miranda Guerra, A., & Hernández Rodríguez, L. (2022). Satisfacción de usuarios como indicador de calidad de los servicios de enfermería, Clínica Central Cira García. *Revista Cubana de Enfermería*, 37(4). Recuperado de <https://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/5186>
- Maggi Vera, W. (2018). *Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro*. Guayaquil, Ecuador: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Recuperado el 28 de Noviembre de 2022, de

<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9976/1/T-UCSG-POS-MGSS-115.pdf>

Mendieta Franco, L. (2020). *Nivel de satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Melvin Jones, distrito el Porvenir- Junio 2020*. Trujillo, Perú: Universidad César Vallejo.

Núñez Bustamante , E. E. (2021). *Nivel de satisfacción de los usuarios en el proceso de atención ante el COVID-19 en el centro de salud Martínez*. Ambato, Ecuador: Universidad Técnica de Ambato. Recuperado el 28 de Noviembre de 2022, de

<http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/32585/1/NU%c3%91EZ%20BUSTAMANTE%20EVELYN%20ESPERANZA%20%283%29.pdf>

Núñez Villavicencio, B. E., & Santos Lopez, E. (2021). *Nivel de satisfacción de usuarios atendidos en la cadena de boticas Mifarma zona 6 Lima Cercado. Lima 2021*. Lima, Perú: Universidad Norbert Wiener.

Núñez 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.

OCDE (2018). Manual de Frascati 2015: Guía para la recopilación y presentación de información sobre la investigación y el desarrollo experimental, OECD Publishing, París/FEYCT, Madrid, Recuperado: <https://doi.org/10.1787/9789264310681-es>

- Orellana Amancay, B. M. (2019). *Aplicación del procedimiento de atención y la satisfacción de los usuarios de una cadena de boticas en Lima Metropolitana*. Lima, Perú: Universidad Inca Garcilazo de la Vega.
- Quispe Julca, I. I., & Terrones Puntay, W. P. (2021). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente del Banco BBVA – Oficina Central, Lima 2020*. Lima, Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Reategui Ahuanari, C. (2021). *Satisfacción de usuarias con la atención del parto hospital Iquitos César Garayar García, octubre 2020*. Iquitos, Perú: Universidad Científica del Perú. Recuperado el 28 de Noviembre de 2022, de <http://repositorio.ucp.edu.pe/bitstream/handle/UCP/1248/CORY%20MABEL%20RE%c3%81TEGUI%20AHUANARI%20-%20TSP.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Romero Fernández, A., Alfonso González, I., & Wong Vázquez, L. (2020). Calidad del servicio y nivel de satisfacción en áreas de rehabilitación de centros de salud. *Dilemas Contemporaneos*, 1-15.
- Rodríguez, Daniela. (17 de septiembre de 2020). Investigación básica: características, definición, ejemplos. Lifeder. Recuperado de <https://www.lifeder.com/investigacion-basica/>.
- Rodríguez, S. A. (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>

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 Porres, Lima, Enero 2021*. Huancayo, Perú: Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt. Recuperado el 24 de Enero de 2023, de <https://repositorio.uroosevelt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14140/348/TE-SIS%20OLGA%20SALINAS%20-%20LUISA%20ALBERTIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Silva, J., & Hernández, B. (2021). La relación entre calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente un estudio de caja de una empresa comercial en México 2021. *Rev. Ciencia UAT*, 85-101.

Torres Flores, J. F. (2022). *Satisfacción de los usuarios con la atención recibida en farmacias y boticas del El Tambo, huancayo - 2021*. Huancayo, Perú: Universidad Peruana Los Andes.

Vásquez Villafuerte, E. E., & Huacón Castro, Y. D. (2021). *Calidad del servicio y satisfacción en clientes de las farmacias del sector sur oeste de la ciudad de Guayaquil*. Guayaquil, Ecuador: Universidad de Guayaquil. Recuperado el 28 de Noviembre de 2022, de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/57830/1/ICT-144-2021-T1-VASQUEZ%20VILLAFUERTE%20-HUACON%20CASTRO.pdf>

Ventura, J. (2017). ¿Población o muestra?: Una diferencia necesaria. *Revista Cubana de Salud Pública*. *Revista cubana de salud pública*. [en línea]. 2017. 43(3). Disponible en:

<https://revsaludpublica.sld.cu/index.php/spu/article/view/906/948> ISSN:  
0029-6562

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

## 13 Anexos

### Anexo 1

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

TRUJILLO-EL PORVENIR, 2 DE NOVIEMBRE DE 2024

**Solicito:** permiso para realizar trabajo de  
Investigación.

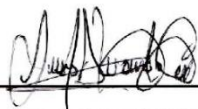
SEÑOR ADMINISTRADOR Y PROPIETARIO DE: BOTICA "SAN JOSÉ"  
Q.F. HERMÍN AVALOS MEREGLDO

Yo, Santos Marcos Alvarado Campos,  
Identificado con DNI N°18119295, con  
Domicilio en calle 8 de Septiembre N°1830  
Del distrito de Florencia de Mora. Ante Ud.  
me presento y expongo:

Que teniendo la posibilidad de realizar mi proyecto de tesis para optar mi título al grado Químico farmacéutico de "UNIVERSIDAD SAN PEDRO", solicito a Ud. Consentimiento y permiso para tal ejecución en su establecimiento sobre una encuesta intitulada "SATISFACCIÓN DEL USUARIO QUE ACUDE A LA BOTICA SAN JOSÉ, DISTRITO EL PORVENIR, TRUJILLO – 2024, en donde toda la información proporcionada por los usuarios se mantendrá confidencial; así como también el análisis de respuesta al que se utilizará únicamente con fines académicos.

Agradeciéndole.

Atentamente.

  
\_\_\_\_\_  
SANTOS MARCOS ALVARADO CAMPOS  
BACHILLER EN FARMACIA Y BIOQUIMICA



EL PORVENIR, 3 DE NOVIEMBRE DE 2024

TRUJILLO - PERÚ

REPRESENTANTE LEGAL.

ESTABLECIMIENTO FARMACÉUTICO

BOTICA, SAN JOSÉ

A la autoridad universitaria.

Tengo el agrado de dirigirme a ustedes para informarles que, el bachiller:

ALVARADO CAMPOS SANTOS MARCOS del programa de estudios de FARMACIA Y BIOQUIMICA DE LA UNIVERSIDAD SAN PEDRO, ha Sido **ACEPTADO** su solicitud; teniendo el permiso y consentimiento para realizar la recolección de los datos a través de una encuesta que realizará desde ahora y el tiempo que estime conveniente en los meses que quedan del año en curso. Así mismo indicar se nos informó de forma clara y detallada sobre el propósito y naturaleza del estudio e interesante investigación, así como también la confidencialidad al que, se utilizará como lo señala en su solicitud; con fines académicos.

Saludos muy cordiales.



Q.F. HERMÍN AVALOS MEREGILDO

Anexo 2

Ficha de recolección de datos (instrumento)

**ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO QUE ACUDE A LA BOTICA SAN JOSÉ, DISTRITO EL PORVENIR, TRUJILLO – 2024.**

**DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:**

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

Califique según LA IMPORTANCIA que usted le otorga a la atención recibida por la farmacia en estudio. Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere a 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.								
N°	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
	<b>FIABILIDAD</b>							
6	¿El personal de farmacia le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre la receta médica?							
7	¿La farmacia atiende en el horario programado?							
8	¿En la farmacia se atiende respetando la programación y el orden de llegada?							
9	¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?							
10	¿Usted encontró los medicamentos que le recetaron?							

	<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>									
11	¿La atención por parte del personal de farmacia fue rápida?									
12	¿Cuál es el tiempo que se demoran en promedio para atender a los usuarios?									
13	¿Se brinda atención inmediata ante un posible problema o dificultad que se presenta?									
14	¿La atención en farmacia es priorizada por el personal?									
	<b>SEGURIDAD</b>									
15	¿Se respetó su privacidad durante su atención en la farmacia?									
16	¿El personal de la farmacia revisa de manera minuciosa la receta médica?									
17	¿El personal de la farmacia le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas?									
18	¿El personal que le atendió le inspiró confianza?									
	<b>EMPATÍA</b>									
19	¿El personal de farmacia le trató con amabilidad, respeto y paciencia?									
20	¿El personal de la farmacia que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?									
21	¿Usted recibe información adicional sobre los medicamentos recetados?									
22	¿El personal de la farmacia muestra capacidad para respetar las sugerencias u opiniones que brinda?									
23	¿El personal de la farmacia comprende su estado emocional cuando es atendido?									
	<b>ASPECTO TANGIBLE</b>									
24	¿Los carteles, letreros y flechas (señalización) le parecen adecuados para orientar a los pacientes a la farmacia?									
25	¿El personal de la farmacia utiliza la vestimenta adecuada para la atención?									
26	¿La farmacia cuenta con un ambiente adecuado para el expendio de los medicamentos?									
27	¿La farmacia muestra sus ambientes limpios y cómodos?									

## Confiabilidad del instrumento

Confiabilidad del cuestionario de satisfacción

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.850	22

Anexo 4

Matriz de consistencia lógica

Problema	Variables	Objetivos	Hipótesis	Metodología
<p>¿Cuál es el nivel de Satisfacción del usuario que acude a la Botica San José, Distrito El Porvenir, Trujillo – 2024?</p>	<p><b>Variable</b> Satisfacción</p>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden a la Botica San José, Distrito El Porvenir, Trujillo – 2024.</p>	<p>No aplica por tratarse de un trabajo netamente descriptivo</p>	<p><b>Tipo de Investigación:</b> Es básica <b>Diseño de Investigación:</b> Es transversal descriptivo con enfoque cuantitativo. <b>Población y Muestra:</b> Estuvo representado por 300 usuarios mensuales atendidos y al aplicar la fórmula de muestreo aleatorio simple se obtiene el valor de 168, muestra representativa <b>Técnica e Instrumento de recolección de datos:</b></p>
		<p><b>Objetivos específicos</b> 1.Determinar el nivel de satisfacción en el aspecto de fiabilidad percibida por los usuarios que son atendidos en la Botica San José, Distrito El Porvenir, Trujillo – 2024. 2.Determinar el nivel de satisfacción en el aspecto de la capacidad de respuesta percibida por los usuarios que son atendidos en la Botica San José, Distrito El Porvenir, Trujillo – 2024. 3.Determinar el nivel de satisfacción en el aspecto de seguridad por los usuarios que son atendidos</p>		

		<p>en la Botica San José, Distrito El Porvenir, Trujillo – 2024.</p> <p>4.Determinar el nivel de satisfacción en el aspecto de empatía por los usuarios que son atendidos en la Botica San José, Distrito El Porvenir, Trujillo – 2024.</p> <p>5.Determinar el nivel de satisfacción en el aspecto de tangibilidad por los usuarios que son atendidos en la Botica San José, Distrito El Porvenir, Trujillo – 2024.</p>		<p>Se usó como técnica de la encuesta; el instrumento fue cuestionario.</p>
--	--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	-----------------------------------------------------------------------------

Anexo 5

Consentimiento informado

TÍTULO DEL ESTUDIO:

**SATISFACCIÓN DEL USUARIO QUE ACUDE A LA BOTICA  
SAN JOSÉ, DISTRITO EL PORVENIR, TRUJILLO – 2024.**

BACHILLER:

**Alvarado Campos Santos Marcos**

**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**

Yo (Nombres y Apellidos) .....  
con DNI..... con domicilio en.....

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

Por lo tanto, acepto participar en la siguiente investigación.

TRUJILLO,....de.....del 2024

Anexo 6

Base de datos

MUESTRA	Características sociodemográficas				Fiabilidad					Capacidad de respuesta				Seguridad				Empatía					Elementos tangibles			
	Edad	Sexo	Nivel de estudio	Tipo de seguro	F_1	F_2	F_3	F_4	F_5	C_6	C_7	C_8	C_9	S_10	S_11	S_12	S_13	S_14	E_15	E_16	E_17	E_18	E_19	T_20	T_21	T_22
1	50	1	2	1	7	6	6	6	7	7	7	7	7	7	6	6	5	7	6	5	6	6	6	6	6	6
2	35	2	5	1	6	5	5	5	5	6	6	5	6	7	6	7	6	7	6	7	6	7	7	7	7	7
3	28	2	4	1	7	7	6	6	6	6	6	6	6	7	6	7	6	7	6	6	6	5	7	6	7	7
4	21	2	4	1	5	5	5	6	6	6	6	6	7	7	6	7	6	7	6	7	6	7	7	7	7	7
5	28	2	3	1	7	6	7	7	7	6	5	5	6	7	6	7	6	7	6	6	6	5	7	7	7	7
6	56	1	2	1	6	5	5	6	6	6	6	6	6	7	6	5	7	7	6	6	7	6	7	7	7	7
7	37	1	4	1	7	6	6	6	6	6	6	6	5	7	6	6	5	7	6	6	7	6	7	7	7	7
8	52	1	5	1	7	7	7	7	6	6	6	5	5	7	6	7	6	7	6	7	6	6	7	6	7	7
9	48	2	4	2	6	6	6	7	7	5	5	5	5	7	6	7	6	7	6	5	6	5	7	7	7	7
10	29	1	5	1	7	6	5	5	5	6	6	6	6	7	7	6	6	7	6	6	6	5	7	7	7	7
11	34	1	4	1	6	5	7	6	5	7	6	7	7	6	7	6	5	7	6	6	5	6	7	7	7	7
12	45	2	5	1	6	5	7	6	7	6	6	6	5	7	6	7	6	7	6	7	6	7	7	7	7	7
13	30	2	4	1	7	6	6	6	6	7	7	6	7	7	6	7	6	7	6	7	6	7	7	7	7	7
14	36	1	3	1	7	6	6	6	5	6	6	6	6	7	6	7	6	7	6	5	6	6	7	7	7	7
15	55	1	5	1	7	6	6	6	6	6	6	6	7	7	6	5	6	7	6	7	6	7	7	7	7	7
16	38	1	5	1	7	6	6	5	6	5	6	6	7	7	6	7	6	7	6	7	6	6	6	6	7	7
17	33	1	4	1	7	6	6	6	6	6	6	6	5	7	6	7	6	7	6	6	6	6	7	7	7	7
18	37	1	4	1	5	5	5	6	6	6	6	7	7	7	6	5	7	7	6	6	5	6	7	7	7	7

19	47	1	5	1	5	6	6	6	5	6	6	5	7	7	6	7	6	7	6	7	7	7	7	7		
20	44	2	4	1	7	6	6	5	7	7	6	7	6	7	6	7	6	7	7	6	6	7	7	7	7	
21	48	1	5	1	6	5	6	6	6	6	6	5	6	7	6	7	6	7	6	6	7	7	7	7	7	
22	54	1	5	1	6	7	6	5	6	7	6	5	6	7	6	7	6	7	6	7	7	7	7	7	7	
23	55	2	5	1	7	6	6	6	6	7	6	6	6	7	6	6	6	6	6	5	5	6	7	7	7	
24	37	2	1	1	6	6	7	7	7	6	6	6	6	7	6	7	6	7	6	7	7	7	7	7	7	
25	37	2	4	1	7	6	5	6	6	6	6	5	6	7	6	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	
26	40	2	4	1	6	5	6	5	4	6	6	7	6	7	6	7	6	7	6	6	7	7	7	7	7	
27	35	1	4	1	6	5	6	5	6	7	6	5	6	7	6	7	6	7	6	7	7	7	7	7	7	
28	40	2	2	1	7	6	5	6	6	7	6	5	6	7	6	5	6	7	6	5	5	5	7	7	7	7
29	42	2	2	2	7	6	5	6	5	7	6	5	6	7	6	7	6	7	6	5	6	5	7	7	7	7
30	50	1	2	1	6	5	6	5	6	7	6	5	6	7	6	5	6	7	6	5	6	5	7	7	7	7
31	48	2	2	1	7	6	5	6	5	7	6	6	6	7	6	6	6	7	6	6	6	6	7	7	7	7
32	27	1	4	1	6	6	6	5	5	6	5	6	6	7	6	7	6	7	6	5	6	7	7	7	7	7
33	42	1	3	1	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	5	6	7	6	5	6	5	7	7	7	7
34	43	2	5	1	6	5	6	6	7	6	6	5	6	7	6	7	6	7	7	6	6	5	7	7	7	7
35	56	2	4	1	7	6	5	6	6	6	6	5	7	7	6	7	6	7	6	6	7	7	7	7	7	7
36	32	2	4	1	7	7	7	6	6	7	6	6	5	7	6	7	6	7	6	7	7	7	7	7	7	7
37	42	1	5	1	6	6	5	6	7	7	7	7	7	7	6	7	6	7	7	6	6	5	7	7	7	7
38	59	2	5	1	7	7	7	7	6	7	6	6	6	7	6	6	6	7	7	6	7	6	7	7	7	7
39	39	2	5	1	7	6	7	6	6	7	7	6	6	7	6	7	6	6	6	5	5	5	7	7	7	7
40	32	1	5	1	6	6	6	5	5	7	6	6	7	7	6	7	6	7	6	6	7	6	7	7	7	7
41	42	1	3	1	6	7	6	7	6	7	6	6	7	7	6	7	6	7	6	6	7	6	7	7	7	7
42	24	2	1	1	7	6	6	5	6	7	6	6	7	7	6	7	6	7	6	7	7	7	7	7	7	7
43	55	2	5	1	7	6	7	6	6	7	6	7	6	7	6	7	6	7	6	7	6	7	7	7	7	7
44	60	2	5	1	7	6	6	5	6	7	6	6	7	7	6	7	6	7	6	7	7	7	7	7	7	7

45	54	1	5	1	7	6	6	6	6	7	7	6	5	7	6	6	6	7	6	7	6	7	7	7	7	7
46	32	2	5	1	6	7	6	7	6	7	6	7	6	7	6	6	7	7	6	7	6	7	7	7	7	7
47	55	1	5	1	7	6	6	5	5	7	6	6	6	6	6	5	4	7	6	6	6	6	6	7	7	7
48	35	1	3	1	7	6	6	7	6	7	6	7	7	6	6	5	6	7	6	6	7	7	7	7	7	7
49	50	1	3	1	7	6	6	7	6	6	7	7	7	7	6	6	7	6	6	6	6	5	7	7	7	7
50	37	2	5	1	7	6	5	5	5	6	6	5	7	7	6	6	6	7	6	6	6	6	7	7	7	7
51	31	2	4	1	7	6	7	6	7	6	7	5	6	6	5	7	7	6	7	6	5	6	6	7	7	7
52	41	2	3	1	5	4	5	4	4	6	5	6	5	6	6	5	5	6	5	5	5	5	6	7	7	7
53	27	2	3	1	6	6	6	5	6	6	5	6	6	6	6	5	5	5	4	5	6	4	7	7	7	7
54	60	2	2	1	6	5	6	7	5	7	6	5	6	7	6	4	6	7	6	5	5	4	5	7	7	7
55	23	2	3	1	5	5	5	6	4	6	5	5	5	7	7	6	5	6	5	6	5	4	5	7	7	7
56	58	2	2	1	6	5	5	6	4	5	5	6	5	7	6	5	5	7	6	5	6	5	7	7	7	7
57	42	2	4	1	6	5	4	5	6	4	5	6	5	7	6	5	5	7	5	4	5	5	7	7	7	7
58	35	2	5	1	6	5	5	6	5	5	5	6	5	7	7	5	6	6	5	4	6	5	7	7	7	7
59	29	2	4	1	7	5	5	5	6	5	5	5	5	6	7	5	5	6	6	5	6	6	6	7	7	7
60	23	2	3	1	5	6	5	6	5	6	5	6	5	7	7	5	6	6	5	4	5	5	6	5	5	7
61	43	2	4	1	5	5	6	5	6	6	5	6	5	6	5	5	4	5	5	4	5	5	6	6	7	7
62	32	1	3	1	6	6	5	5	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	5	5	5	6	7	7	7
63	52	1	1	1	6	6	5	5	6	6	5	6	5	7	6	5	6	5	6	5	5	4	7	7	7	7
64	29	1	5	1	7	6	7	6	5	4	6	5	6	6	6	4	6	6	6	5	5	5	6	7	7	7
65	28	1	4	1	6	5	4	5	6	6	5	6	5	6	5	5	5	6	5	4	5	5	7	7	7	7
66	44	1	3	1	6	5	6	5	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	6	7	7	7
67	55	1	2	1	5	5	6	7	5	4	5	5	6	7	6	5	6	6	4	6	5	6	6	7	7	7
68	24	1	2	1	5	6	5	6	5	5	4	5	6	7	5	6	5	6	5	6	5	5	5	7	6	6
69	25	1	4	1	6	6	5	5	6	4	5	6	5	7	6	6	5	7	6	5	6	5	6	7	7	7
70	52	1	2	1	6	5	5	6	6	5	5	6	5	7	7	6	5	7	6	5	6	5	5	7	7	7

71	40	1	3	1	6	5	4	6	6	5	5	5	6	7	7	6	5	5	5	5	5	5	5	5	7	7	7	7		
72	28	1	5	1	6	5	6	7	6	6	5	5	6	6	7	6	7	5	6	5	6	6	6	6	6	7	7	7	7	
73	30	1	5	1	7	6	5	6	6	5	6	5	7	7	6	5	6	5	6	5	6	5	6	6	6	7	7	7	7	
74	57	1	3	1	5	5	6	5	4	6	5	4	6	7	7	6	6	6	5	7	5	6	6	6	6	7	7	7	7	
75	29	1	2	1	6	5	6	5	5	6	5	6	5	5	6	5	6	6	5	5	4	5	6	6	6	7	7	7	7	
76	29	2	2	1	7	6	7	6	6	7	6	6	7	6	6	6	5	6	5	6	5	6	6	6	6	7	7	7	7	
77	28	2	4	1	6	7	6	5	6	6	6	5	6	6	6	6	5	6	5	6	5	6	6	6	7	7	7	7	7	
78	32	2	4	1	6	7	6	7	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7
79	30	2	3	1	6	6	5	6	5	6	6	6	6	6	6	5	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7
80	42	2	3	1	5	6	5	6	6	6	6	5	6	7	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7
81	26	2	3	1	5	6	7	6	6	6	7	6	5	7	6	7	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7
82	25	2	4	1	6	5	6	5	6	6	5	6	6	7	6	6	5	7	7	6	6	5	6	6	6	6	7	7	7	7
83	55	2	3	1	5	5	6	5	5	6	5	6	5	6	5	5	6	5	5	5	5	5	5	5	6	6	7	7	7	7
84	39	2	3	1	5	5	5	6	5	5	6	6	6	5	6	5	6	6	5	5	6	5	6	5	7	7	7	7	7	7
85	39	2	3	1	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	6	6	5	6	5	6	5	6	6	6	6	6	7	7	7	7
86	23	1	3	1	6	5	6	5	6	6	5	6	6	7	6	5	5	6	5	6	5	6	6	6	6	6	7	7	7	7
87	38	1	5	1	5	6	5	6	5	6	5	6	6	6	6	5	6	6	6	5	6	5	6	6	6	6	7	7	7	7
88	50	1	3	1	6	5	6	5	6	5	6	5	6	6	5	6	5	7	5	4	5	6	6	6	6	6	7	7	7	7
89	52	1	3	1	6	6	5	7	6	6	6	5	6	6	6	7	6	6	6	7	6	5	6	6	6	6	7	7	7	7
90	33	1	5	1	6	5	6	7	6	6	5	6	5	6	6	6	5	6	5	4	5	5	6	6	6	6	7	7	7	7
91	32	1	4	1	6	5	5	5	6	5	6	5	5	7	6	6	6	6	7	6	5	5	7	7	7	7	7	7	7	7
92	48	1	3	1	6	5	6	5	6	6	5	6	5	5	5	5	5	6	5	4	5	5	6	6	6	6	7	7	7	7
93	60	1	1	1	5	6	5	6	5	6	5	5	5	7	6	6	5	6	5	5	5	6	6	6	6	6	7	7	7	7
94	24	2	4	1	7	6	5	5	5	6	5	6	5	6	5	6	5	7	5	4	5	6	6	6	6	6	7	7	7	7
95	42	2	2	1	5	6	5	5	5	6	5	5	6	6	6	7	6	5	5	4	5	6	6	6	6	6	7	7	7	7
96	53	2	2	1	6	5	4	5	4	5	6	6	5	7	7	6	7	6	5	6	4	6	5	5	5	5	7	7	7	7

97	55	1	3	1	6	5	6	5	6	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	7	7	7	7
98	47	1	3	1	7	6	6	7	6	7	6	6	7	6	6	6	5	6	6	6	6	7	7	7
99	49	1	3	1	7	6	6	6	6	6	6	5	6	7	6	6	5	6	5	6	5	7	7	7
100	29	1	4	1	6	5	6	5	5	6	6	6	7	6	6	5	6	6	5	6	6	7	7	7
101	34	1	3	1	6	6	5	6	5	6	5	6	6	7	6	7	6	6	6	5	6	6	7	7
102	32	2	1	1	6	5	6	5	5	6	5	5	6	6	5	6	5	6	5	6	6	7	7	7
103	42	1	3	1	5	6	5	6	5	6	6	5	6	5	6	6	6	6	5	6	6	7	7	7
104	40	1	3	1	6	6	5	6	6	6	5	6	5	6	5	6	5	6	6	6	6	6	7	7
105	30	1	4	1	6	6	6	5	6	7	7	6	7	7	6	7	6	6	5	6	6	7	7	
106	40	1	5	1	6	6	6	6	6	5	7	5	5	7	6	5	7	7	6	6	6	7	7	
107	37	1	4	1	7	6	6	6	7	7	6	7	6	7	6	7	6	5	6	5	7	6	7	
108	52	2	5	1	7	6	6	6	6	7	6	7	6	6	7	6	6	7	6	7	7	6	7	
109	27	2	4	1	7	6	5	6	6	6	6	6	6	7	6	7	6	6	5	6	6	7	7	
110	30	2	4	1	7	6	5	6	6	6	6	6	6	7	6	7	6	6	5	6	6	7	7	
111	35	1	3	1	7	6	5	6	5	6	6	6	5	7	6	6	6	7	6	7	7	7	7	
112	42	1	2	1	7	6	5	6	5	7	6	5	6	7	6	5	6	7	6	6	6	7	7	
113	60	1	2	1	7	6	5	6	5	7	6	5	6	7	6	7	6	6	6	6	6	7	7	
114	35	2	5	1	7	6	5	6	6	6	6	5	6	7	6	7	6	7	6	5	7	7		
115	40	1	1	1	7	6	5	6	5	6	5	6	5	7	6	7	6	7	7	7	7	7	7	
116	32	1	4	1	7	6	5	5	6	6	5	6	5	7	6	7	6	7	6	7	7	7	7	
117	36	2	2	1	5	6	5	6	5	6	5	4	6	6	7	6	5	7	5	6	5	6	7	
118	56	1	4	1	6	6	7	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	
119	35	1	5	1	6	5	6	7	6	6	6	5	6	6	7	6	6	6	6	6	7	7		
120	42	1	5	1	6	6	5	6	5	7	6	5	6	6	6	5	5	6	6	5	6	6	7	
121	29	1	5	1	7	6	5	5	5	6	6	6	6	7	7	6	6	7	6	6	6	5	7	
122	34	1	4	1	6	5	7	6	5	7	6	7	7	6	7	6	5	7	6	6	5	6	7	

123	45	2	5	1	6	5	7	6	7	6	6	6	5	7	6	7	6	7	6	7	7	7	7	7	
124	30	2	4	1	7	6	6	6	6	7	7	6	7	7	6	7	6	7	6	7	7	7	7	7	
125	36	1	3	1	7	6	6	6	5	6	6	6	6	7	6	7	6	7	6	5	6	6	7	7	7
126	55	1	5	1	7	6	6	6	6	6	6	6	7	7	6	5	6	7	6	7	6	7	7	7	7
127	38	1	5	1	7	6	6	5	6	5	6	6	7	7	6	7	6	7	6	6	6	6	6	7	7
128	33	1	4	1	7	6	6	6	6	6	6	6	5	7	6	7	6	7	6	6	6	6	7	7	7
129	37	1	4	1	5	5	5	6	6	6	6	7	7	7	6	5	7	7	6	6	5	6	7	7	7
130	47	1	5	1	5	6	6	6	5	6	6	5	7	7	6	7	6	7	6	7	6	7	7	7	7
131	44	2	4	1	7	6	6	5	7	7	6	7	6	7	6	7	6	7	7	7	6	6	7	7	7
132	48	1	5	1	6	5	6	6	6	6	6	5	6	7	6	7	6	7	6	6	6	7	7	7	7
133	54	1	5	1	6	7	6	5	6	7	6	5	6	7	6	7	6	7	6	7	6	7	7	7	7
134	55	2	5	1	7	6	6	6	6	7	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	5	5	6	7	7
135	37	2	1	1	6	6	7	7	7	6	6	6	6	7	6	7	6	7	6	7	6	7	7	7	7
136	37	2	4	1	7	6	5	6	6	6	6	5	6	7	6	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7
137	40	2	4	1	6	5	6	5	4	6	6	7	6	7	6	7	6	7	6	6	6	7	7	7	7
138	35	1	4	1	6	5	6	5	6	7	6	5	6	7	6	7	6	7	6	7	6	7	7	7	7
139	40	2	2	1	7	6	5	6	6	7	6	5	6	7	6	5	6	7	6	5	5	5	7	7	7
140	42	2	2	2	7	6	5	6	5	7	6	5	6	7	6	7	6	7	6	5	6	5	7	7	7
141	50	1	2	1	6	5	6	5	6	7	6	5	6	7	6	5	6	7	6	5	6	5	7	7	7
142	48	2	2	1	7	6	5	6	5	7	6	6	6	7	6	6	6	7	6	6	6	6	7	7	7
143	27	1	4	1	6	6	6	5	5	6	5	6	6	7	6	7	6	7	6	6	5	6	7	7	7
144	42	1	3	1	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	5	6	7	6	5	6	5	7	7	7
145	43	2	5	1	6	5	6	6	7	6	6	5	6	7	6	7	6	7	7	6	6	5	7	7	7
146	56	2	4	1	7	6	5	6	6	6	6	5	7	7	6	7	6	7	6	6	6	7	7	7	7
147	32	2	4	1	7	7	7	6	6	7	6	6	5	7	6	7	6	7	6	7	6	7	7	7	7
148	42	1	5	1	6	6	5	6	7	7	7	7	7	7	6	7	6	7	6	6	5	7	7	7	7

149	59	2	5	1	7	7	7	7	6	7	6	6	6	7	6	6	6	7	7	6	7	6	7	7	7	7
150	39	2	5	1	7	6	7	6	6	7	7	6	6	7	6	7	6	6	6	5	5	5	7	7	7	7
151	32	1	5	1	6	6	6	5	5	7	6	6	7	7	6	7	6	7	6	6	7	6	7	7	7	7
152	42	1	3	1	6	7	6	7	6	7	6	6	7	7	6	7	6	7	6	6	7	6	7	7	7	7
153	24	2	1	1	7	6	6	5	6	7	6	6	7	7	6	7	6	7	6	7	6	7	7	7	7	7
154	55	2	5	1	7	6	7	6	6	7	6	7	6	7	6	7	6	7	6	7	6	7	7	7	7	7
155	60	2	5	1	7	6	6	5	6	7	6	6	7	7	6	7	6	7	6	7	6	7	7	7	7	7
156	54	1	5	1	7	6	6	6	6	7	7	6	5	7	6	6	6	7	6	7	6	7	7	7	7	7
157	32	2	5	1	6	7	6	7	6	7	6	7	6	7	6	6	7	7	6	7	6	7	7	7	7	7
158	55	1	5	1	7	6	6	5	5	7	6	6	6	6	6	5	4	7	6	6	6	6	6	6	7	7
159	35	1	3	1	7	6	6	7	6	7	6	7	7	6	6	5	6	7	6	6	7	7	7	7	7	7
160	50	1	3	1	7	6	6	7	6	6	7	7	7	7	6	6	7	6	6	6	6	5	7	7	7	7
161	37	2	5	1	7	6	5	5	5	6	6	5	7	7	6	6	6	7	6	6	6	6	6	7	7	7
162	31	2	4	1	7	6	7	6	7	6	7	5	6	6	5	7	7	6	7	6	5	6	6	6	7	7
163	41	2	3	1	5	4	5	4	4	6	5	6	5	6	6	5	5	6	5	5	5	5	6	7	7	7
164	27	2	3	1	6	6	6	5	6	6	5	6	6	6	6	5	5	5	4	5	6	4	7	7	7	7
165	60	2	2	1	6	5	6	7	5	7	6	5	6	7	6	4	6	7	6	5	5	4	5	7	7	7
166	23	2	3	1	5	5	5	6	4	6	5	5	5	7	7	6	5	6	5	6	5	4	5	7	7	7
167	58	2	2	1	6	5	5	6	4	5	5	6	5	7	6	5	5	7	6	5	6	5	7	7	7	7
168	42	2	4	1	6	5	4	5	6	4	5	6	5	7	6	5	5	7	5	4	5	5	7	7	7	7

Anexo 7

Formato de publicación en repositorio.



## REPOSITORIO INSTITUCIONAL DIGITAL

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE DOCUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

1. Información del Autor			
Alvarado Campos Santos Marcos	18119295	marcos_alvarado_2@hotmail.com	
Apellidos y Nombres			
DNI		Correo Electrónico	
2. Tipo de Documento de Investigación			
<input checked="" type="checkbox"/> Tesis	<input type="checkbox"/> Trabajo de Suficiencia Profesional	<input type="checkbox"/> Trabajo Académico	<input type="checkbox"/> Trabajo de Investigación
3. Grado Académico o Título Profesional <sup>1</sup>			
<input type="checkbox"/> Bachiller	<input checked="" type="checkbox"/> Título Profesional	<input type="checkbox"/> Título Segunda Especialidad	<input type="checkbox"/> Maestría <input type="checkbox"/> Doctorado
4. Título del Documento de Investigación			
<p><b>Satisfacción del usuario que acude a la botica San José, Distrito el Porvenir, Trujillo - 2024.</b></p>			
5. Programa Académico			
Farmacia y Bioquímica			
6. Tipo de Acceso al Documento			
<input checked="" type="checkbox"/> Abierto o Público <sup>3</sup> (info:eu-repo/semantics/openAccess)	<input type="checkbox"/> Acceso restringido <sup>4</sup> (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 <sup>5</sup>**

El autor, por medio de este documento, autoriza a la Universidad, publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Institucional Digital, al cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra a todo el documento. <sup>6</sup>

	<table border="1" style="border-collapse: collapse; width: 100%;"> <tr> <th style="padding: 2px;">Lugar</th> <th style="padding: 2px;">Día</th> <th style="padding: 2px;">Mes</th> <th style="padding: 2px;">Año</th> </tr> <tr> <td style="padding: 2px; text-align: center;">Chimbote</td> <td style="padding: 2px; text-align: center;">28</td> <td style="padding: 2px; text-align: center;">04</td> <td style="padding: 2px; text-align: center;">2025</td> </tr> </table>	Lugar	Día	Mes	Año	Chimbote	28	04	2025	
Lugar	Día	Mes	Año							
Chimbote	28	04	2025							
<p>Huella Digital</p>	<p>Firma</p>									

**Importante**

<sup>1</sup> 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.  
<sup>2</sup> Ley N° 30035. Ley que regula el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto y D.S. 006-2015-PCM.  
<sup>3</sup> Si el autor eligió 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.  
<sup>4</sup> En caso de que el autor elija la segunda opción, únicamente se publicará los datos del autor y resumen de la obra, de acuerdo a la directiva N° 004-2016-CONCYTEC-DEGC (Numerales 5.2 y 6.7) que norma el funcionamiento del Repositorio Nacional Digital.  
<sup>5</sup> Las licencias Creative Commons (CC) es una organización internacional sin fines de lucro que pone a disposición de los autores un conjunto de licencias flexibles y de herramientas tecnológicas que facilitan la difusión de información, recursos educativos, obras artísticas y científicas, entre otros. Estas licencias también garantizan que el autor obtenga el crédito por su obra.  
<sup>6</sup> Según el inciso 12.2, del artículo 12° del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales-RENATI "Las universidades, instituciones y escuelas de educación superior tienen como obligación registrar todos los trabajos de investigación y proyectos, incluyendo los metadatos en sus repositorios institucionales precisando si son de acceso abierto o restringido, los cuales serán posteriormente recolectados por el Repositorio Digital RENATI, a través del Repositorio ALCIA".

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

## Anexo 8

### Reporte de similitud

#### SATISFACCIÓN DEL USUARIO QUE ACUDE A LA BOTICA SAN JOSÉ, DISTRITO EL PORVENIR, TRUJILLO – 2024.

##### INFORME DE ORIGINALIDAD



##### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>hdl.handle.net</b> Fuente de Internet	<b>9%</b>
<b>2</b>	<b>repositorio.usanpedro.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>5%</b>
<b>3</b>	<b>Submitted to Universidad Nacional de Trujillo</b> Trabajo del estudiante	<b>4%</b>
<b>4</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>5</b>	<b>repositorio.uoosevelt.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>repositorio.uwiener.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>www.coursehero.com</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>8</b>	<b>repositorio.upla.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>9</b>	<b>repositorio.unap.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>10</b>	<b>repositorio.ug.edu.ec</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>11</b>	<b>Submitted to BENEMERITA UNIVERSIDAD AUTONOMA DE PUEBLA BIBLIOTECA</b> Trabajo del estudiante	<b>&lt;1%</b>

12	<a href="http://distancia.udh.edu.pe">distancia.udh.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
13	<a href="http://repositorio.unac.edu.pe">repositorio.unac.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
14	<a href="http://repositorio.udh.edu.pe">repositorio.udh.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
15	<a href="http://cdigital.uv.mx">cdigital.uv.mx</a> Fuente de Internet	<1 %
16	<a href="http://repositorio.uladech.edu.pe">repositorio.uladech.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
17	<a href="http://repositorio.uss.edu.pe">repositorio.uss.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
18	<a href="http://revista.uct.edu.pe">revista.uct.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
19	<a href="http://www.researchgate.net">www.researchgate.net</a> Fuente de Internet	<1 %
20	Submitted to Universidad Católica Boliviana "San Pablo" Trabajo del estudiante	<1 %
21	<a href="http://cybertesis.unmsm.edu.pe">cybertesis.unmsm.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
22	<a href="http://latam.redilat.org">latam.redilat.org</a> Fuente de Internet	<1 %
23	<a href="http://repositorio.unemi.edu.ec">repositorio.unemi.edu.ec</a> Fuente de Internet	<1 %
24	<a href="http://repositorio.upt.edu.pe">repositorio.upt.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
25	<a href="http://www.del-risco.com">www.del-risco.com</a> Fuente de Internet	<1 %
	<a href="http://apirepositorio.unh.edu.pe">apirepositorio.unh.edu.pe</a>	

26	Fuente de Internet	<1 %
27	repositorio.uandina.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
28	repositorio.ujcm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
29	repositorio.unsa.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
30	repositorio.utn.edu.ec Fuente de Internet	<1 %

Excluir citas     
 Apagado     
 Excluir coincidencias = 5 words  
 Excluir bibliografía     
 Activo



