

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



**Satisfacción del usuario que es atendido en la farmacia del Hospital**  
**Vista Alegre, Distrito Víctor Larco, 2022**

Tesis para optar el Título Profesional de Químico Farmacéutico

**Autor:**

Quezada Castillo, Jim Edward

**Asesor:**

Flores Ballena, Jaime

(Código ORCID:0000-0002-2346-1040)

**Nuevo Chimbote – Perú**

**2023**

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	ii
ÍNDICE DE TABLAS .....	iii
ÍNDICE DE FIGURAS .....	iv
Figura.....	iv
Figura.....	iv
Figura.....	iv
1 Palabras claves .....	v
2 Constancia de originalidad.....	vi
3 Título.....	vii
4 Resumen.....	viii
5 Abstract.....	ix
6 Introducción .....	1
Antecedentes y fundamentación científica .....	1
Justificación de la investigación .....	6
Problema .....	6
Conceptuación y operacionalización de las variables.....	7
Hipótesis .....	8
7 Metodología .....	10
a) Tipo y diseño de investigación .....	10
Tipo de investigación.....	10
Diseño de investigación .....	10
b) Población, muestra y muestreo .....	11
Población .....	11
Criterios de inclusión .....	11
Criterios de exclusión .....	11
Muestra. ....	12
c) Técnicas e instrumentos de investigación .....	13

Técnicas .....	13
Instrumentos.....	13
d) Confiabilidad y validez del Instrumento .....	13
e) Procesamiento y análisis de la información .....	14
8 Resultados.....	15
9 Análisis y discusión .....	22
10 Conclusiones y recomendaciones .....	25
11 Referencias bibliográficas.....	27
12 Agradecimiento .....	30
13 Anexos.....	31

## ÍNDICE 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 .....	16
<b>Tabla 3</b> Satisfacción frente a la capacidad de respuesta en el servicio .....	17
<b>Tabla 4</b> Satisfacción frente a la seguridad en el servicio .....	18
<b>Tabla 5</b> Satisfacción frente a la empatía en el servicio .....	19
<b>Tabla 6</b> Satisfacción frente a la tangibilidad en el servicio .....	20
<b>Tabla 7</b> Nivel de satisfacción del usuario frente al servicio .....	21

## 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.....	16
<b>Figura 3</b> Satisfacción frente a la capacidad de respuesta en el servicio .....	17
<b>Figura 4</b> Satisfacción frente a la seguridad en el servicio .....	18
<b>Figura 5</b> Satisfacción frente a la empatía en el servicio .....	19
<b>Figura 6</b> Satisfacción frente a la tangibilidad en el servicio .....	20
<b>Figura 7</b> Nivel de satisfacción del usuario frente al servicio.....	21

## 1 Palabras claves

<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>	Ciencia del Cuidado de la Salud y Servicios

## 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 es atendido en la farmacia del Hospital Vista Alegre, Distrito Víctor Larco, 2022" del (a) estudiante: **QUEZADA CASTILLO JIM EDWARD**, identificado(a) con Código N° **1315100072**, 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, 21 de diciembre de 2023

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 es atendido en la farmacia del Hospital Vista Alegre,  
Distrito Víctor Larco, 2022

#### **4 Resumen**

El objetivo de este estudio consiste en analizar la satisfacción de los usuarios que reciben atención en la farmacia del Hospital Vista Alegre, Distrito Víctor Larco, en el año 2022. La metodología adoptada es de tipo investigación básica, con un diseño descriptivo no experimental de tipo transversal. La población objeto de estudio comprende a 1950 personas, y la muestra seleccionada consiste en 276 usuarios. Para evaluar la satisfacción, se aplicó el Modelo SERVPERF como una alternativa al SERVQUAL.

Entre los resultados encontrados tenemos: El rango etéreo más frecuente es de los usuarios tiene de 41 a 50 años con un 33%, de género femenino el 56%, 28% de los usuarios tienen como estudios a nivel secundaria; el 99% de los usuarios encuestados tiene como seguro al SIS; mientras que entre los Resultados sobre los niveles de satisfacción de los usuarios se encontró: En las dimensiones: fiabilidad, seguridad empatía con 97%; en tangibilidad el 100%, y el 88% frente a la capacidad de respuesta, mostrando todos ellos un nivel muy alto de satisfacción; concluyendo que el 59% de los usuarios muestran un nivel muy alto de satisfacción

**Palabras claves:** Satisfacción, seguridad, confiabilidad, empatía

## 5 Abstract

The objective of this study is to analyze the satisfaction of users who receive care in the pharmacy of the Vista Alegre Hospital, Víctor Larco District, in the year 2022. The methodology adopted is basic research type, with a non-experimental descriptive design. cross. The population under study includes 1950 people, and the selected sample consists of 276 users. To evaluate satisfaction, the SERVPERF Model was applied as an alternative to SERVQUAL.

Among the results found we have: The most frequent age range is that of users, 33% are between 41 and 50 years old, 56% are female, 28% of users have secondary education; 99% of the users surveyed have SIS as insurance; while among the Results on user satisfaction levels it was found: In the dimensions: reliability, security, empathy with 97%; 100% in tangibility, and 88% in response capacity, all of them showing a very high level of satisfaction; concluding that 59% of users show a very high level of satisfaction

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

## **6 Introducción**

### **Antecedentes y fundamentación científica**

Rodríguez (2019), en su tesis titulada "Satisfacción de los usuarios en relación con la calidad de los servicios farmacéuticos en el hospital general Guasmo Sur" (ubicado en Guayaquil, Ecuador), tuvo como objetivo principal determinar la conexión entre la satisfacción de los usuarios y la calidad de los servicios proporcionados por la Farmacia del Hospital. Su enfoque de investigación se basó en un diseño descriptivo, correlacional y explicativo. La muestra consistió en 381 usuarios a quienes se les administró un cuestionario. Entre los resultados obtenidos, se destacó que todos los aspectos relacionados con la satisfacción obtuvieron puntuaciones bajas. Esto llevó a la conclusión de que los procesos subjetivos deben fortalecerse mediante la capacitación del personal de Químicos Farmacéuticos y Auxiliares de Farmacia. Esto es esencial para fomentar el interés de cada miembro del personal en abordar los problemas planteados por los usuarios, cumplir con los plazos prometidos y estipulados, y especialmente evitar errores.

En su tesis desarrollada en Ecuador, Maggi (2018) se propuso como objetivo principal medir el grado de satisfacción de los usuarios en relación con la atención y calidad ofrecida en los servicios de emergencia pediátrica. El diseño de investigación adoptado fue de tipo transversal analítico, con una muestra que comprendía a 357 representantes de niños. Los resultados principales indicaron que los usuarios expresaron insatisfacción en las dimensiones de tangibilidad, fiabilidad, seguridad y empatía. En cuanto a la capacidad de respuesta, se consideró parcialmente satisfecha, ya que tanto las expectativas como las percepciones recibieron valoraciones bajas. Como recomendación, se sugirió evaluar las deficiencias del hospital, establecer indicadores de desempeño y proporcionar capacitación a todo el personal, ya que el servicio del hospital no garantiza plenamente la seguridad del paciente y la atención carece de calidez en el trato.

De acuerdo a Cruz y Salazar (2018), en su trabajo de investigación desarrollado en Lima; El objetivo general de este estudio fue investigar la relación existente entre la calidad de la atención y el nivel de satisfacción de los usuarios en el contexto de la consulta externa. Se llevó a cabo una investigación de tipo transversal con un diseño no experimental de corte correlacional. La población objeto de estudio consistió en 157 usuarios a quienes se les administró una encuesta SERVQUAL modificada. Los resultados principales revelaron que un significativo 89.8% de los usuarios expresaron insatisfacción con la atención recibida. Además, se determinó una correlación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción, con un coeficiente de correlación ( $\rho$ ) y un valor p de 0.5. En términos conclusivos, se estableció que las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía están directa y significativamente relacionadas con la satisfacción de los usuarios que acuden a la consulta externa del hospital de emergencias Grau. Este hallazgo sugiere la necesidad de abordar específicamente estos aspectos para mejorar la calidad percibida de la atención y, por ende, la satisfacción de los usuarios en dicho contexto hospitalario.

Por otro lado, Tomas (2018) en su trabajo de investigación tuvo como objetivo principal investigar la relación existente entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el ámbito de la distribución de productos farmacéuticos en el Hospital 2 de Mayo durante el año 2017. Los resultados obtenidos llevaron a la conclusión de que efectivamente existe una relación significativa entre estas dos variables, siendo la relación categorizada como fuerte y perfecta, con un coeficiente de correlación ( $r$ ) de 0,900. La interpretación de este hallazgo indica que a medida que la calidad de servicio aumenta, la satisfacción del usuario también experimenta un aumento notable. En otras palabras, cuanto mayor sea la calidad de servicio proporcionada en la distribución de productos farmacéuticos, mayor será la satisfacción del usuario.

En virtud de estos resultados, se emitió una recomendación específica para los funcionarios y líderes de los servicios del Hospital Dos de Mayo. Se sugirió la implementación de una estrategia de verificación de la calidad de servicio del personal de manera inopinada. Esta medida tiene como objetivo garantizar el cumplimiento efectivo de las estrategias de calidad propuestas dentro de este nosocomio. Este

enfoque proactivo busca mantener y mejorar los estándares de calidad en la distribución de productos farmacéuticos, contribuyendo así a una experiencia más satisfactoria para los usuarios del hospital.

Según, Tandypan (2017), en su trabajo de investigación realizado en el Hospital Belén de Trujillo, tuvo como propósito general el determinar la existencia de una relación entre el cumplimiento de Buenas Prácticas de Dispensación (BPD) y la satisfacción de los usuarios externos atendidos en la farmacia. La investigación se enmarcó en un diseño descriptivo correlacional, con una muestra de estudio compuesta por 96 usuarios que fueron evaluados a través de un cuestionario. Los resultados obtenidos indicaron que el nivel de satisfacción percibido por los usuarios fue del 58%, clasificado como regular. Como conclusión, se sugirió que es crucial mejorar la comunicación y las relaciones interpersonales entre los farmacéuticos y los usuarios. Para abordar esta cuestión, se recomienda implementar charlas y capacitaciones destinadas al personal de la farmacia. Estas acciones tienen como objetivo fortalecer las habilidades de comunicación, mejorar la calidad del servicio, y, en última instancia, elevar el nivel de satisfacción de los usuarios externos que hacen uso de los servicios farmacéuticos. La implementación de estas medidas podría contribuir significativamente a optimizar la experiencia general del usuario en la farmacia.

Asimismo, Chávez (2020), en su trabajo de investigación ejecutado en el Hospital “El Esfuerzo” en la ciudad de Trujillo, Perú, tuvo como objetivo general evaluar tanto la calidad del servicio como la satisfacción de los usuarios que visitan el Servicio de Farmacia. El análisis concluyó que la percepción de los usuarios sobre la fiabilidad del servicio fue positiva, con un índice de satisfacción del 40,9%. Asimismo, la capacidad de respuesta fue calificada como buena, obteniendo un nivel de satisfacción del 43,0%. En cuanto a la seguridad, los usuarios la evaluaron como buena, manifestando un nivel de satisfacción del 42,3%. La empatía recibió una calificación positiva, con un 51,7% de satisfacción. Aquellos que consideraron la tangibilidad como buena expresaron un nivel de satisfacción del 40,6%. En resumen, se determinó que la satisfacción de los usuarios estuvo directamente relacionada con la percepción positiva de la calidad de atención en todas sus dimensiones. Es decir, los

usuarios experimentaron satisfacción cuando la calidad del servicio fue valorada como buena en cada uno de los aspectos evaluados, lo que resalta la importancia de mantener y mejorar la calidad en todas las áreas del Servicio de Farmacia para garantizar la satisfacción del usuario.

Satisfacción del usuario es definida por Martínez y Pino (2020), como el producto de la interacción entre las expectativas y los eventos se conoce como satisfacción, una actitud caracterizada por evaluaciones positivas de diversas dimensiones relacionadas con la atención médica.

Los factores que contribuyen a la satisfacción del cliente, según lo señalado por Pablo (2019), abarcan varios elementos clave. Estos incluyen la cortesía y amabilidad demostradas por los empleados, la dedicación de un tiempo adecuado para cada cliente, la eficacia al resolver conflictos, el trato amable recibido, la gestión de los tiempos de espera para recibir servicios, la disposición de la organización para abordar problemas, así como la celeridad en la entrega de servicios. Estos componentes se destacan como elementos esenciales que influyen positivamente en la experiencia del cliente, resaltando la importancia de considerar y mejorar estos aspectos para lograr una mayor satisfacción y fidelización por parte de los usuarios.

Para evaluar la satisfacción, se puede emplear el Modelo SERVPERF, una alternativa al SERVQUAL utilizado para medir la calidad del servicio. Este modelo se caracteriza por su enfoque exclusivo en la valoración del desempeño (SERVice PERFormance) para la evaluación de la calidad del servicio. Aunque comparte los mismos ítems y dimensiones que el SERVQUAL, la diferencia clave radica en que el SERVPERF utiliza solo las 22 afirmaciones relacionadas con las percepciones sobre el desempeño del modelo SERVQUAL (Huamán 2017).

Las dimensiones consideradas en el modelo SERVPERF, basadas en el modelo SERVQUAL (únicamente percepciones), son las siguientes: i) elementos tangibles (Tangibilidad), que abordan la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación; ii) fiabilidad, que evalúa la habilidad para llevar a cabo el servicio prometido de manera fiable y cuidadosa; iii) capacidad de respuesta, que se

refiere a la disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido; iv) seguridad, que evalúa los conocimientos y la atención mostrados por los empleados, así como sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza; y v) empatía, que analiza la atención individualizada ofrecida por los empleados a sus clientes. La eliminación de la parte que aborda las expectativas de los clientes es la distinción clave entre el SERVPERF y el SERVQUAL (Huamán 2017).

Los componentes que influyen en la satisfacción del usuario, según Kotler y Armstrong (2017), se resumen en tres elementos fundamentales: i) expectativas, que representan las aspiraciones individuales de los usuarios en cuanto a lo que esperan lograr; ii) rendimiento percibido de la atención, que se refiere a los resultados que los usuarios creen haber obtenido después de recibir los servicios. En otras palabras, son los efectos que los clientes perciben al haber adquirido los servicios; y iii) complacencia, que se manifiesta cuando el rendimiento percibido supera las expectativas de los usuarios.

En los últimos años, los servicios de farmacia han experimentado un aumento significativo en su actividad. El farmacéutico hospitalario, que desempeña un papel crucial en la atención de estos pacientes, ejerce una influencia significativa tanto en los pacientes como en su terapia farmacológica. El éxito de esta terapia depende, entre otros factores, de la atención farmacéutica proporcionada al paciente y del seguimiento farmacoterapéutico (SFT) realizado por el profesional (Monje et al, 2015).

El SFT implica la identificación de problemas relacionados con los medicamentos (PRM) y la detección, prevención y resolución de resultados negativos asociados a la necesidad, efectividad y seguridad de los medicamentos. Una de las responsabilidades del farmacéutico es fomentar la participación activa del paciente en todo el proceso de SFT, estableciendo una relación de confianza basada en la eficiencia a lo largo del tiempo y fundamentada en la empatía hacia el paciente y en la obtención de resultados positivos. Además, el farmacéutico cumple un papel crucial al ayudar al paciente a expresar sus necesidades relacionadas con los medicamentos, demostrando

una escucha activa e interpretando de manera precisa las explicaciones proporcionadas por el mismo (Monje et al, 2015).

### **Justificación de la investigación**

Se justifica teóricamente porque con la presente investigación se buscó aportar al sector salud con nuevas teorías y fundamento sobre los factores de satisfacción de los clientes en las farmacias, y así enriquecer con otros conocimientos que sirven de base para estudios similares, con el mismo enfoque.

Desde una perspectiva metodológica, la justificación se fundamenta en la elección de una técnica de investigación que implica el uso de un instrumento validado y confiable. Esta selección se realizó con el propósito de alcanzar los objetivos establecidos de manera precisa y obtener resultados imparciales que, a su vez, se utilizaron para su correspondiente interpretación.

Desde un punto de vista social, los resultados son de un valor incuestionable por diversas razones. En primer lugar, están intrínsecamente vinculados al bienestar que se busca promover a través de la salud, expresado mediante una receta médica. En segundo lugar, contribuyen significativamente a una atención óptima, ya que la participación más efectiva del paciente se vuelve más probable. En tercer lugar, la satisfacción y la insatisfacción se convierten en elementos esenciales en el juicio que una persona emite sobre la calidad de la atención recibida. En conjunto, estos factores resaltan la relevancia social de los resultados obtenidos, ya que impactan directamente en la salud y la experiencia de atención del individuo.

### **Problema**

¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario que acude a la farmacia del Hospital Vista Alegre del Distrito de Víctor Larco, 2022?

## Conceptuación y operacionalización de las variables

Definición conceptual de la variable	Dimensiones	Indicadores	Tipo de escala de medición
<p><b>Satisfacción.</b> La satisfacción surge de la interacción entre las expectativas y los eventos, representando una actitud caracterizada por evaluaciones positivas de diversas dimensiones relacionadas con la atención médica. (Martínez y Pino, 2020)</p>	Fiabilidad	Atención sin discriminación	<b>Ordinal</b>
		Atención según horario de trabajo	
		Atención según orden de llegada	
		Disponibilidad de historia clínica	
		Existencia de medicamentos recetados	
	Capacidad de respuesta	Pronta atención	
		Espera corta	
		Resolución rápida de su situación o contratiempo	
		Priorización de la atención	
	Seguridad	Respeto de su privacidad	
		Revisión detallada de la Prescripción médica	
		Tiempo adecuado para absolver sus inquietudes o preguntas	
		Confianza del personal	
	Empatía	Trato amable y respetuoso	
Interés del personal en aclarar todas las preguntas e inquietudes que tenga sobre el			

		tratamiento o la utilización de los medicamentos recetados.	
		Información brindada de utilidad para llevar a cabo su tratamiento con éxito	
		El personal respeta los puntos de vista del paciente	
		Se respeta y entiende el estado emocional del paciente	
	Tangibilidad	Señalización correcta para identificar el Servicio	
		Vestimenta adecuada por parte del personal	
		Ambiente apropiado para la atención del medicamento	
		Ambiente apropiado para la atención farmacéutica	

### **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 son atendidos en la farmacia del Hospital Vista Alegre del Distrito de Víctor Larco, 2022.

### **Objetivos específicos**

1. Determinar el grado de satisfacción en lo que respecta a la percepción de fiabilidad por parte de los usuarios atendidos en la farmacia. del Hospital Vista Alegre del Distrito de Víctor Larco, 2022.
2. Determinar el grado de satisfacción en relación con la percepción de la capacidad de respuesta por parte de los usuarios atendidos en la farmacia del Hospital Vista Alegre del Distrito de Víctor Larco, 2022.
3. el grado de satisfacción en lo referente a la percepción de seguridad por parte de los usuarios atendidos en la farmacia del Hospital Vista Alegre del Distrito de Víctor Larco, 2022.
4. Determinar el grado de satisfacción en relación con la percepción de empatía por parte de los usuarios atendidos en la farmacia del Hospital Vista Alegre del Distrito de Víctor Larco, 2022.
5. Determinar el nivel de satisfacción en el aspecto de tangibilidad por los usuarios que son atendidos en la farmacia del Hospital Vista Alegre del Distrito de Víctor Larco, 2022.

## **7 Metodología**

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

#### **Tipo de investigación**

Es Básica, debido a que la presente investigación se plantea aportar conocimiento objetivo acerca de la efectividad de una intervención farmacéutica educativa en la mejora de la percepción y aceptación de medicamentos genéricos (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

#### **Diseño de investigación**

El enfoque metodológico de la investigación adopta una naturaleza descriptiva, ya que se centra en la presentación detallada de los resultados obtenidos a través de los instrumentos de recolección de datos, como la ficha de recolección y el cuestionario. No tiene como objetivo establecer relaciones de causa y efecto entre las variables. Siguiendo la perspectiva de Hernández et al. (2014), se caracteriza como descriptivo al medir y recopilar datos de manera independiente o conjunta sobre las variables de interés.

La investigación se clasifica como transversal, conforme a la definición de Hernández et al. (2014), ya que los datos recopilados se analizarán dentro de un periodo de tiempo específico. Además, se considera un estudio prospectivo, según la clasificación de Hernández et al. (2014), dado que los datos se recolectan a medida que se desarrollan, siguiendo a un grupo de individuos que comparten similitudes en relación al tema de estudio.

En términos de diseño, la investigación es no experimental, tal como lo establece Hernández y Mendoza (2018), ya que se llevó a cabo sin intervenir en las variables. Se enfoca en medir fenómenos tal y como se desarrollan de manera natural, permitiendo un análisis posterior para comprender y examinar los resultados de manera más objetiva.

Gráfico de diseño de investigación es:



Donde:

M: Grupo estudiado compuesto por los pacientes atendidos

X<sub>1</sub>: Observación del grupo estudiado relacionado a la satisfacción del usuario.

## b) Población, muestra y muestreo

### Población

La población constituye un conjunto integral de individuos, maquinaria, mediciones, juicios u observaciones necesario para que el investigador pueda abordar y analizar un fenómeno específico. Esta agrupación abarca todos los elementos que son pertinentes y relevantes para el objeto de estudio, proporcionando la base esencial para la investigación y permitiendo al investigador obtener una comprensión completa y representativa del fenómeno en cuestión (Arias, et al., 2016). Todos los usuarios que acuden a la farmacia del Hospital Vista Alegre del Distrito de Víctor Larco, que aproximadamente se tienen unas 65 atenciones diarias, teniendo una población mensual de 1950 usuarios aproximadamente.

### Criterios de inclusión

- Todos los usuarios externos e internos mayores de edad que tienen o no Seguro Integral de Salud (SIS), que pertenezcan al Hospital Vista Alegre del Distrito de Víctor Larco.

### Criterios de exclusión

- Usuarios menores de edad
- Usuarios con Seguro Integral de Salud que pertenecen a otros establecimientos de salud.
- Usuarios que no desean participar del estudio.

## **Muestra.**

En cuanto a la muestra, que se refiere al grupo específico de elementos seleccionados de la población que comparten características comunes y que serán los participantes en el desarrollo de los instrumentos (Baena, 2017). Para la obtención de esta muestra, se aplicó el método de muestreo aleatorio simple, utilizando la fórmula de población proporcional o porcentaje de una población finita (aleatorio simple) con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%. La fórmula utilizada es la siguiente:

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

n= Tamaño muestral

$Z_{\alpha}$ = Nivel de confianza

p= proporción de la población con la característica estudiada

q= proporción de la población sin la característica estudiada

e= Nivel de error

N= tamaño poblacional = 1950

Aplicando la fórmula donde n = 321 usuarios

### **Ajuste de la muestra**

N= POBLACIÓN

n= muestra

$$\frac{n}{1 + n/N} = \frac{321}{1.164652231} = 276$$

### **Técnica de muestreo:**

De acuerdo con Kinnear y Taylor (1998), el proceso de muestreo puede dividirse en dos categorías: probabilístico y no probabilístico. El muestreo probabilístico ocurre cuando cada individuo dentro de la población tiene una probabilidad igual de ser

seleccionado. Por otro lado, el muestreo no probabilístico se refiere a situaciones en las cuales esta igualdad de probabilidad no está presente.

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

#### **Técnicas**

El estudio desarrollará la técnica de la encuesta, la cual se basa en la interrogación directa de participantes conocidos como encuestados, con el objetivo de recopilar información clara respecto a las variables. A su vez será necesaria la técnica de la observación, apelando a la competencia visual del investigador para el conocimiento de la información (Ñaupas, Valdivia, Palacios y Romero, 2018), dado que es la técnica adecuada que permitió obtener información real sobre la variable de estudio.

#### **Instrumentos**

El cuestionario sobre la satisfacción del usuario está conformado por 27 preguntas, y utiliza una escala de Likert, tal como se especifica:

<b>Puntaje</b>	<b>Niveles</b>
(1) punto.	Malo
(2) puntos.	Regular
(3) puntos.	Bueno
(4) puntos.	Excelente

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

La confiabilidad se vincula con la consistencia de los resultados obtenidos al aplicar el instrumento en la población objeto de estudio, según Hernández et al. (2014). En consonancia, Oviedo y Campo (2005) destacaron que la confiabilidad y la solidez del instrumento están asociadas con la aceptación de los resultados basada en la fiabilidad del mismo. El instrumento fue respaldado por la validez de contenido y se ajustó al modelo del Ministerio de Salud (2012), que continúa siendo válido para evaluar el grado de satisfacción en una farmacia. Al emplear el coeficiente Alfa de

Cronbach, se obtuvo un valor de 0.850, indicando que el instrumento es apropiado y fidedigno para su aplicación. (Anexo 3)

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

El análisis estadístico desempeña una función crucial en el desarrollo de una investigación, según lo señalado por Valderrama (2015). Para llevar a cabo el procesamiento de los datos, se optó por utilizar el programa Excel, mediante la creación de tablas y gráficos con el objetivo de facilitar su comprensión. Además, se llevó a cabo la interpretación de cada tabla de acuerdo con los niveles asociados a las preguntas específicas.

Para la evaluación de la confiabilidad del instrumento, se recurrió al programa SPSS Statistics (2019), permitiendo así un análisis más detallado y preciso. La implementación de esta herramienta posibilitó la evaluación y determinación de la fiabilidad del instrumento utilizado en el estudio. Este enfoque metodológico se alinea con las mejores prácticas en la investigación, garantizando un análisis estadístico riguroso y confiable de los datos recopilados.

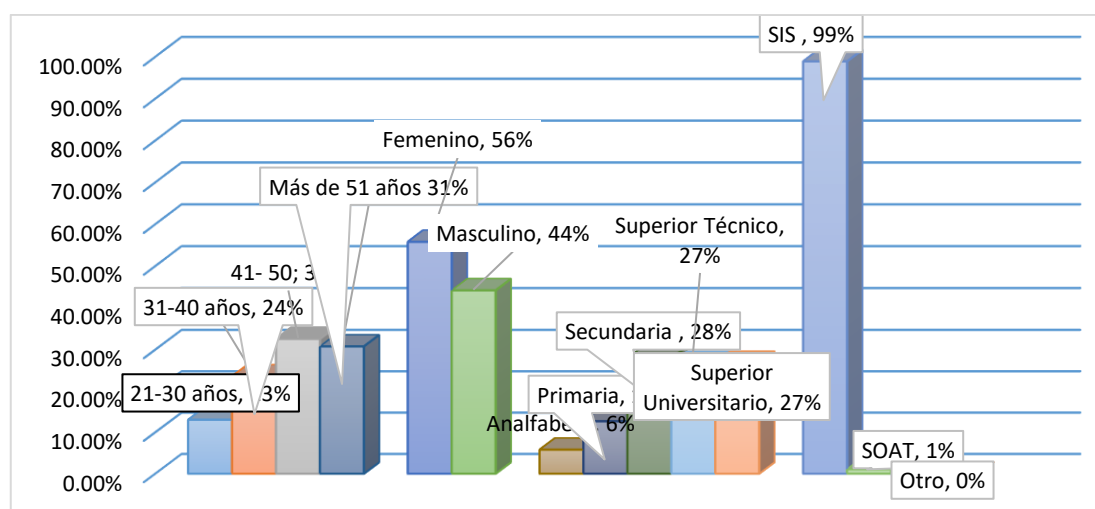
## 8 Resultados

### Resultados sobre los aspectos sociodemográficos de los usuarios encuestados

**Tabla 1**

*Aspectos sociodemográficos de los usuarios encuestados*

	Nº	%
<b>Edad</b>		
21-30 años	36	13%
31-40 años	65	24%
41- 50 años	90	33%
Más de 51 años	85	31%
<b>Sexo</b>		
Femenino	154	56%
Masculino	122	44%
<b>Grado de instrucción</b>		
Analfabeto	16	6%
Primaria	35	13%
Secundaria	77	28%
Superior Técnico	74	27%
Superior Universitario	74	27%
<b>Seguro</b>		
SIS	273	99%
SOAT	3	1%
Ninguno	0	0%
Otro	0	0%
<b>Total</b>	<b>276</b>	



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

El 33% tiene de 41 a 50 años, el 31% más de 51 años, y 44% de 21 a 40 años. El 56% son mujeres, y el 44% son hombres. Un 28% tienen estudios secundarios, 27% estudios técnicos, otro 27% estudios universitarios, y tienen primaria (12%) o son analfabetos (6%). El 99% de los usuarios encuestados tiene como seguro SIS, y el 1% tiene SOAT.

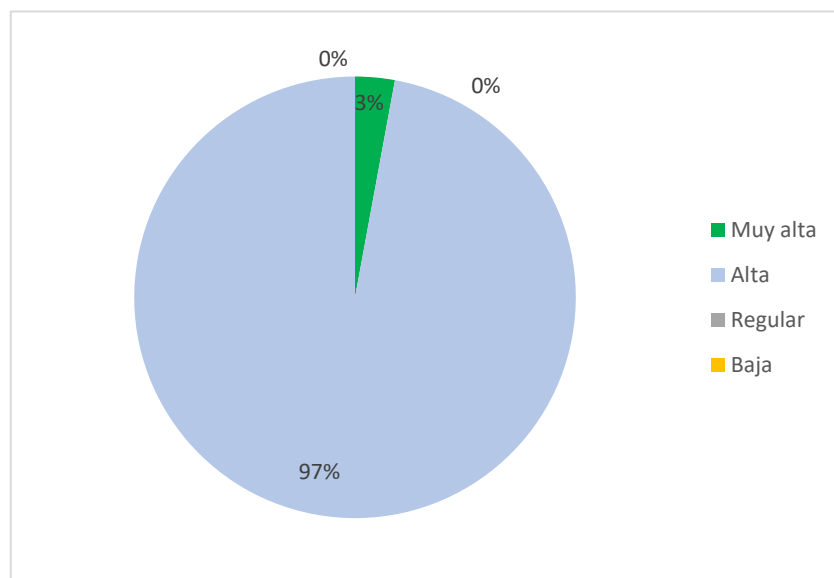
## Resultados sobre los niveles de satisfacción de los usuarios

**Tabla 2**

*Satisfacción frente a la fiabilidad en el servicio*

Niveles	N°	%
Muy alta	8	3
Alta	268	97
Regular	0	0
Baja	0	0
<b>Total</b>	<b>276</b>	<b>100</b>

Fuente: Aplicación de encuestas en el mes de Octubre 2022



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

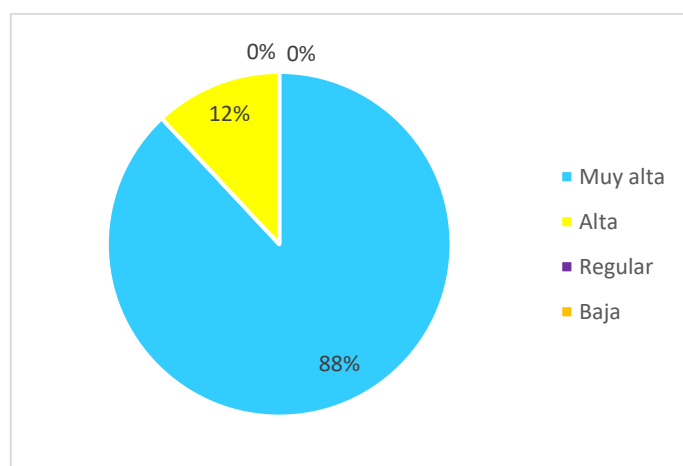
El 97% de los pacientes encuestados muestran una satisfacción alta sobre la fiabilidad que ofrece la farmacia en estudio, y un 3% muestra un nivel muy alto.

**Tabla 3**

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

<b>Niveles</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Muy alta	243	88
Alta	33	12
Regular	0	0
Baja	0	0
<b>Total</b>	<b>276</b>	<b>100</b>

Fuente: Aplicación de encuestas en el mes de octubre 2022



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

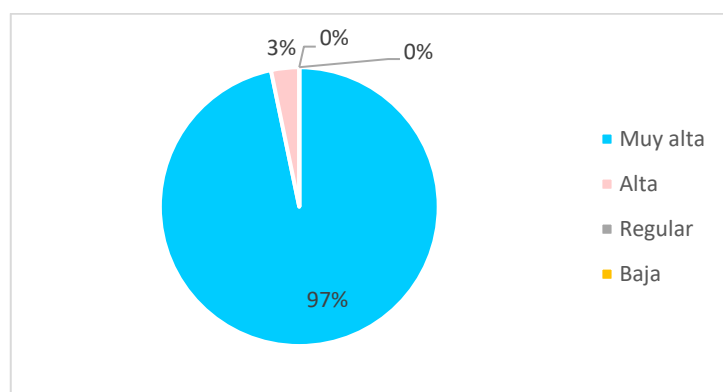
El 88% de los pacientes encuestados muestran un nivel muy alto de satisfacción frente a la capacidad de respuesta que ofrece la farmacia en el servicio que ofrece, y un 12% muestran un nivel alto.

**Tabla 4**

*Satisfacción frente a la seguridad en el servicio*

<b>Niveles</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Muy alta	267	97
Alta	9	3
Regular	0	0
Baja	0	0
<b>Total</b>	<b>276</b>	<b>100</b>

Fuente: Aplicación de encuestas en el mes de Octubre 2022



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

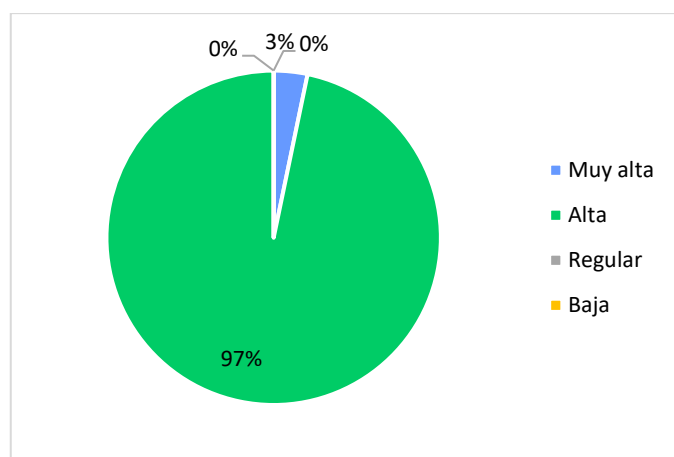
El 97% de los pacientes tienen un nivel muy alto de satisfacción sobre la seguridad que muestra la farmacia en estudio sobre el servicio que ofrece.

**Tabla 5**

*Satisfacción frente a la empatía en el servicio*

<b>Niveles</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Muy alta	9	3
Alta	267	97
Regular	0	0
Baja	0	0
<b>Total</b>	<b>276</b>	<b>100</b>

Fuente: Aplicación de encuestas en el mes de octubre 2022



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

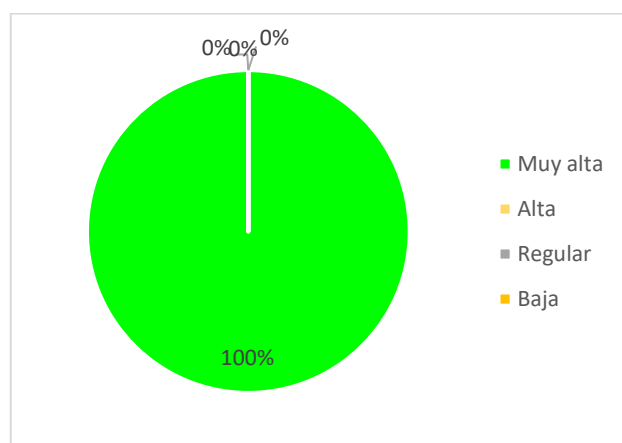
El 97% de los pacientes muestran un nivel alto de satisfacción sobre la empatía que ofrece el personal de la farmacia en estudio, y el 3% muestra un nivel muy alto.

**Tabla 6**

*Satisfacción frente a la tangibilidad en el servicio*

<b>Niveles</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Muy alta	276	100
Alta	0	0
Regular	0	0
Baja	0	0
<b>Total</b>	<b>276</b>	<b>100</b>

Fuente: Aplicación de encuestas en el mes de Octubre 2022



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

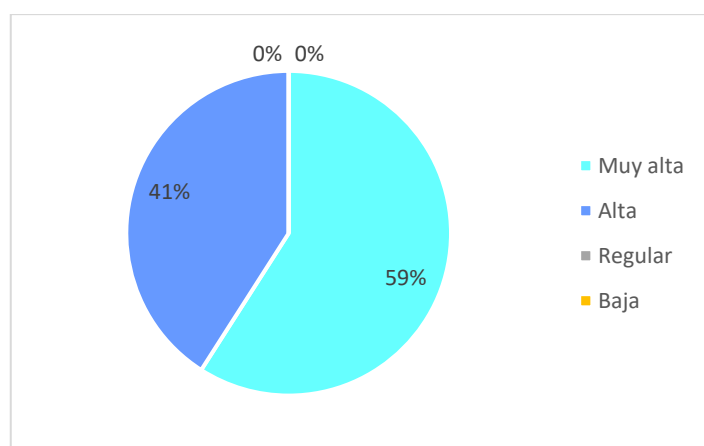
Sobre la tangibilidad que ofrece la farmacia en estudio, la totalidad de los usuarios encuetados muestran un nivel de satisfacción muy alto.

**Tabla 7**

*Nivel de satisfacción del usuario frente al servicio*

<b>Niveles</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Muy alta	163	59
Alta	113	41
Regular	0	0
Baja	0	0
<b>Total</b>	<b>276</b>	<b>100</b>

Fuente: Aplicación de encuestas en el mes de Octubre 2022



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

De manera general, se tiene que el 59% de los pacientes muestran un nivel muy alto de satisfacción sobre la atención y servicio que ofrece la farmacia, y el 41% muestra un nivel de satisfacción alto.

## 9 Análisis y discusión

En relación al objetivo general, sobre la determinación del nivel de satisfacción de los pacientes que son atendidos en la farmacia del Hospital Vista Alegre; en la tabla y figura 7, se ha logrado identificar que en su mayoría los usuarios señalan que se sienten satisfechos a nivel muy alto (56%), 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 encuentran insatisfechos con la atención que brinda la farmacia en estudio; al igual que el estudio Tandaypan (2017), quien señala que el 58% se encuentra de satisfecho de manera regular.

El primer objetivo específico señala el nivel de satisfacción en el aspecto de fiabilidad percibida por los pacientes que son atendidos en la farmacia del Hospital Vista Alegre; de la tabla y figura 2, encontrándose que casi todo en su totalidad se muestran un nivel alto de satisfacción sobre 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 97% 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.

En base al segundo objetivo específico, que consiste en la determinación del nivel de satisfacción en lo que corresponde a la capacidad de respuesta percibida por los pacientes que se atienden en la farmacia del Hospital Vista Alegre se observa de la tabla y figura 3, se ha obtenido que un 88% alcanzan un nivel de satisfacción muy alto, y un 12% muestra un nivel de satisfacción alto, 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 la satisfacción en relación al servicio que ofrece la farmacia.

Sobre el tercer objetivo específico, que consiste en la determinación del nivel de satisfacción en el enfoque de seguridad por los pacientes que acuden a la farmacia del Hospital Vista Alegre; de la tabla y figura 4, se encontró que el 97% de los usuarios se sienten satisfechos a nivel muy alto, dado que señalan que el personal de la farmacia 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 es esencial proporcionar capacitación integral a todo el personal, ya que el servicio hospitalario actualmente no garantiza una seguridad completa para los pacientes y presenta deficiencias en la calidad del trato cálido. Este proceso de capacitación debería abordar las áreas críticas identificadas, incluyendo la mejora de las medidas de seguridad para los pacientes y el fortalecimiento de la calidad en el trato, con el fin de elevar la experiencia general del paciente y cumplir con los estándares deseados de atención médica.

Respecto al objetivo específico, acerca de determinar el nivel de satisfacción en la dimensión de empatía por los pacientes que se atienden en la farmacia del Hospital Vista Alegre del Distrito de Víctor Larco, 2022”, en el cuadro y figura 5, se ha encontrado que el 97% de los usuarios muestran un nivel alto de satisfacción, lo que indica que el personal farmacéutico lo trata con amabilidad, respeto 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 farmacia del Hospital

Vista Alegre del Distrito de Víctor Larco, 2022”); 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, 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. 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) El nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en la farmacia en estudio muestra un nivel de satisfacción es muy alto (59%), lo que indica que se encuentran contentos y a gusto con el servicio que les ofrece el establecimiento.
- 2) La confiabilidad que ofrece la farmacia es positiva, pues brindan comprensión y atención en orden de llegada, hay respeto en la atención, comprensión, lo que genera que los usuarios se sientan satisfechos a nivel alto.
- 3) El nivel de satisfacción sobre la capacidad de respuesta de los usuarios es alto, lo que indica que la farmacia les brinda una rápida y oportuna atención ante sus requerimientos e inquietudes.
- 4) Respecto a la seguridad, los usuarios sienten un nivel de satisfacción muy alto, lo que indica que confían en el servicio que se les ofrece, pues el personal les muestra un buen servicio y recepción de los medicamentos solicitados.
- 5) El personal de la farmacia muestra un buen nivel de empatía, por lo que los usuarios señalan tener un nivel de satisfacción muy alto,
- 6) El nivel de satisfacción frente al aspecto de tangibilidad es muy alto, esto indica que la farmacia tiene buena presencia ante los usuarios, su personal muestra una buena imagen, y cuentan con buenas señalizaciones.

### **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 Referencias bibliográficas

- Arias-Gómez, J., Villasís-Keever, M. N., & Miranda-Novales, M. G. (2016). El protocolo de investigación III: La población de estudio. *Revista Alergia México*, 63(2), p.202. <https://doi.org/10.29262/ram.v63i2.181>
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación*. 3° ed. México: Mcgrawhill
- Chávez L. (2020). *Calidad de servicio y satisfacción de usuarios que acuden al servicio de farmacia del Hospital El Esfuerzo, Trujillo, 2019*. (Tesis maestría, Universidad Nacional de Trujillo, La Libertad). <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/51476>
- 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]
- De Tomas J. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la distribución de productos farmacéuticos del Hospital 2 de Mayo, 2017*. (Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo, Lima, Perú) <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/15227>  
<http://201.159.223.180/handle/3317/9976>  
[http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/3386/Cruz%20Segovia%20y%20Salazar%20Miraval\\_POSGRADO\\_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/3386/Cruz%20Segovia%20y%20Salazar%20Miraval_POSGRADO_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Huamán, J. (2017). *Satisfacción de los usuarios atendidos en la cadena de boticas Mifarma de la zona 15 de Huaycán, Ate – Lima, 2016* [Tesis de pregrado, Universidad Norbert Wiener, Lima, Perú]

- Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación. Quinta edición*. Barcelona, España: Mc Graw-Hill.
- Hernández, R. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Ed. Mc. Graw Hill.
- Kinncar, C y Taylor, R. (1998). *Investigación de mercados*. México. Mc. Graaw Hill.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2017). *Fundamentos de marketing (13° ed.)* Editorial ADDISON-WESLEY
- Maggi, 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*. [ Tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]
- Martínez J, Pino R. (2020). *Manual práctico de enfermería comunitaria (2° ed.)* Editorial, Elsevier
- Ministerio de Salud (2012). *Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo*. <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
- Monje, P., Borrego, Y., Robustillo, M., Jiménez, R., Almeida, C.V., & Morillo, R. A. (2015). Diseño y validación de una encuesta de satisfacción con la atención farmacéutica recibida en las consultas de farmacia hospitalaria. *Farmacia Hospitalaria*, 39(3), 152-156. <https://dx.doi.org/10.7399/fh.2015.39.3.8366>
- Ñaupas, H. Valdivia, M. Palacios, J. y Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación. Cuantitativa – cualitativa y redacción de la tesis (5ª ed.)*. Ediciones de la U. <https://corladancash.com/wp->

[content/uploads/2020/01/Metodologia-de-la-inv-cuanti-y-cuali-Humberto-Naupas-Paitan.pdf](https://www.redalyc.org/pdf/806/80634409.pdf)

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

Pablo M. (2019). *Atención al cliente y calidad en el servicio*. IC Editorial

Rodríguez, Daniela. (17 de septiembre de 2020). Investigación básica: características, definición, ejemplos. Liferder. Recuperado de <https://www.liferder.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>

Tandaypan, N. M. (2017). *Relación entre el nivel de cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación (BPD) y la satisfacción percibida por el usuario externo atendido en la farmacia de emergencia del Hospital Belén de Trujillo, julio-diciembre del 2016* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Trujillo, La Libertad] <https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/unitru/7463/tandaypan%20cruz%20noe%20marcos.pdf?sequence=1&isallowed=y>

## **12 Agradecimiento**

A Dios por darme salud, ánimos y perseverancia para lograr mis metas.

También a mis familiares por su apoyo moral e incondicional durante mi formación profesional.

Finalmente, a todos los maestros, que contribuyeron con mi formación profesional, sin su guía no hubiese sido posible llegar a este nivel académico.

## 13 Anexos

### Anexo 1

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



Facultad de Medicina humana Centro de Investigación

Trujillo 21 de Junio del 2022

Dra. José Evangelista Vargas

Directora General del Hospital Vista Alegre de Trujillo

Asunto: Solicito permiso para aplicación de encuestas

Por medio de la presente me dirijo a Usted para hacer llegar mi más cordial saludo y al mismo tiempo hacer saber lo siguiente:

Soy Bachiller en Farmacia y Bioquímica y que estando realizando mi proyecto de investigación titulado "Satisfacción del usuario que es atendido en la farmacia del Hospital Vista Alegre, Víctor Larco, 2022."; la misma que genera la necesidad de aplicar una encuesta a los usuarios del área de farmacia del hospital que Usted dignamente dirige; en merito a ello solicito el permiso respectivo.

Seguro de contar con vuestra aceptación, me despido reiterando mis sentimientos de consideración y estima personal.

Atentamente

Quezada Castillo Jim Edward

DNI N° 47819288

Asesor: Jaime Flores Ballena

AUTORIZADO

Dr. José Evangelista Vargas  
MÉDICO CIRUJANO  
CMP: 29101

Anexo 2

Ficha de recolección de datos (instrumento)

**ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS  
USUARIOS ATENDIDOS EN LA FARMACIA DEL HOSPITAL VISTA  
ALEGRE DEL DISTRITO DE VÍCTOR LARCO**

Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su nivel de satisfacción con la atención recibida por la farmacia del Hospital Vista Alegre del Distrito de Víctor Larco. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación.

**DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:**

1. Condición del encuestado	Usuario (a)..... Acompañante.....	<table border="1" style="width: 100%; height: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="text-align: center;">1</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">2</td></tr> </table>	1	2			
1							
2							
2. Edad del encuestado en años							
3. Sexo	Masculino..... Femenino.....	<table border="1" style="width: 100%; height: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="text-align: center;">1</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">2</td></tr> </table>	1	2			
1							
2							
4. Nivel de estudio	Analfabeto Primaria..... Secundaria ..... Superior Técnico..... Superior Universitario	<table border="1" style="width: 100%; height: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="text-align: center;">1</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">2</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">3</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">4</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">5</td></tr> </table>	1	2	3	4	5
1							
2							
3							
4							
5							
5. Tipo de seguro por el cual se atiende	SIS ..... SOAT..... Ninguno..... Otro .....	<table border="1" style="width: 100%; height: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="text-align: center;">1</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">2</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">3</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">4</td></tr> </table>	1	2	3	4	
1							
2							
3							
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?							

### Anexo 3

#### Validación de juicio de expertos y confiabilidad

#### **Satisfacción del usuario que es atendido en la farmacia del Hospital Vista Alegre, Distrito Víctor Larco, 2022**

#### **INFORME DE VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO**

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

#### JUICIO DE EXPERTOS

Nombres y Apellidos: Cacha Salazar Carlos Esteban. N° Experto: 1. Grado Académico: Magister  
Fecha: 05 octubre 2022

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

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

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

  
**Firma de experto**  
**DNI N.º 32924776**

**Satisfacción del usuario que es atendido en la farmacia del Hospital Vista  
Alegre, Distrito Víctor Larco, 2022**

**INFORME DE VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO**

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

**JUICIO DE EXPERTOS**

Nombres y Apellidos: Cisneros Hilario Cesar Braulio. N° Experto: 2. Grado Académico: Magister  
Fecha: 15 setiembre 2022

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

CRITERIOS	SI	NO	OBSERVACIONES
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 es atendido en la farmacia del Hospital Vista Alegre, Distrito Víctor Larco, 2022**

**INFORME DE VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO**

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


**JUICIO DE EXPERTOS**

Nombres y Apellidos: Leon Tello Tania Janeth. N° Experto: 1. Grado Académico: Magister  
Fecha: 13 octubre 2022

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

CRITERIOS	SI	NO	OBSERVACIONES
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 1592319**

## Confiabilidad del instrumento

Confiabilidad del cuestionario de satisfacción

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.850	22

Anexo 4

Matriz de consistencia

Problema	Variable	Objetivos	Hipótesis	Metodología
<p>¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario que acude a la farmacia del Hospital Vista Alegre del Distrito de Víctor Larco, 2022?</p>	<p>Satisfacción del usuario</p>	<p style="text-align: center;"><b>Objetivo general</b></p> <p>Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios que son atendidos en la farmacia del Hospital Vista Alegre del Distrito de Víctor Larco, 2022.</p> <p style="text-align: center;"><b>Objetivos específicos</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Determinar el nivel de satisfacción en el aspecto de fiabilidad percibida por los usuarios que son atendidos en la farmacia del Hospital Vista Alegre del Distrito de Víctor Larco, 2022.</li> <li>2. Determinar el nivel de satisfacción en el aspecto de la capacidad de respuesta percibida por los usuarios que son atendidos en la farmacia del Hospital Vista Alegre del Distrito de Víctor Larco, 2022.</li> </ol>	<p>No se planteó hipótesis, por ser un estudio descriptivo</p>	<p><b>Tipo de Investigación:</b> Básica</p> <p><b>Diseño de Investigación:</b> No experimental, transversal descriptiva</p> <p><b>Población y Muestra:</b> La población se conformó por 1950 usuarios, siendo la muestra de 276 usuarios</p> <p><b>Técnica e Instrumento de recolección de datos:</b> Se utilizó como técnica a la encuesta, siendo el instrumento respectivo, el cuestionario</p>

		<p>3. Determinar el nivel de satisfacción en el aspecto de seguridad por los usuarios que son atendidos en la farmacia del Hospital Vista Alegre del Distrito de Víctor Larco, 2022.</p> <p>4. Determinar el nivel de satisfacción en el aspecto de empatía por los usuarios que son atendidos en la farmacia del Hospital Vista Alegre del Distrito de Víctor Larco, 2022.</p> <p>5. Determinar el nivel de satisfacción en el aspecto de tangibilidad por los usuarios que son atendidos en la farmacia del Hospital Vista Alegre del Distrito de Víctor Larco, 2022.</p>		
--	--	---	--	--

## Anexo 5

### Cálculo de la muestra (probabilística)

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

Donde:

n = muestra

N = Población

z = Nivel de confianza = 95% = 1.96

p = Probabilidad a favor = 0.5

q = Probabilidad en contra = 0.5

d = Error de muestra = 0.05

Aplicando la fórmula nos da una muestra máxima que podemos tomar de 321 personas.

### **AJUSTE DE LA MUESTRA**

N= POBLACIÓN

n= muestra

$$\frac{n}{1 + n/N} = \frac{321}{1.164652231} = 276$$

Anexo 6

Consentimiento informado

**CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN EN EL DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN**

- Nivel de estudio: Pregrado

Introducción: Lo invito a participar del estudio de investigación denominado:

**“Satisfacción del usuario que es atendido en la farmacia del Hospital Vista Alegre, Distrito Víctor Larco, 2022”**

Este es un estudio desarrollado por: Quezada Castillo, Jim Edward, perteneciente a la Universidad San Pedro – Sede Trujillo. El objetivo de esta investigación es: “Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios que son atendidos en la farmacia del Hospital Vista Alegre del Distrito de Víctor Larco, 2022.” Por este motivo es necesario profundizar más en este tema y abordarlo con la debida importancia que amerita. Metodología: Si usted acepta participar, le informamos que se llevarán a cabo los siguientes procedimientos:

1. Procedimiento 1. Se le realizara unas preguntas referentes al tema
2. Procedimiento 2. Esta información será registrada en el formato correspondiente
3. Procedimiento 3. La información será consolidada utilizando el programa Excel
4. Procedimiento 4. Luego serán evaluados con el programa estadístico SPSS.

Beneficios: No existe beneficio directo para usted por participar de este estudio. Sin embargo, se le informará de manera personal y confidencial de algún resultado que se crea conveniente que usted necesite conocer.

Los resultados también serán archivados en: base de datos de cada participante.

Costos e incentivos: Usted no realizará ningún gasto por participar de este estudio.

Confidencialidad: Su información estará protegida ya que su participación es anónima, usaremos códigos de identificación internos los cuales mantendrán su privacidad. Si los resultados de este estudio son publicados en una revista científica, no se mostrará ningún dato que permita la identificación de su persona.

Consentimiento: Acepto voluntariamente a participar en este estudio, he comprendido perfectamente la información que se me ha brindado sobre las cosas que van a suceder si participo en el presente estudio, también entiendo que puedo decidir no participar y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento.

Código de Participante: .....

Nombre: .....

Fecha: .....

Firma del Participante: .....

Anexo 7

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	E_14	E_15	E_16	E_17	E_18	T_19	T_20	T_21	T_22
1	51	2	1	1	7	7	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	1	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	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		
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		
23	55	2	5	1	7	6	6	6	6	7	6	6	6	7	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		
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		
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		
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		
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	6	6	5	7	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	5	5	5	7	7	7	7	7
40	32	1	5	1	6	6	6	5	5	7	6	6	7	7	6	7	6	7	6	7	6	7	7	7	7	7
41	42	1	3	1	6	7	6	7	6	7	6	6	7	7	6	7	6	7	6	7	6	7	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	7	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	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	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	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	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	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	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	7	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	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	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	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	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	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	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	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	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	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	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	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	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	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
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	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	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	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	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	7	7	7	7

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

123	45	2	5	1	6	5	7	6	7	6	6	6	5	7	6	7	6	7	6	7	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	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	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	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	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	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	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	7
134	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	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	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	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	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	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	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	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	7
142	48	2	2	1	7	6	5	6	5	7	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7
143	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
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	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	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	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	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	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	6	7	6	7	6	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	7	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
169	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
170	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
171	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
172	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
173	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
174	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

175	29	1	5	1	7	6	7	6	5	4	6	5	6	6	6	4	6	6	5	5	5	6	7	7	7	7
176	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
177	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
178	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
179	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
180	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
181	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
182	40	1	3	1	6	5	4	6	6	5	5	5	6	7	7	6	5	5	5	5	5	5	5	7	7	7
183	28	1	5	1	6	5	6	7	6	6	5	5	6	6	7	6	7	5	6	5	6	6	6	7	7	7
184	30	1	5	1	7	6	5	6	6	5	6	5	7	7	6	5	6	5	6	5	6	5	6	7	7	7
185	57	1	3	1	5	5	6	5	4	6	5	4	6	7	7	6	6	6	5	7	5	6	6	7	7	7
186	29	1	2	1	6	5	6	5	5	6	5	6	5	5	6	5	6	6	5	5	4	5	6	7	7	7
187	29	2	2	1	7	6	7	6	6	7	6	6	7	6	6	6	5	6	5	6	5	6	6	7	7	7
188	28	2	4	1	6	7	6	5	6	6	6	5	6	6	6	6	5	6	5	6	5	6	7	7	7	7
189	32	2	4	1	6	7	6	7	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	6	6	6	7	7	7
190	30	2	3	1	6	6	5	6	5	6	6	6	6	6	6	5	6	7	6	6	6	6	6	7	7	7
191	42	2	3	1	5	6	5	6	6	6	6	5	6	7	6	6	6	7	6	6	6	6	6	7	7	7
192	26	2	3	1	5	6	7	6	6	6	7	6	5	7	6	7	6	6	7	6	6	6	6	7	7	7
193	25	2	4	1	6	5	6	5	6	6	5	6	6	7	6	6	5	7	7	6	6	5	6	7	7	7
194	55	2	3	1	5	5	6	5	5	6	5	6	5	6	5	5	6	5	5	5	5	5	6	7	7	7
195	39	2	3	1	5	5	5	6	5	5	6	6	6	5	6	5	6	6	5	5	6	5	7	7	7	7
196	39	2	3	1	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	6	6	5	6	5	6	5	6	6	7	7	7
197	23	1	3	1	6	5	6	5	6	6	5	6	6	7	6	5	5	6	5	6	5	6	6	7	7	7
198	38	1	5	1	5	6	5	6	5	6	5	6	6	6	6	5	6	6	6	5	6	5	6	7	7	7
199	50	1	3	1	6	5	6	5	6	5	6	5	6	6	5	6	5	7	5	4	5	6	6	7	7	7
200	52	1	3	1	6	6	5	7	6	6	6	5	6	6	6	7	6	6	6	7	6	5	6	7	7	7


201	33	1	5	1	6	5	6	7	6	6	5	6	5	6	6	6	5	6	5	4	5	5	6	7	7	7	
202	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	
203	48	1	3	1	6	5	6	5	6	6	5	6	5	5	5	5	5	6	5	4	5	5	6	7	7	7	
204	60	1	1	1	5	6	5	6	5	6	5	5	5	7	6	6	5	6	5	5	5	6	6	7	7	7	
205	24	2	4	1	7	6	5	5	5	6	5	6	5	6	5	6	5	7	5	4	5	6	6	7	7	7	
206	42	2	2	1	5	6	5	5	5	6	5	5	6	6	6	7	6	5	5	4	5	6	6	7	7	7	
207	53	2	2	1	6	5	4	5	4	5	6	6	5	7	7	6	7	6	5	6	4	6	5	7	7	7	
208	55	1	3	1	6	5	6	5	6	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	7	7	7	7	
209	47	1	3	1	7	6	6	7	6	7	6	6	7	6	6	7	6	6	6	5	6	6	6	7	7	7	
210	49	1	3	1	7	6	6	6	6	6	6	5	6	7	6	6	5	6	5	6	5	6	5	7	7	7	
211	29	1	4	1	6	5	6	5	5	6	6	6	7	6	6	5	6	6	5	6	5	6	6	7	7	7	
212	34	1	3	1	6	6	5	6	5	6	5	6	6	7	6	7	6	6	6	5	6	6	6	7	7	7	
213	32	2	1	1	6	5	6	5	5	6	5	5	6	6	5	6	5	6	5	6	5	6	6	7	7	7	
214	42	1	3	1	5	6	5	6	5	6	6	5	6	5	6	6	6	6	5	6	5	6	7	7	7	7	
215	40	1	3	1	6	6	5	6	6	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	6	6	6	7	7	7	
216	30	1	4	1	6	6	6	5	6	7	7	6	7	7	6	7	6	6	7	6	5	6	7	7	7	7	
217	40	1	5	1	6	6	6	6	6	5	7	5	5	7	6	5	7	7	6	6	6	6	7	7	7	7	
218	37	1	4	1	7	6	6	6	7	7	6	7	6	7	6	7	6	7	6	5	6	5	7	6	7	7	
219	52	2	5	1	7	6	6	6	6	7	6	7	6	6	7	6	6	7	6	7	6	7	7	6	7	7	
220	27	2	4	1	7	6	5	6	6	6	6	6	6	7	6	7	6	7	6	5	6	6	7	7	7	7	
221	42	2	3	1	5	6	5	6	6	6	6	5	6	7	6	6	6	7	6	6	6	6	6	7	7	7	
222	26	2	3	1	5	6	7	6	6	6	7	6	5	7	6	7	6	6	7	6	6	6	6	6	7	7	7
223	25	2	4	1	6	5	6	5	6	6	5	6	6	7	6	6	5	7	7	6	6	5	6	7	7	7	
224	55	2	3	1	5	5	6	5	5	6	5	6	5	6	5	5	6	5	5	5	5	5	6	7	7	7	
225	39	2	3	1	5	5	5	6	5	5	6	6	6	5	6	5	6	6	5	5	6	5	7	7	7	7	
226	39	2	3	1	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	6	6	5	6	5	6	5	6	6	7	7	7	

227	23	1	3	1	6	5	6	5	6	6	5	6	6	7	6	5	5	6	5	6	5	6	6	7	7	7	7
228	38	1	5	1	5	6	5	6	5	6	5	6	6	6	6	5	6	6	5	6	5	6	6	7	7	7	7
229	50	1	3	1	6	5	6	5	6	5	6	5	6	6	5	6	5	7	5	4	5	6	6	7	7	7	7
230	52	1	3	1	6	6	5	7	6	6	6	5	6	6	6	7	6	6	6	7	6	5	6	7	7	7	7
231	33	1	5	1	6	5	6	7	6	6	5	6	5	6	6	6	5	6	5	4	5	5	6	7	7	7	7
232	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
233	48	1	3	1	6	5	6	5	6	6	5	6	5	5	5	5	5	6	5	4	5	5	6	7	7	7	7
234	60	1	1	1	5	6	5	6	5	6	5	5	5	7	6	6	5	6	5	5	5	6	6	7	7	7	7
235	24	2	4	1	7	6	5	5	5	6	5	6	5	6	5	6	5	7	5	4	5	6	6	7	7	7	7
236	42	2	2	1	5	6	5	5	5	6	5	5	6	6	6	7	6	5	5	4	5	6	6	7	7	7	7
237	53	2	2	1	6	5	4	5	4	5	6	6	5	7	7	6	7	6	5	6	4	6	5	7	7	7	7
238	55	1	3	1	6	5	6	5	6	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	7	7	7	7	7
239	47	1	3	1	7	6	6	7	6	7	6	6	7	6	6	7	6	6	6	6	5	6	6	7	7	7	7
240	49	1	3	1	7	6	6	6	6	6	6	5	6	7	6	6	5	6	5	6	5	6	5	7	7	7	7
241	29	1	4	1	6	5	6	5	5	6	6	6	7	6	6	5	6	6	5	6	5	6	6	7	7	7	7
242	34	1	3	1	6	6	5	6	5	6	5	6	6	7	6	7	6	6	6	6	5	6	6	7	7	7	7
243	32	2	1	1	6	5	6	5	5	6	5	5	6	6	5	6	5	6	5	6	5	6	6	7	7	7	7
244	42	1	3	1	5	6	5	6	5	6	6	5	6	5	6	6	6	6	5	6	5	6	7	7	7	7	7
245	40	1	3	1	6	6	5	6	6	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	6	6	6	7	7	7	7
246	30	1	4	1	6	6	6	5	6	7	7	6	7	7	6	7	6	6	7	6	5	6	7	7	7	7	7
247	40	1	5	1	6	6	6	6	6	5	7	5	5	7	6	5	7	7	6	6	6	6	7	7	7	7	7
248	37	1	4	1	7	6	6	6	7	7	6	7	6	7	6	7	6	7	6	5	6	5	7	6	7	7	7
249	52	2	5	1	7	6	6	6	6	7	6	7	6	6	7	6	6	7	6	7	6	7	7	6	7	7	7
250	27	2	4	1	7	6	5	6	6	6	6	6	6	7	6	7	6	7	6	5	6	6	7	7	7	7	7
251	30	2	4	1	7	6	5	6	6	6	6	6	6	7	6	7	6	6	5	6	6	5	7	7	7	7	7
252	35	1	3	1	7	6	5	6	5	6	6	6	5	7	6	6	6	7	6	7	6	7	7	7	7	7	7

253	42	1	2	1	7	6	5	6	5	7	6	5	6	7	6	5	6	7	6	6	6	6	7	7	7	7
254	60	1	2	1	7	6	5	6	5	7	6	5	6	7	6	7	6	7	6	6	6	6	7	7	7	7
255	35	2	5	1	7	6	5	6	6	6	6	5	6	7	6	7	6	7	6	5	6	5	7	7	7	7
256	40	1	1	1	7	6	5	6	5	6	5	6	5	7	6	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7
257	32	1	4	1	7	6	5	5	6	6	5	6	5	7	6	7	6	7	6	7	7	7	7	7	7	7
258	36	2	2	1	5	6	5	6	5	6	5	4	6	6	7	6	5	7	5	6	5	5	6	7	7	7
259	56	1	4	1	6	6	7	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7
260	35	1	5	1	6	5	6	7	6	6	6	5	6	6	7	6	6	6	7	6	6	6	7	7	7	7
261	42	1	5	1	6	6	5	6	5	7	6	5	6	6	6	5	5	6	6	5	6	5	6	7	7	7
262	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
263	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
264	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
265	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
266	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
267	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
268	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
269	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
270	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
271	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	7
272	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	7
273	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	7
274	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	7
275	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	7
276	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	7

Anexo 8

repositorio institucional



# USP

UNIVERSIDAD SAN PEDRO

## REPOSITORIO INSTITUCIONAL DIGITAL

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE DOCUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

1. Información del Autor			
QUEZADA CASTILLO JIM EDWARD	47819288	Fard25d@gmail.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 es atendido en la farmacia del Hospital Vista Alegre, Distrito Víctor Larco, 2022</b></p>			
5. Programa Académico			
<b>FARMACIA Y BIOQUIMICA</b>			
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>3</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>4</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>5</sup>

	Lugar	Día	Mes	Año
Huellas Digital	Chimbote	31	01	2024



  
 Firma

**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° 30025 Ley que regula el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto y D.S. 009-2015-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 entidades 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, n.º 32.3.

UNIVERSIDAD SAN PEDRO | Repositorio Institucional Digital

## Anexo 9

### Constancia de similitud emitida por vicerrectorado de investigación

#### Satisfacción del usuario que es atendido en la farmacia del Hospital Vista Alegre, Distrito Víctor Larco, 2022

##### INFORME DE ORIGINALIDAD



##### FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Nacional de Trujillo Trabajo del estudiante	5%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	5%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	4%
4	repositorio.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	2%
5	www.aulamedica.es Fuente de Internet	1%
6	repositorio.ucss.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	www.repositorioacademico.usmp.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	1%
9	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	

		<1 %
21	<a href="http://repositorio.uss.edu.pe">repositorio.uss.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
22	<a href="http://es.slideshare.net">es.slideshare.net</a> Fuente de Internet	<1 %
23	<a href="http://repositorio.uap.edu.pe">repositorio.uap.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
24	Submitted to Universidad Católica de Santa María Trabajo del estudiante	<1 %
25	<a href="http://moam.info">moam.info</a> Fuente de Internet	<1 %
26	<a href="http://repositorio.uroosevelt.edu.pe">repositorio.uroosevelt.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
27	<a href="http://www.semanticscholar.org">www.semanticscholar.org</a> Fuente de Internet	<1 %
28	<a href="http://idoc.pub">idoc.pub</a> Fuente de Internet	<1 %
29	<a href="http://pesquisa.bvsalud.org">pesquisa.bvsalud.org</a> Fuente de Internet	<1 %
30	<a href="http://repositorio.unheval.edu.pe">repositorio.unheval.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
31	<a href="http://search.bvsalud.org">search.bvsalud.org</a> Fuente de Internet	

		1 %
10	<a href="http://repositorio.unemi.edu.ec">repositorio.unemi.edu.ec</a> Fuente de Internet	1 %
11	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1 %
12	<a href="http://repositorio.unac.edu.pe">repositorio.unac.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
13	<a href="http://repositorio.udh.edu.pe">repositorio.udh.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
14	<a href="http://repositorio.untumbes.edu.pe">repositorio.untumbes.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
15	<a href="http://repositorio.ucsg.edu.ec">repositorio.ucsg.edu.ec</a> Fuente de Internet	<1 %
16	<a href="http://repositorio.ulima.edu.pe">repositorio.ulima.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
17	Submitted to Universidad Tecnologica de los Andes Trabajo del estudiante	<1 %
18	<a href="http://es.scribd.com">es.scribd.com</a> Fuente de Internet	<1 %
19	<a href="http://scindeks-clanci.ceon.rs">scindeks-clanci.ceon.rs</a> Fuente de Internet	<1 %
20	<a href="http://repositorio.upa.edu.pe">repositorio.upa.edu.pe</a> Fuente de Internet	

<1%

32

[www.actualidadenpsicologia.com](http://www.actualidadenpsicologia.com)

Fuente de Internet

<1%

33

[www.farmacare.com](http://www.farmacare.com)

Fuente de Internet

<1%

34

[www.tetrapak.com](http://www.tetrapak.com)

Fuente de Internet

<1%

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 10 words

Excluir bibliografía

Activo