

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



satisfacción del usuario que acude a la farmacia las flores, Chimbote –  
2024.

Tesis para optar el Título Profesional de Químico Farmacéutico

**Autor:**

Tarazona Manrique Katherine Fiorella

**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 .....	15
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN.....	19
CONCLUSIONES.....	22
RECOMENDACIONES.....	23
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	25
ANEXOS .....	31

## INDICE DE CUADROS

<b>Tabla 1</b>	Nivel de satisfacción de los pacientes que se atendieron en Farmacia las Flores, Chimbote – 2024.	16
<b>Tabla 2</b>	Nivel de satisfacción en lo referente a fiabilidad que perciben los pacientes que acuden a la Farmacia las Flores, Chimbote – 2024.	17
<b>Tabla 3</b>	Nivel de satisfacción respecto a la capacidad de respuestas percibidas por los pacientes que se atienden en la Farmacia las Flores, Chimbote – 2024.	17
<b>Tabla 4</b>	Nivel de satisfacción respecto a la seguridad por los pacientes que se atienden en la Farmacia las Flores, Chimbote – 2024.	18
<b>Tabla 5</b>	Nivel de satisfacción respecto a la empatía por los pacientes que se atienden en la Farmacia las Flores, Chimbote – 2024.	18
<b>Tabla 6</b>	Nivel de satisfacción respecto de tangibilidad por los pacientes que se atienden en la Farmacia las Flores, Chimbote – 2024.	19

## 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>	Uso racional de medicamentos.
<b>Área</b>	Ciencias Médicas, Ciencias de la Salud
<b>Subárea</b>	Medicina Básica
<b>Disciplina</b>	Farmacología, Farmacia

## 2 Constancia de Originalidad



# CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

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

## HACE CONSTAR

Que, de la revisión del trabajo titulado "**SATISFACCIÓN DEL USUARIO QUE ACUDE A LA FARMACIA LAS FLORES, CHIMBOTE 2024.**" del (a) estudiante: **TARAZONA MANRIOUE KATHERINE FIORELLA**, identificado(a) con Código N° **1115200605**, se ha verificado un porcentaje de similitud del **22 %**, el cual se encuentra dentro del parámetro establecido por la Universidad San Pedro mediante resolución de Consejo Universitario N° 5037-2019-USP/CU para la obtención de grados y títulos académicos de pre y posgrado, así como proyectos de investigación anual Docente.

Se expide la presente constancia para los fines pertinentes.

Chimbote, 14 de mayo de 2025

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

# \*VIRIN2025-0453\*

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

## **Título**

Satisfacción del usuario que acude a la Farmacia las Flores, Chimbote – 2024.

### **3 Resumen**

El propósito del trabajo fue verificar como se satisface el paciente que se atiende en el establecimiento Farmacéutico las Flores, Chimbote – 2024. El método empleado es básico, de estructura no empírico, descriptiva, transversal de clase cuantitativa; que tuvo una población-muestral de 120 individuos a los que se le expuso la encuesta. Lo que se obtuvo como resultado que el grado de satisfacción general percibidos, Como se observó, el grado general de la percepción de beneficio en los pacientes que se atendieron es de mediana 81% y elevada 17%; en referencia a sus proporciones, se identificó que en confiabilidad fue mediana 81 % y elevada 17 %, y en su capacidad de respuesta fue mediana 82 % y elevada 18 %; en garantía fue el 92 % se sienten medianamente asegurados; en empatía fue el 88 % se encontraron en el grado mediano y el 12 % en el nivel elevado y en tangibilidad fue mediano 78 % y elevado 22 %.

Se concluyó que el nivel de beneficio de los clientes que van al establecimiento farmacéutico es regular.

**Palabras clave:** Satisfacción, atención farmacéutica.

#### **4 Abstract**

The purpose of the study was to verify the satisfaction of users who visit the Las Flores Pharmacy, Chimbote - 2024. The methodology used is basic, non-experimental, descriptive, cross-sectional, quantitative, with a sample population of 120 individuals to whom a questionnaire was applied. As it was observed, the general degree of benefit perception in the patients who were attended was 81% medium and 17% high; in reference to their proportions, it was identified that in reliability it was 81% medium and 17% high, and in responsiveness it was 82% medium and 18% high; in guarantee 92% feel moderately assured; in empathy 88% were found in the medium degree and 12% in the high level and in tangibility it was 78% medium and 22% high.

It was concluded that the degree of benefit of the patients who go to the pharmacy is regular.

**Key words:** Satisfaction, pharmaceutical care.

## 5 Introducción

### Antecedentes y fundamentación científica

Abraham, (2019), en su trabajo “El beneficio del paciente, Percepciones en referencia a la atención de su internado en el Sanatorio Avellaneda Santa Fe 2018” en Avellaneda -Santa Fe. Tomo meta la valoración de la impresión del consumidor en relación a la atención brindada en el tiempo de su internado en la institución Sanatoria Avellaneda. Santa fe, en el tiempo que comprende entre marzo y mayo de 2018. Resulto que obtuvieron en sus diferentes dimensiones nos brindan el resultado beneficio en algunos de estos y no beneficio en componentes importantes como las empatías y las capacidades de respuestas de este trabajo.

Choque C, Peñaranda O, Sibila G, y Vargas V, (2019), verificaron el grado de beneficio que percibieron los pacientes del interior y el exterior que acuden a las instituciones farmacéuticas comunitarias de una ciudad de Bolivia; el actual trabajo fue de clase cuantitativa, correlacional y transversal cuyo espacio muestral fue de 53 instituciones farmacéuticas con una cantidad de espacio muestral total de 126 individuos de los mismos que se obtuvo resultados donde el mayor porcentaje de los pacientes del exterior son mujeres (61,11%), además la mayor proporción señalan que es adecuada la ubicación y accesibilidad a la institución farmacéutica (53,7%), los horarios de servicio (59,26%), la forma de tratar y gentileza de personas farmacéuticas (56,48%), si bien cuantifican de regulares en el salón de espera (43,52%). Las percepciones de los pacientes del área interna sobre el salón de espera es Adecuada en 41,51%, además en los datos que brindan a los pacientes externos (49,06%). Se concluye, que se señaló que los pacientes del exterior sienten satisfacción por las atenciones recibidas y los pacientes del interior de la misma forma.

Vásquez Villafuerte & Huacón Castro, (2021), verificaron la clase de atención y principalmente la satisfacción de los pacientes que se atendieron en las farmacias y boticas de una ciudad de Guayaquil, Ecuador para llegar a sus metas trazadas se aplicó el modelo SERVQUAL que abarca el análisis de 5 puntos el cual es el que fundamenta

la interrelación empresa – clientes; encontrándose que la percepción de los pacientes de acuerdo a la atención al cliente que dan las farmacias del sector sur oeste de la ciudad de Guayaquil es satisfactorio en un 88% respecto a la atención recibida de acuerdo a como lo perciben.

Núñez Bustamante , (2021), realizo un trabajo donde analizo los grados por satisfacerse de los pacientes en el desarrollo de servicio frente al COVID -19 en el Centro de Salud Martínez , usando enfoques cuantitativos y de campo de grado descriptivos, que tomaron como espacio muestral a 84 casos de COVID-19 que se atendieron en el periodo marzo – septiembre del 2020, a quienes se les expusó un cuestionario basado en las interrogantes SERVQUAL (Quality Service) que miden los grados de gozo debajo de las dimensiones de confiabilidad, capacidades para responder, seguridades, empatías y tangibles haciendo comparaciones entre las expectativas y percepciones. Esta permitió la determinación del gozo del 45% en dimensiones de confiabilidad, el 34% en capacidades para responder, 70% en la seguridad, 70% en las empatías y 86% en las dimensiones de tangibles. Por lo cual se concluyó un alcance de un 61% de gozo en los pacientes que se atendieron ante el COVID-19 en el centro de Salud Martínez, dando como resultados un 39% de gozo.

Paredes O, Jiménez P. (2022), realizaron un trabajo con el propósito de establecer el nivel de gozo de los pacientes respecto al cuidado proporcionado por la farmacia del Hospital Salud Primavera, situado en la provincia de Trujillo. Emplearon una estructura no experimental, de corte colateral y descriptiva, con una perspectiva cuantitativa y un grupo de 385 participantes en la encuesta. La investigación analizó tres aspectos: el grado de confianza y seguridad, el grado de solidaridad y atención inmediata, y el grado de presentación e imagen del lugar. El 57,92% de los individuos eran de género masculino y el 42,08% de género femenino, siendo la agrupacion de edad más común el de 28 a 37 años, constituyendo el 35,32% del total. Para finalizar, el grado de satisfacción general mostró que el 0,26% de los participantes en la encuesta se expresó de acuerdo con su nivel de satisfacción, el 44,68% un poco satisfecho, el 54,29% satisfecho y el 0,78% muy satisfecho.

Reyes G. y Contreras K. (2023), realizaron un análisis para medir el gozo del paciente respecto a la atención en farmacia de un Centro de Salud en Rímac. El estudio se realizó de manera numérica, utilizando un diseño no experimental y de naturaleza no colateral, con un nivel de descripción y correlación. El grupo de estudio comprendió a 384 pacientes. Para el acopio de información, se usó cuestionarios con unas encuestas. Los hallazgos revelaron un grado de gozo del 34.11%. Al separar por dimensiones, la empatía alcanzó un grado pobre del 40.9%, la seguridad alcanzó un 36.2%, la confiabilidad un 35.4% y las capacidades de respuesta alcanzó el 37%. Se determinó que hay una relación moderadamente positiva entre los índices analizados.

Morocho M. (2021), Se llevó a cabo una investigación con el propósito de establecer el grado de gozo en los individuos de atención en la Farmacia del Hospital de Apoyo II I Paita, utilizando una metodología no experimental, enfocada en aspectos cuantitativos, descriptivos, prospectivos y transversales. Se utilizó un espacio muestral de 108 individuos, y la herramienta empleada fue las encuestas SERVQUAL V-2011. Resulta que las proporciones más elevadas pertenecen a las mujeres (75%), las edades oscilaron entre 16 y 37 años (33%), tienen secundaria completa (54%) y seguir con los servicios (79%). En los aspectos, las mayorías resultaron beneficiosas; confiabilidad 71,9%, capacidad de respuestas 74,5%, seguridades 82,2%, empatía 84,44%, elementos palpables 77,18%, mientras que a nivel mundial hubo un predominio del gozo 74%. Se concluyó, el gozo de manera mundial estaban presentes en la mayoría de los usuarios.

Mejía J. (2023), se realizó una investigación para determinar el gozo de los individuos del Servicio de Farmacia del Centro de Salud Santa en Ancash, durante el tiempo comprendido entre octubre y diciembre. El estudio, de naturaleza descriptiva y orientación cuantitativa, empleó diseños no experimentales y cubrió un espacio muestral de 339 pacientes escogidos de acuerdo a criterios particulares. La recopilación de información se llevó a cabo a través de cuestionarios de 15 preguntas, basados en una escala de Likert de 1 (no satisfecho) a 5 (totalmente satisfecho). Las conclusiones revelaron que el 63.1% de los pacientes se encontraba altamente contento con la confiabilidad del servicio, el 68.1% con la capacidad de respuesta y el 67.8%

con la seguridad. En términos de fiabilidad, el 59.9% expresa un elevado nivel de gozo, Además, el 75.5% apreció de manera positiva la empatía que recibió. En términos generales, el 75.8% de los individuos expresó un elevado grado de gozo con la atención. Para concluir, el gozo de los individuos del Servicio de Farmacia del Centro de Salud Santa es alta.

### **Marco teórico**

Un usuario es cualquier individuo que necesita o necesita un servicio, en nuestro caso, un servicio de salud. En otras palabras, un cliente es aquel individuo que visita un centro de salud, que busca curar su incomodidad a través de servicio médico, análisis de laboratorio y/o farmacos. Durante este procedimiento, los usuarios mantendrán expectativas, la cual serán captadas desde el momento en que ingresan al centro de salubridad y de atención médica. (Jorge Barrientos, 2018).

El concepto de satisfacción de usuarios hace referencia al individuo que hace uso constante de productos o servicios. Además, este concepto pueden emplearse en diversos contextos y plataformas, pero sus esencias permanecen inalterables: hace referencia a la personas o entidades que emplean e interactúan con algo con el fin de desempeñar una función u obtener ventajas. Es posible diferenciar entre individuos y productos o servicios en relación de este contexto en el que se empleen la terminología. (2019) (Pérez V, Soler L, Gonzales V.).

También Romero, Alfonso, y Wong, (2020) señalaron que la calidad de los servicios se han transformado en una táctica esencial para alcanzar la excelencia y competitividad en el ámbito empresarial" (p. 12). Concluyendo, se corrobora que la calidad del servicio es el propósito de toda empresa para lograr el gozo. De acuerdo con lo mencionado, es crucial tener en cuenta que las empresas deben desarrollar acciones de marketing vinculadas a la atención apropiada a sus clientes u usuarios.

El servicio de farmacia, que va más allá de ser un mero lugar de distribución de fármacos, se muestra como un elemento esencial en la cadena de cuidado de la salubridad. En el cruce entre la farmacología y la atención a los pacientes, estos

servicios se transforman en un intermediario crucial para la mejora de los tratamientos y el fomento de la salud. El propósito esencial de los servicios de farmacia es asegurar accesos seguros y oportunos a fármacos, asegurando la continuidad de las terapias médicas. Estos accesos trascienden la mera distribución de fármacos; conlleva una responsabilidad conjunta entre los expertos en farmacología y los clientes para garantizar una utilización correcta y una comprensión mutua de las terapias prescritas en su totalidad. Andalucía D, Tuset M., 2020).

El gozo del usuario es una medida que permiten verificar si se alcanza su objetivo principal, es decir, si proporciona trabajos de alta performance que generen satisfacción a sus clientes. Este enfoque evidencia que se valora en función de la efectividad, para determinar cuánto se está alcanzando este objetivo desde la perspectiva del usuario (Reategui Ahuanari, 2021).

La calidad del servicio se convierte para cualquier negocio o centro de salud en una ventaja significativa y duradera ante los potenciales competidores. El acatar las medidas que el usuario implementa es de por sí ventajoso, ya que esto incrementa el gozo percibido por el cliente y, de esta manera, se genera una relación duradera o casi constante que se denomina lealtad o fidelidad del cliente hacia la compañía (Nuñez Villavicencio y Santos Lopez, 2021).

De acuerdo con Diaz, (2018), en el marco del trabajo en torno a la excelencia de los servicios se han elaborado varios modelos que oscilan entre lo teórico y lo matemático, respaldando las perspectivas de los distintos autores. Modelos de evaluación basados en atributos específicos y en lo que persiven los clientes, el modelo ideal continúa siendo objeto de debate entre los autores debido a la subjetividad que argumenta, por un lado, la calidad percibida y la manera en que el cliente los valora:

- Prototipo de la imágenes de Grönross: la base de este prototipo se fundamenta en las comparaciones entre los servicios que el cliente anticipa en comparación con lo que ha obtenido. Este prototipo toma en cuenta la calidad técnica y

funcional, así como la percepción propia de la empresa como una corporación estructurada.

- Prototipo de Servperf: este prototipo posibilita evaluar la excelencia percibida en la empresa que se estudia, con la condición de que proporcione un servicio que revele las cuantificaciones de los clientes respecto a la excelencia del trabajo que reciben, y así examinar las respuestas para diseñar estrategias factibles que favorezcan tanto a la empresa como a los usuarios que la utilizan.
- Modelo Servman: este modelo se distingue por su calidad bajo la percepción del usuario final, siendo su principal característica la identificación de la relación causa y efecto entre las distancias interiores y exteriores.
- Modelo Servqual: este prototipo nos brinda la posibilidad de la evaluación de la excelencia de los servicios que el usuario ha obtenido, basándose en las 5 dimensiones previamente mencionadas, llegando a concluir de que la percepción del cliente es el producto de la discrepancia entre lo anticipado y lo conseguido.

De acuerdo con Bustamante, Zerda-Barreno, Obando y Tello-Sánchez, (2019), detallaron que el Prototipo SERVPERF se presenta como una opción distinta al SERVQUAL para medir la excelencia de Servicios. Se llama así debido al cuidado exclusivo que brinda a la valoración del rendimiento (SERVice PERFormance) para cuantificar la excelencia de los servicios. Incluye los mismos componentes y proporciones que el SERVQUAL, la única diferencial es que el prototipo usa solamente las 22 manifestaciones asociadas con las percepciones sobre el rendimiento percibidos del prototipo SERVQUAL. Las magnitudes que se toman en cuenta en el prototipo SERVQUAL (únicamente percepciones) son:

- *Componentes palpables* (Tangibilidad): apariencias de los establecimientos físicos, equipos, personal y materiales de comunicación
- *Confiabilidad*: Capacidad para hacer el oficio prometidos de manera confiable y cuidadosamente. Es que eliminan las partes que hacen referencias a la expectativa de los pacientes.

- *Habilidad para responder:* Poseción y disposición para asistir a los clientes y ofrecer un servicio con gran rapidez
- *Garantía:* El cuidado y dedicación demostrados por los trabajadores y sus capacidades para generar confianza y garantía.
- *Empatía:* Servicio individual que se ofrece a los trabajadores a sus pacientes. Los puntos SERVPERF se calculan como las sumas de la puntuación de Percepción:  $SERVPERF = \sum P_j$  Así, la excelencia de atención serán tanto más elevadas, en cuantos mayores sean las sumas de esas percepciones, de su puntuación.

El servicio farmacéutico en los ambientes del centro de salud representan unas piedras angulares en prestar atención de salubridad Poblacional. Más allá de ser un punto de atención de fármacos, el profesional de farmacia realiza una función fundamental en las mejoras de la salubridad y el bienestar de la población mediante el servicio farmacéutico. En este contexto, el servicio farmacéutico se considera como una asociación de colaboración entre el profesional de farmacia y la sociedad a la que ofrece su servicio. La cercanía geográfica y la ínter relación constante permite desarrollar conexiones importantes, donde las confianzas y la comprensión de las necesidades específicas de la sociedad se transforman en componentes principales. (Herranz A, Rodríguez C, Sarobe C, et al., 2020).

### **Justificación de la investigación**

Se justifico en la teórica, debido a que se buscó exponer los resultados del nivel de gozo y excelencia que se realizó en sectores privados, lo que a posteriori servirán de referencial en futuros trabajos.

Metodológica se justifican, por lo que para lograr las metas propuestas se empleara la técnica de indagación usando una herramienta validada y confiable para la obtención de resultados sin errores que fueron usadas para que sean interpretadas respectivamente.

En lo social se justificó, debido a que las instituciones de salubridad de partes privadas buscando la diferenciación de su servicio, en la excelencia y gozo de los pacientes, creando de esta forma la garantía del paciente al trabajador en dicha institución, y de esta forma se beneficia los usuarios y los establecimientos farmacéuticos.

### **Problema**

¿Cuál es el grado de gozo del cliente que acuden a la Farmacia las Flores, Chimbote – 2024?

## Concepto y operaciones de las variables

Definición que conceptualiza la variable	Dimensiones (factores)	Indicadores	Tipo de escala de medición
El gozo del paciente. es un índice e indicador de excelencia de servicio brindado en la atención de salubridad (Hernández Vergel, L., León Román, C., Miranda Guerra, A., & Hernández Rodríguez, L.; 2022)	Confiabilidad	<ul style="list-style-type: none"><li>• Malos</li><li>• Regulares</li><li>• Buenos</li><li>• Excelente</li></ul>	<b>Ordinal</b>
	Capacidad de responder		
	Seguridad		
	Empatía		
	Tangibilidad		

### Hipótesis

#### Hipótesis alternativa:

Ha= El grado de gozo es adecuada para los clientes que asisten a la Farmacia las Flores, Chimbote – 2024.

#### Hipótesis nula:

Ho= El nivel de satisfacción no es adecuada para los clientes que asisten en la Farmacia las Flores, Chimbote – 2024.

### Objetivos

#### Objetivo general

Verificar el grado de satisfacción por parte de los pacientes que acuden a la Farmacia las Flores, Chimbote – 2024.

### **Objetivos específicos**

- 1.** Identificación del grado de satisfacción respecto a la confiabilidad percibidas por los pacientes que se atienden en la Farmacia las flores, Chimbote – 2024.
- 2.** Verificación del grado de gozo respecto de la habilidad para responder percibidas por los pacientes que se atienden en la Farmacia las flores, Chimbote – 2024.
- 3.** Establecimiento del grado de satisfacción respecto a la seguridad por parte de los clientes que se atienden en la Farmacia las flores, Chimbote – 2024.
- 4.** Identificación del grado de satisfacción en lo referente a la empatía por parte de los clientes que se atienden en la Farmacia las flores, Chimbote – 2024.
- 5.** Establecimiento del grado de satisfacción respecto a la tangibilidad de parte de los clientes que se atienden en la Farmacia las flores, Chimbote – 2024.

## **6 Metodología**

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

#### **Tipo de investigación:**

Es básica, porque busca entender acontecimientos y conceptos principales, sin la necesidad de poseer ejecuciones inmediatas o prácticas. Este trabajo se centra en aumentar la cognición teórica y que se proporcione entendimientos más profundos de las teorías, con lo que se contribuye a que se desarrolle las ciencias y se proporcione bases sólidas para investigaciones ejecutadas posteriormente (OCDE, 2018).

#### **Diseño de investigación**

Enfocado cuantitativamente, ya que nos dio la posibilidad de la cuantificación de saberes y acciones por medio de la utilización de herramientas estadísticas (Hernández-Sampieri, 2018). De estructura no experimental porque no hubo manipulación deliberada de las variables; descriptivo, ya que se detalla las particularidades de las variables percibidas, y transversales debido a que el acopio de información se ejecuto en un determinado momento del tiempo (Ochoa J. y Yunkor, 2020).

Gráfica la estrategia de indagación es:



Donde:

M: Agrupación que se estudia constituido por pacientes de Farmacia.

O<sub>1</sub>: Observación de la agrupación que se estudió respecto a la satisfacción del paciente.

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

### **Población**

- comunidad grupos de elementos con particularidades que son de importancia por quien investiga (Ventura, 2017), y conformado por 2400 pacientes que adquirieron fármacos en la farmacia, por un tiempo de tres meses.

### **Criterios de Inclusión**

- Pacientes del establecimiento farmacéutico, ambos géneros, mayores de edad, que querían participar de manera voluntaria en el trabajo y afirmaron su Consentimiento informado.

### **Criterios de Exclusión**

- Pacientes menores de edad, que recibieron fármacos en otras farmacias, fuera del tiempo de trabajo, que no quisieron ser parte del trabajo y no firmaron sus consentimientos informados.

### **Muestra**

Representan una agrupación de unidades poblacionales, los cuales cumplen algunos requisitos para incluir y excluir, deben poseer una dimensión representativa y es sencillo especificarlas de manera clara durante el crecimiento del programa que se estudia (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018). Se usó una ecuación de comunidad limitada, y se obtuvo 120 entrevistados, para que el espacio muestral se considere representativo.

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

Donde:

N = Dimensión de la comunidad poblacional

Z = grado de confianza (1.96)

p= probabilidades de éxito o proporciones esperadas (0.5)

q= probabilidades de fracasos (0.5)

e= error de estimaciones máximas aceptadas (0.05)

## **Técnicas de muestreos**

Según Kinnear y Taylor, (1998), los muestreos se clasifican en probabilísticos y no probabilísticos; los muestreos probabilísticos cuando cada usuario de la comunidad poblacional posee las mismas posibilidades de ser elegido. Muestreos no probabilísticos por conveniencias.

## **c) Técnicas y herramientas de investigación**

### **Técnicas**

#### **Técnica**

Se usó como estrategia las encuestas, las mismas que se utilizan comúnmente en los trabajos de investigación debido a que permiten la creación y obtención de data de una forma más rápida y eficiente. Según Hernández Samperi et al (2016), esta permite la obtención de la información por medio de la utilización de los ítems relacionados con la variable estudiada.

### **Instrumentos**

Cuestionarios: Conformados por interrogantes de las variables con escalas de Likert. Cuestionarios de la satisfacción del paciente que están constituidos por 19 interrogantes con una escala de Likert, según se única:

<b>Puntajes</b>	<b>Grados</b>
(1) punto.	Malos
(2) puntos.	Regulares
(3) puntos.	Buenos
(4) puntos.	Excelentes

## **d) Garantía y validez de la herramienta**

El cuestionario obtuvo validez por medio de una evaluación de especialistas y con validación del contenido. El interrogatorio de calidad de servicio se adapta del autor Chávez (2020), quien mide la satisfacción de los pacientes de una institución farmacéutica. El herramienta aplicada es encuestas SERQUAL Modificada Validada por profesionales especialistas en el tema.

#### **e) Procesamiento y análisis de los datos**

Realizado el acopio de los datos, se procederá a la aplicación de procedimientos de estadística para llegar a solucionar a nuestros problemas, de tal forma permitan que se acepte o rechace nuestros conceptos planteados (Valderrama, 2015). Con la información obtenida se elaboran cuadros, utilizando programa estadístico SPSS 26, los resultados se presento en proporciones y porcentajes, con sus respectivos análisis y discusiones.

## 7 Resultados

**Tabla 1**

*Nivel de satisfacción de los pacientes que se atendieron en la Farmacia las Flores, Chimbote – 2024.*

Satisfacción del paciente	Pacientes	%
Baja	3	2
Mediana	97	81
Elevada	20	17
Total	120	100

Como se observan, el Nivel general de las percepciones de la satisfacción en los pacientes que se atendieron es de mínima 2 %, mediana 81% y elevada 17%.

**Tabla 2**

*Nivel de satisfacción con respecto a la confiabilidad percibidas por los pacientes que se atienden en la Farmacia las Flores, Chimbote – 2024.*

Satisfacción del Paciente	Pacientes	%
Bajo	3	2
Medio	97	81
Alto	20	17
Total	120	100,0

Los Nivel de satisfacción del paciente en lo referido a la confiabilidad que posee ante la intervención es: baja 2 %, mediana 81 % y alta 17 %.

**Tabla 3**

*Nivel de satisfacción con respecto a la capacidad para responder percibidas por los pacientes que se atienden en la Farmacia las flores, Chimbote – 2024.*

Satisfacción del Paciente	Pacientes	%
Mediano	98	82
Elevado	22	18
Total	120	100,0

Se muestran las valoraciones de lo que percibe el paciente con relación a la capacidad de respuestas recibidas se encontró: mediano 82 % y elevado 18 %, no se encontró que describan la cuantificación como mínima.

**Tabla 4**

*Nivel de satisfacción con respecto a la seguridad de los pacientes que se atienden en la Farmacia las flores, Chimbote – 2024.*

Satisfacción del paciente	Pacientes	%
Medio	110	92
Alto	10	8
Total	120	100,0

Se observo las valoraciones relacionadas a la dimensiones estudiadas de seguridad donde los pacientes que asisten perciben que el 92 % tienen la sensación medianamente seguro, frente al 8 % de los que se encuentran altamente seguros, no se halló calificación como bajas.

**Tabla 5**

*Nivel de satisfacción con respecto a la empatía por los pacientes que se atienden en la Farmacia las flores, Chimbote – 2024.*

Satisfacción del paciente	paciente	%
Medio	106	88
Alto	14	12
Total	120	100,0

Se presentan la información respecto a la dimensión empatía que sienten los pacientes que se atienden, en la misma que se encontró que el 88 % están en un grado mediano y el 12 % en el nivel elevado, no existe cuantificación como baja.

**Tabla 6**

*Nivel de satisfacción con respecto a la tangibilidad por los pacientes que se atienden en la Farmacia las flores, Chimbote – 2024.*

Satisfacción del paciente	Pacientes	%
Mediano	94	78
Elevado	26	22
Total	120	100,0

Se observaron que la información relacionada a la dimensión de tangibilidad se percibe por los pacientes que se atienden se obtuvieron los siguientes datos: medianos 78 % y elevado 22 %, cuantificación baja no existe.

## **8 Análisis y discusión**

De la tabla 1, se obtuvo que el grado de satisfacción del paciente que se atiende en la Farmacia, se obtiene que según la mayoría de los pacientes que se atienden en dicha botica presentan una satisfacción regular (81%), solo un 17 % señalan que es elevada, y un 2 % que es mínima. Esto indicaron que en cada uno de los elementos que constituyen parte de la satisfacción además están de grado mediano. Estos difieren con el trabajo de Abraham (2019), quien señaló que en su trabajo se obtuvo como resultados de satisfacción en algunos elementos y en otros no como es el caso de la empatía y capacidad de respuestas.

Se mostraron los resultados de la tabla cuadro 2, con respecto a la confiabilidad de la atención de farmacia, los pacientes mostraron un grado de satisfacción mediano representado por el 81 % y solo el 17 % señalo que es elevado y mínimo al 2 %. Esto indico que la farmacia posee debilidades en lo que respecta al orden de llegada, servicio con algunos problemas e intolerancias a los reclamos. Estos resultados indican contrastes significativos con el estudio de Paredes O, Jiménez P. (2022), en el que el 97.4% de los pacientes manifestaron insatisfacción en relación a la confiabilidad de la atención. Esta diferencia puede deberse a las variaciones en los métodos de atención y en el nivel de profesionalismo de los farmacéuticos en los centros de salud comparados, influyendo directamente en la percepción de fiabilidad entre los usuarios.

Referente a la tabla 3, sobre el nivel de satisfacción en el aspecto de la capacidad de respuesta por parte de la Farmacia, nos india que en este aspecto los usuarios se encuentran medianamente satisfechos en un 82% y altamente satisfechos un 18%, lo que nos indica que la mayoría de ellos considera al establecimiento farmacéutico como una institución que puede mejorar notablemente si se logra identificar los factores que impiden una satisfacción alta en este rubro; se debe a la

inexperiencia de los técnicos de la botica que interactúan con el usuario, la falta de solución ante los problemas, y falta de prioridad hacia los usuarios. Esto coincide con Reyes G y contreras G. (2023), tras su trabajo de evaluar el gozo del paciente en la atención farmacéutica de un Centro de salud en Rímac, reportando una habilidad de respuestas en un 37%, así como Morocho M. (2021), tras determinar el grado de gozo en clientes de atención en Farmacia del Hospital de Apoyo II-1 en Paita, reportan una habilidad de respuestas en un 74.5%.

De la tabla 4, sobre el grado de gozo del clientes que se atienden en la Farmacia, en la dimensión de seguridad se observa que el 92 % de los clientes entrevistados están medianamente beneficiados en esta dimensión, frente a un 8 % que considera este aspecto como alto; lo que se refleja porque el personal no brinda mucha confianza al usuario, y no tiene paciencia en atenderlos. Tiene cierta similitud con el estudio de Mejía J. (2023) quien, en sus trabajos realizados en el Centro de Salud Santa, reportan un beneficio de 67.8%, podemos ver que en el mismo centro de salud hay una baja de satisfacción en cuanto a la seguridad quizás también debe deberse a que la comunidad poblacional que participaron en el trabajo mayormente son usuarios nuevos que están usando la atención lo cual influyen en este desnivel de información.

Sobre la tabla 5, en la percepción de los clientes acerca de la empatía que muestran los dependientes técnicos de la farmacia al atenderlos en sus requerimientos se observa que el 88% de los usuarios perciben que son atendidos de forma regular, mientras que un 12 %, considera que ha sido atendido con una empatía alta. La poca empatía que muestra el personal es debido a que no es muy amable, no tiene capacidad para respetar las ideas de los pacientes, además de no brindar suficiente información de los medicamentos. Dichos resultados coinciden con Nuñez Bustamante (2021), quien señala en su investigación que la mayoría de usuarios se sienten satisfechos en un 70%.

Y con respecto a la tabla 6, sobre la percepción de satisfacción del usuario en el tema de la tangibilidad del servicio ofrecido por parte de la farmacia, en donde encontramos que el 78% de los usuarios entrevistados perciben la dimensión de la

tangibilidad como mediana y el otro 22 % como una elevada tangibilidad, dichos resultados son similares al estudio de Choque et al, (2019), quien como resultados obtuvo que los clientes consideran como regular el nivel tangibilidad del establecimiento en estudio, así como Morocho M. (2021), el que reportan el 77,8% de grado de beneficio. Los factores palpables son componentes esenciales en lo vivido por el usuario al acudir a la atención de farmacia, ya que influyen directamente en su grado de satisfacción. Estos aspectos se refieren a las características físicas del entorno, como la limpieza, la organización, la disposición de los productos y la presentación del personal. Un ambiente bien cuidado y ordenado genera una primera impresión positiva, lo que puede hacer que el paciente se sienta más cómodo y seguro.

## **9 Conclusiones y recomendaciones**

### **Conclusiones**

- 1.** El nivel de satisfacción de los pacientes que se atendieron es de mínima 2 %, mediana 81% y elevada 17%.
- 2.** El nivel de confiabilidad que posee ante la intervención es: baja 2 %, mediana 81 % y alta 17 %.
- 3.** En relación a la capacidad de respuesta se determinó: mediano 82 % y elevado 18 %, no se encontró que hayan descritos la cuantificación como bajas.
- 4.** Lo Respectivo al grado de satisfacción referente a la seguridad, el 92 % tienen la sensación regularmente seguros, frente al 8 % que se encuentran con alta seguridad, no se encontró calificación mínima.
- 5.** El nivel de satisfacción en relación a la dimensión empatía, se encontró que el 88 % estuvo en el grado medio y el 12 % en el grado elevado, no existe cuantificación baja.
- 6.** Sobre la dimensión de tangibilidad percibidos, se obtuvo los siguientes resultados: mediano 78 % y elevado 22 %, cuantificación mínima no hay.

## **Recomendaciones**

1. Evaluaron al usuario para verificar el nivel de sus habilidades y ofrecerles ayuda para una mejora en el servicio a los usuarios que usan la atención de farmacia.
2. Realizar mejoras en el sistema de abastecimientos para que se garantice que existan lo suficiente en fármacos en relación de lo que necesiten los centros de salud a nivel de todo el país.
3. Optimización de la infraestructura o los horarios de servicio de la farmacia del centro de salud Santa para realizar una mejor atención a los pacientes.

## 10 Referencias bibliográficas

- Abraham , M. (2019). *La satisfacción del usuario. Percepción entorno al servicio de internación del Sanatorio Avellaneda Santa Fe 2019*. 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>

- 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.
- Barrientos J. (2018). Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller-Los Olivos, 2018. [Tesis] Lima: Universidad Cesar Vallejo, 2018 [Citado el 28 de octubre del 2023]. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30674/Barrientos\\_VJD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30674/Barrientos_VJD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- 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>
- Diaz 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.
- Gálvez E. (2019). la satisfacción de pacientes en el servicio de farmacia del Centro de salud San Martín de Porres, Distrito Villa el Salvador, 2019 [Tesis] Universidad Maria Auxiliadora: Lima. [Citado 12 de noviembre del 2023] disponible en: <https://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12970/193/342019%20%28Final%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- 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-Sampieri, R. &. (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Ciudad de México, México: Mc Graw Hill Education. Obtenido de

[http://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/wpcontent/uploads/2019/02/RUDIC\\_Sv9n18p92\\_95.pdf](http://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/wpcontent/uploads/2019/02/RUDIC_Sv9n18p92_95.pdf)

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

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

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.

Morocho M. (2021). *Nivel de satisfacción en pacientes del servicio de farmacia del Hospital de apoyo II-1 Paita, 2020* [Internet]. [Piura]: Universidad San Pedro; 2021 [Citado el 3 de septiembre de 2024]. Disponible en: <http://publicaciones.usanpedro.edu.pe/handle/20.500.129076/20163>

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>

Ochoa, J. y Yunkor, Y. (2020). El estudio descriptivo en la investigación científica. Vol. 2 Núm. 2 (2019): ACTA JURIDICA PERUANA. Universidad Autónoma del Perú. <http://revistas.autonoma.edu.pe/index.php/AJP/article/view/224>

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.

Pérez V, Soler L, Gonzales V. (2019). Satisfacción de los usuarios en el sistema de salud español: análisis de tendencias. Rev. De Saúde Pública. [Internet] 2019 [Citado el 28 de octubre del 2023]53:87. Disponible en:

[https://www.scielo.br/j/rsp/a/cNGn8yX7vMQjxgztKYdMw5C/?format=pdf  
&lang=s](https://www.scielo.br/j/rsp/a/cNGn8yX7vMQjxgztKYdMw5C/?format=pdf&lang=s)

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](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/>.

Reyes G, Contreras K. (2023). Calidad de atención y satisfacción del cliente en el servicio de farmacia de un centro de salud, Rimac-2023 [Internet]. [Lima]: Universidad interamericana; 2023 [Citado el 3 de septiembre de 2024].

Disponible en:

[http://repositorio.unid.edu.pe/bitstream/handle/unid/357/T117\\_70218235\\_T  
117\\_70601328\\_T.pdf?sequence=3&isAllowed=y](http://repositorio.unid.edu.pe/bitstream/handle/unid/357/T117_70218235_T117_70601328_T.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

- 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/TESES%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.
- Sevilla D, Tuset M. (2020). La atención farmacéutica en pacientes ingresados. *Rev. Farm. Hosp.* [Internet] 2020 [Citado 24 de octubre del 2023] 44(1): 28-31. Disponible en: [https://www.sefh.es/fh/196\\_08especial0611513esp.pdf](https://www.sefh.es/fh/196_08especial0611513esp.pdf)
- 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>

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>

Herranz A, Rodríguez C, Sarobe C, et al. (2020). Organización y gestión interna del servicio de farmacia. *Rev. Farm Hosp [Internet]* 2020 [Citado el 27 de octubre del 2023]; 44(1), 5- 10. Disponible en: [https://www.sefh.es/fh/196\\_03especial0111514esp.pdf](https://www.sefh.es/fh/196_03especial0111514esp.pdf)

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

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

## **11 Agradecimiento**

A nuestra señor padre por su fuerza  
infinita

A mis padres por creer en mi

A mis familiares por su apoyo

Gracias.

## 12 Anexos

### Anexo 1

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



## AÑO DEL BICENTENARIO, DE LA CONSOLIDACIÓN DE NUESTRA INDEPENDENCIA, Y DE LA CONMEMORACIÓN DE LAS HEROICAS BATALLAS DE JUNÍN Y AYACUCHO"

### AUTORIZACIÓN

Yo MAXIMO GERMAN SANCHEZ VIDAL con DNI 45484098 propietario de "FARMACIA LAS FLORES" con número de RUC: 10454840980 ubicado en: Av. 28 De Julio Mz. 7 Lt. IV P.J. La Libertad — Chimbote, otorgo la presente autorización al bachiller de la carrera profesional Farmacia y Bioquímica KATHERINE FIORELLA TARAZONA MANRIQUE con DNI 70122147 para la recolección de datos en el establecimiento farmacéutico con el fin de la elaboración de tesis:

TEMA: SATISFACCIÓN DEL USUARIO QUE ACUDE A LA FARMACIA LAS FLORES, CHIMBOTE - 2024.

La autorización incluye el acceso a las instalaciones, recursos y documentación necesaria para la investigación, con la condición de que se respeten las normas internas de la farmacia y se mantenga la confidencialidad de la información a la que se tenga acceso.

CHIMBOTE - 2024

PROPIETARIO:

MAXIMO GERMAN SANCHEZ VIDAL

Anexo 2

Ficha de recolección de datos (instrumento)

**Cuestionario para medir la satisfacción del usuario**

Se les recuerda que la información brindada será de carácter anónimo, por lo que, se le pide total sinceridad.

Lea cuidadosamente cada ítem y **marque** con una “x” **solo una alternativa**, la que mejor se adecue a su punto de percepción.

**Malo = 1    Regular = 2    Bueno = 3    Excelente= 4**

N°	Ítems				
		1	2	3	4
	<b>DIMENSIÓN: FIABILIDAD</b>				
1	¿La atención brindada fue sin discriminación?				
2	¿Le atendieron según orden de llegada?				
3	¿La atención brindada fue sin errores?				
4	¿Los mecanismos de reclamos, son los adecuados?				
5	¿Existencia de medicamentos recetados?				
	<b>DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>				
6	¿La atención brindada fue rápida?				
7	¿El tiempo de espera fue corto?				
8	¿Brindan soluciones inmediatas a sus problemas o dificultades?				
	<b>DIMENSIÓN: SEGURIDAD</b>				
9	¿Considera que el personal respeta su privacidad durante la atención?				
10	¿El personal, al momento de la atención es muy minucioso al leer su receta e indicaciones?				
11	¿El personal de farmacia que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas				

<b>DIMENSIÓN: EMPATÍA</b>					
12	¿El trato recibido fue, amable y respetuoso durante la atención?				
13	¿Considera que el personal se asegura de que no tenga alguna duda sobre su tratamiento que iniciará?				
14	¿El personal le brinda información adicional beneficiosa para el tratamiento?				
15	¿El personal comprende su estado emocional durante la atención?				
<b>DIMENSIÓN: TANGIBILIDAD</b>					
16	¿La botica está correctamente identificada?				
17	¿El personal está con la vestimenta adecuada?				
18	¿Cuenta con un ambiente adecuado para el expendio de medicamentos?				
19	¿Cuenta con una buena señalización para orientar a los pacientes sobre la ubicación de cada área?				

Anexo 3

Validación de juicio de expertos y confiabilidad

**Satisfacción del usuario que acude a la Farmacia las Flores, Chimbote – 2024.**  
**INFORME DE VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO**

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

JUICIO DE EXPERTOS

Nombres y Apellidos: Cisneros Hilario Cesar Braulio. N° Experto: 2. Grado Académico: Magister  
Fecha: 20 noviembre 2024

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

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

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

  
**Firma de experto**  
**DNI N.º 40245434**

**Satisfacción del usuario que acude a la Farmacia las Flores, Chimbote – 2024.  
 .INFORME DE VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO**

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

**JUICIO DE EXPERTOS**

Nombres y Apellidos: Torres Solano, Carol Giovanna. Nº Experto: 3. Grado Académico: Doctor  
 Fecha: 27 noviembre 2024

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

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

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

  
**Firma de experto**  
**DNI N.º 32945035**

**Satisfacción del usuario que acude a la Farmacia las Flores, Chimbote – 2024.  
INFORME DE VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO**

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

**JUICIO DE EXPERTOS**

Nombres y Apellidos: Leon Tello Tania Janeth. N° Experto: 1. Grado Académico: Magister  
Fecha: 20 diciembre 2024

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

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

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

**Firma de experto**  
**DNI N.º 41592319**

Anexo 4

Matriz de consistencia lógica

Problema	Variables	Objetivos	Hipótesis	Metodología
<p><b>Formulación interrogativa del problema</b></p> <p>¿Cuál es el nivel de Satisfacción del usuario que acude a la Farmacia las Flores, Chimbote – 2024??</p>	<p><b>Variable</b></p> <p>Satisfacción</p>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden a la Farmacia las Flores, Chimbote – 2024.</p>	<p><b>Hipótesis alternativa:</b></p> <p>Ha= El nivel de satisfacción es buena para los usuarios que acuden a la Farmacia las Flores, Chimbote – 2024.</p> <p><b>Hipótesis nula:</b></p> <p>Ho= El nivel de satisfacción no es buena para los usuarios que acuden a la Farmacia las Flores, Chimbote – 2024.</p>	<p><b>Tipo de Investigación:</b></p> <p>La presente investigación es básica, no experimental.</p> <p><b>Diseño de Investigación:</b></p> <p>El diseño de la investigación es transversal descriptivo con enfoque cuantitativo.</p> <p><b>Población y Muestra:</b></p> <p>Estuvo representado por 2400 usuarios mensuales atendidos en la farmacia y al aplicar la fórmula de muestreo aleatorio simple</p>
		<p><b>Objetivos específicos</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Encontrar el nivel de satisfacción en el aspecto de fiabilidad percibida por los usuarios que acude a la Farmacia las Flores, Chimbote – 2024.</li> <li>2. Determinar el nivel de satisfacción en el aspecto de la capacidad de respuesta percibida por los usuarios que acude a Farmacia las Flores, Chimbote – 2024.</li> <li>3. Determinar el nivel de satisfacción en el aspecto de seguridad por los usuarios que</li> </ol>		

		<p>acude a la Farmacia las Flores, Chimbote – 2024.</p> <p>4. Determinar el nivel de satisfacción en el aspecto de empatía por los usuarios que acude a la Farmacia las Flores, Chimbote – 2024.</p> <p>5. Determinar el nivel de satisfacción en el aspecto de tangibilidad por los usuarios que acude a la Farmacia las Flores, Chimbote – 2024.</p>		<p>se obtiene el valor de 120, que nos indica que es la cantidad de encuestas que se deben de realizar, para que la muestra sea representativa</p> <p><b>Técnica e Instrumento de recolección de datos:</b></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 FARMACIA LAS FLORES, CHIMBOTE – 2024.**

BACHILLER:

**Tarazona Manrique Katherine Fiorella**

**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**

Yo (Nombres y Apellidos) ... Katherine Fiorella Tarazona Manrique .....

con DNI...7012214..... con domicilio en..Mariano Melgar A-9 Tamboreal N

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

Por lo tanto, acepto participar en la siguiente investigación.

CHIMBOTE, 01...de...Octubre....del 2024

Anexo 6

Base de datos

N°	P_1	P_2	P_3	P_4	P_5	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
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2
2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2
3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3
4	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3
5	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2
6	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3
7	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3
8	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3
9	4	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2
10	3	3	3	2	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2
12	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2
13	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3
14	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3
15	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2
16	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3
17	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3
18	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3
19	4	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2
20	3	3	3	2	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2

21	4	3	3	2	3	4	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3
22	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2
23	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2
24	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3
25	3	3	3	2	3	4	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2
26	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	4	3	3	3
27	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	4	4	3	3
28	3	2	3	2	3	4	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3
29	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2
30	3	4	3	2	2	3	2	3	4	2	3	4	3	2	3	4	4	3	2
31	4	3	3	2	3	4	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3
32	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2
33	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2
34	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3
35	3	3	3	2	3	4	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2
36	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	4	3	3	3
37	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	4	4	3	3
38	3	2	3	2	3	4	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3
39	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2
40	3	4	3	2	2	3	2	3	4	2	3	4	3	2	3	4	4	3	2
41	4	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3
42	3	4	3	2	2	3	3	2	2	3	4	3	3	3	2	3	2	2	2
43	4	4	2	3	3	3	2	4	3	2	3	2	2	3	3	4	4	3	2
44	3	2	3	4	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3

45	2	4	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	4	2	3	3	2
46	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2
47	4	4	4	3	3	3	4	2	2	3	3	4	3	2	4	3	3	3	3
48	3	2	3	2	1	3	2	2	4	3	2	4	3	3	3	4	4	4	3
49	3	3	2	3	2	4	4	4	3	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3
50	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3
51	4	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3
52	3	4	3	2	2	3	3	2	2	3	4	3	3	3	2	3	2	2	2
53	4	4	2	3	3	3	2	4	3	2	3	2	2	3	3	4	4	3	2
54	3	2	3	4	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3
55	2	4	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	4	2	3	3	2
56	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2
57	4	4	4	3	3	3	4	2	2	3	3	4	3	2	4	3	3	3	3
58	3	2	3	2	1	3	2	2	4	3	2	4	3	3	3	4	4	4	3
59	3	3	2	3	2	4	4	4	3	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3
60	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3
61	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3
62	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3
63	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3
64	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2
65	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2
66	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3
67	4	4	4	4	3	3	2	3	3	2	4	4	4	3	3	4	4	3	3
68	4	4	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	4	4	3	3	3

69	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3
70	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	4	4	3
71	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2
72	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3
73	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2
74	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2
75	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2
76	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3
77	4	4	4	4	3	3	2	3	3	2	4	4	4	3	3	4	4	3
78	4	4	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	4	4	3	3
79	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3
80	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	4	4	3
81	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3
82	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2
83	4	4	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2
84	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2
85	4	3	3	4	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2
86	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2
87	4	4	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	4	4	2
88	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2
89	4	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3
90	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
91	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3
92	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2

93	4	4	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2
94	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2
95	4	3	3	4	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2
96	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2
97	4	4	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	4	4	3	2
98	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2
99	4	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3
100	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
101	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3
102	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3
103	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3
104	4	4	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2
105	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3
106	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2
107	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2
108	3	2	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2
109	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2
110	4	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2
111	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2
112	4	4	2	3	3	4	4	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2
113	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
114	4	3	3	2	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3
115	4	4	4	2	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3
116	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2

117	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
118	4	3	3	2	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3
119	4	4	4	2	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3
120	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2

**LEYENDA** MALO = 1  
REGULAR = 2  
BUENO = 3  
EXCELENTE = 4

Anexo 7

Formato de publicación en repositorio



# REPOSITORIO INSTITUCIONAL DIGITAL

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE DOCUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

1. Información del Autor			
Tarazona Manrique Katherine Fiorella		70122147	KtarazonaManrique@gmail
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			
Satisfacción del usuario que acude a farmacia las flores, Chimbote - 2024.			
5. Programa Académico			
Farmacia y Bioquímica.			
6. Tipo de Acceso al Documento			
<input checked="" type="checkbox"/> Abierto o Público <sup>2</sup> (info:eu-repo/semantics/openAccess)		<input type="checkbox"/> Acceso restringido <sup>4</sup> (info:eu-repo/semantics/restrictedAccess) <sup>(*)</sup>	
(*) 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 g aprobado por el Jurado Evaluador g forma parte del proceso que conduce a obtener el grado académica a título profesional.

**B. Otorgamiento de una licencia CREATTVE COMMONS s**

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 g difundir de forma libre g gratuita, de manera íntegra a todo el documento.<sup>e</sup>

Huella Digital



*[Handwritten Signature]*

Firma

Lugar	Día	Mes	Año
Chimbote	22	10	25

**Importante**

- Según Resolución de Consejo Directivo N° 033-2015-SUNEDU-CD, Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar Grados Académicos y Títulos Profesionales, Art. 8, inciso 8.2
- Ley N° 30035 Ley que regula el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto y D.S. 006-2015-PCM
- 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 amigos 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
- 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
- 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 faciliten la difusión de información, recursos educativos, obras artísticas y científicas, entre otros. Estas licencias también garantizan que el autor obtenga el crédito por su obra.
- Según el inciso 12.2 del artículo 12º 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 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

# SATISFACCIÓN DEL USUARIO QUE ACUDE A LA FARMACIA LAS FLORES, CHIMBOTE – 2024.

## INFORME DE ORIGINALIDAD



## FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="https://repositorio.uladech.edu.pe">repositorio.uladech.edu.pe</a>	5%
	Fuente de Internet	
2	Submitted to Universidad Nacional de Trujillo	5%
	Trabajo del estudiante	
3	<a href="https://hdl.handle.net">hdl.handle.net</a>	3%
	Fuente de Internet	
4	<a href="https://repositorio.usanpedro.edu.pe">repositorio.usanpedro.edu.pe</a>	2%
	Fuente de Internet	
5	<a href="https://repositorio.ucv.edu.pe">repositorio.ucv.edu.pe</a>	1%
	Fuente de Internet	
6	<a href="https://repositorio.ug.edu.ec">repositorio.ug.edu.ec</a>	1%
	Fuente de Internet	
7	<a href="https://revistasoj.s.utn.edu.ec">revistasoj.s.utn.edu.ec</a>	1%
	Fuente de Internet	
8	<a href="https://repositorio.uroosevelt.edu.pe">repositorio.uroosevelt.edu.pe</a>	1%
	Fuente de Internet	

9	Fuente de Internet	<1 %
10	<a href="https://repositorio.uwiener.edu.pe">repositorio.uwiener.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
11	<a href="http://www.avocadosource.com">www.avocadosource.com</a> Fuente de Internet	<1 %
12	Submitted to Universidad Wiener Trabajo del estudiante	<1 %
13	<a href="http://qdoc.tips">qdoc.tips</a> Fuente de Internet	<1 %
14	<a href="http://www.csifcyl.org">www.csifcyl.org</a> Fuente de Internet	<1 %
15	<a href="http://1library.co">1library.co</a> Fuente de Internet	<1 %
16	<a href="https://repositorio.unapiquitos.edu.pe">repositorio.unapiquitos.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
17	<a href="https://repositorio.upn.edu.pe">repositorio.upn.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
18	<a href="http://www.coursehero.com">www.coursehero.com</a> Fuente de Internet	<1 %
19	<a href="https://repositorio.uasf.edu.pe">repositorio.uasf.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
20	<a href="http://npworld.us">npworld.us</a> Fuente de Internet	<1 %

21 repositorio.unid.edu.pe  
Fuente de Internet

<1 %

22 revista.escolme.edu.co  
Fuente de Internet

<1 %

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 6 words

Excluir bibliografía

Activo