

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



**Nivel de percepción de la satisfacción del usuario que acude a la
farmacia Cruzpharma, La Esperanza, Trujillo - 2022**

Tesis para optar el Título Profesional de Químico Farmacéutico

Autor

Contreras Castillo, Yeyson Nic

Asesor

Flores Ballena, Jaime

(Código ORCID: 0000-0002-3169-5891)

Nuevo Chimbote – Perú

2023

INDICE DE CONTENIDOS

Índice de tablas.....	ii
Palabras Clave.....	iii
Constancia de originalidad.....	iv
Título	v
Resumen	vi
Abstract.....	vii
Introducción	1
Metodología	13
Resultados.....	18
Análisis y Discusión.....	24
Conclusiones	26
Recomendaciones.....	27
Referencias bibliográficas.....	28
Anexos	

INDICE DE TABLAS

Tabla 1	Escala de valoración para la dimensión fiabilidad, percibida por los pacientes que se atienden en la farmacia CruzyPharma.	14
Tabla 2	Escala de valoración para la dimensión capacidad de respuesta percibida por los pacientes que se atienden en la farmacia Cruzypharma,	14
Tabla 3	Escala de valoración para la dimensión seguridad percibida por los pacientes que se atienden en la farmacia Cruzypharma,	14
Tabla 4	Escala de valoración para la dimensión empatía percibida por los pacientes que se atienden en la farmacia Cruzypharma.	15
Tabla 5	Escala de valoración para la dimensión tangibilidad percibida por los pacientes que se atienden en la farmacia Cruzypharma.	15
Tabla 6	Nivel de satisfacción de los pacientes que se atienden en farmacia Cruzypharma	16
Tabla 7	Nivel de satisfacción en el aspecto de fiabilidad percibida por los pacientes que se atienden en la farmacia Cruzypharma	16
Tabla 8	Nivel de satisfacción en el aspecto de la capacidad de respuesta percibida por los pacientes que se atienden en la farmacia Cruzypharma.	17
Tabla 9	Nivel de satisfacción en el aspecto de seguridad por los pacientes que se atienden en la farmacia Cruzypharma	17
Tabla 10	Nivel de satisfacción en el aspecto de empatía por los pacientes que se atienden en la farmacia Cruzypharma.	18
Tabla 11	Tabla 11. Nivel de satisfacción en el aspecto de tangibilidad por los pacientes que se atienden en la farmacia Cruzypharma	18

1 Palabra clave

Tema	Nivel de percepción de la satisfacción del usuario
Especialidad	Salud Pública

Keywords

Subject	Perception level of user satisfaction
Speciality	Public Health

Línea de investigación

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

2 Constancia de Originalidad



VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

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

HACE CONSTAR

Que, de la revisión del trabajo titulado "Nivel de percepción de la satisfacción del usuario que acude a la farmacia Cruzypharma, La Esperanza, Trujillo - 2022 " del (a) estudiante: **CONTRERAS CASTILLO YEYSON NIC**, identificado(a) con Código N° **1315100229**, se ha verificado un porcentaje de similitud del **27%**, 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 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

Nivel de percepción de la satisfacción del usuario que acude a la farmacia
Cruzypharma, La Esperanza, Trujillo-2022

4 Resumen

El propósito de esta investigación es evaluar el grado de satisfacción percibido por los usuarios que visitan la farmacia CRUZYPHARMA en La Esperanza, Trujillo, en 2022. El enfoque de la investigación fue de tipo descriptivo, no experimental y transversal, con un diseño básico y un enfoque cuantitativo. Se implementó una encuesta compuesta por 22 preguntas distribuidas en cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad. La encuesta se administró a una muestra de 67 usuarios seleccionados al azar. Los resultados revelaron que el nivel general de satisfacción percibido por los usuarios de la Farmacia Cruzypharma fue del 30.75% de alta satisfacción, 60.6% de satisfacción media y 8.65% de baja satisfacción. En cuanto a las dimensiones específicas, se observó que la fiabilidad obtuvo un 68.7% de satisfacción media, la capacidad de respuesta un 56.7% de satisfacción media, la seguridad un 61.2% de satisfacción media, la empatía un 61.2% de satisfacción media y la tangibilidad un 55.2% de satisfacción media. Estos resultados sugieren la necesidad de mejorar las capacitaciones del personal en cuanto a la prestación de servicios de calidad en una farmacia.

Palabras claves: percepción del usuario, satisfacción, calidad, atención personalizada

5 Abstract

The purpose of this research is to evaluate the degree of satisfaction perceived by users who visit the CRUZYPHARMA pharmacy in La Esperanza, Trujillo, in 2022. The research approach was descriptive, non-experimental and transversal, with a basic design and a quantitative approach. A survey was implemented consisting of 22 questions distributed across five dimensions: reliability, responsiveness, security, empathy and tangibility. The survey was administered to a randomly selected sample of 67 users. The results revealed that the general level of satisfaction perceived by Cruzypharma Pharmacy users was 30.75% high satisfaction, 60.6% medium satisfaction and 8.65% low satisfaction. Regarding the specific dimensions, it was observed that reliability obtained 68.7% average satisfaction, responsiveness 56.7% average satisfaction, security 61.2% average satisfaction, empathy 61.2% average satisfaction and tangibility 55.2% average satisfaction. These results suggest the need to improve staff training regarding the provision of quality services in a pharmacy.

Keywords: user perception, satisfaction, quality, personalized attention

6 Introducción

Antecedentes y fundamentación científica

Briones, (2018) realizó un estudio con el propósito de "evaluar la satisfacción de los usuarios externos en relación con la calidad de la atención en consulta externa". Este estudio utilizó enfoques cuantitativos, descriptivos no experimentales, transversales y de correlación, en los cuales participaron 200 usuarios. Como parte de los resultados, se llevaron a cabo conferencias dirigidas a los participantes. Al concluir, se observó que el 43.50% de las personas consideraba que los baños estaban en desorden, mientras que el 42.5% pensaba que estaban desorganizados. Se llegó a la conclusión de que, de acuerdo con la hipótesis, las relaciones entre conceptos se confirmaron al considerar las dimensiones que impactan en los servicios.

En su investigación desarrollada en el Hospital Avellaneda Santa Fe 2018 en la ciudad de Avellaneda, Abraham (2018) tuvo como objetivo evaluar la percepción de los usuarios acerca del servicio recibido durante su internación en el Sanatorio Avellaneda durante el periodo de marzo a mayo de 2018. La metodología empleada se caracterizó por ser un estudio transversal, observacional y cuantitativo. Entre los métodos utilizados se incluyó una encuesta aplicada a 182 personas de diversas edades, abarcando jóvenes, adultos y adultos mayores. La mayoría de los encuestados expresó satisfacción con el estado físico de las instalaciones. En lo que respecta a la fiabilidad, ninguno de los usuarios indicó un nivel de satisfacción por debajo de la media. En cuanto a la capacidad de respuesta de la institución, aproximadamente la mitad de los usuarios manifestó estar por encima del nivel de satisfacción, mientras que alrededor de un tercio se mostró insatisfecho. En relación con la empatía del personal de la institución, se observó que 44 usuarios están muy satisfechos, 19 están satisfechos y solo 3 expresaron estar poco satisfechos.

Maggi (2018) llevó a cabo un estudio en Ecuador con el propósito de evaluar la satisfacción de los usuarios en relación con la atención y calidad de los servicios de emergencia pediátrica en el Hospital General de Milagro. La metodología utilizada fue

SERVQUAL, que incluye cinco dimensiones: fiabilidad, tangibilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. El diseño de la investigación fue transversal, con la recopilación de datos realizada en agosto de 2017 y una muestra de 357 niños representativos. Los resultados indicaron que los usuarios expresaron insatisfacción en las dimensiones de tangibilidad, fiabilidad, seguridad y empatía en los servicios de emergencia pediátrica del hospital. Respecto a la capacidad de respuesta, se consideró parcialmente satisfecha, ya que tanto las expectativas como las percepciones recibieron calificaciones bajas. Se sugirieron diversas estrategias, como mejorar la limpieza, evaluar deficiencias, establecer indicadores de desempeño, implementar el triaje Manchester y proporcionar capacitación a todo el personal. En resumen, el servicio no brindaba una seguridad total al paciente, y se observó que la atención carecía de calidez en el trato.

En su tesis ejecutada en las cadenas de boticas en Lima Metropolitana, Orellana (2019) se propuso determinar el impacto de la implementación de procedimientos de servicio en la satisfacción de los usuarios de una cadena de boticas en Lima Metropolitana. El estudio se estructuró en niveles aplicado e interpretativo, utilizando métodos ex post facto y un diseño no experimental. El público objetivo consistió en 1,000 usuarios mayores de 18 años que visitan la cadena de boticas en el Distrito de Comas, y la muestra comprendió a 278 clientes. La medición de las variables se llevó a cabo mediante un cuestionario de 28 preguntas, utilizando una escala de Likert con múltiples opciones de respuesta. Los resultados fueron analizados y sometidos a pruebas de hipótesis mediante el coeficiente de correlación de Spearman, dada la naturaleza cualitativa de las variables estudiadas. La conclusión extraída fue que los datos recopilados y sometidos a prueba demostraron que la aplicación del procedimiento de atención tiene un impacto significativo en la satisfacción de los usuarios de una cadena de boticas en Lima Metropolitana.

Chávez y Violeta (2020) llevaron a cabo una investigación en las boticas DUOFARMA del distrito de San Juan de Lurigancho, Lima, con el objetivo de identificar la relación entre el compromiso de los trabajadores y la satisfacción de los usuarios en septiembre de 2020. Utilizaron una metodología no experimental,

descriptiva y transversal, con enfoque cuantitativo. La población objetivo fue de 3250 individuos, seleccionando una muestra de 344 participantes. La recopilación de datos se realizó mediante encuestas sobre el compromiso y la satisfacción, con una buena confiabilidad evaluada mediante una prueba piloto con un coeficiente de Cronbach de 0.735. El análisis de resultados utilizando el estadístico Rho de Spearman mostró un valor P menor a 0.05, evidenciando suficiente respaldo estadístico para rechazar la hipótesis nula. En conclusión, se estableció una correlación entre el compromiso del personal y la satisfacción de los usuarios en las boticas DUOFARMA de San Juan de Lurigancho en septiembre de 2020, destacando la relación significativa entre el vigor, la dedicación y la satisfacción.

Mendieta (2020) llevó a cabo una investigación en Trujillo titulada en el servicio de farmacia del Centro de Salud Melvin Jones; cuyo objetivo principal fue determinar la satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia en dicho centro durante ese mes. La investigación, clasificada como prospectiva, descriptiva simple, observacional y de corte transversal, incluyó a 540 usuarios, seleccionando al azar a 70 participantes con criterios específicos. Se utilizó una encuesta con un cuestionario basado en el modelo SERVPERF, compuesto por 22 preguntas y respuestas en la escala Likert. Los resultados indicaron una alta satisfacción, especialmente en las dimensiones de fiabilidad, seguridad y empatía (100%), así como en capacidad de respuesta (96%) y tangibilidad (99%). En conclusión, se determinó que el servicio de farmacia satisfizo las necesidades de los usuarios, generando un elevado nivel de satisfacción en junio de 2020.

Briceño (2020) en su investigación hecha en boticas en el Centro Histórico de Trujillo, se propuso como objetivo principal identificar la relación entre la dispensación de medicamentos y la satisfacción de los usuarios que acuden con prescripción médica en algunas boticas del Centro Histórico de Trujillo durante el periodo de mayo a junio de 2020. El estudio adoptó un enfoque no experimental con un diseño descriptivo, correlacional y transversal. Se llevaron a cabo dos cuestionarios en las instalaciones de las boticas, encuestando a un total de 378 usuarios. En la evaluación de la satisfacción, utilizando el coeficiente de correlación de Spearman, se

obtuvieron los siguientes valores: 0.543 para la preparación y selección de productos en relación con la satisfacción de los usuarios, 0.658 para los registros en relación con la satisfacción de los usuarios, y 0.708 para la entrega de productos e información en relación con la satisfacción de los usuarios. En conclusión, se estableció que la dispensación de medicamentos y la satisfacción de los usuarios guardan una relación significativamente alta, evidenciada por un coeficiente de correlación de 0.812.

La evaluación de la satisfacción del usuario es una herramienta fundamental para medir la efectividad en la prestación de servicios y determinar en qué medida se logra el objetivo principal de proporcionar servicios de calidad que satisfagan las necesidades y expectativas de los usuarios. Este proceso implica recopilar y analizar las percepciones, opiniones y experiencias de los usuarios con respecto a los servicios recibidos. Más allá de simplemente cumplir con las expectativas, se trata de comprender cómo la calidad percibida se alinea con las expectativas del usuario y cómo estas percepciones impactan en su experiencia global (Rey Martín, 2000).

La satisfacción del usuario no solo es un indicador de la calidad de los servicios prestados, sino que también desempeña un papel clave en la retención de clientes y la construcción de una reputación positiva para la entidad o empresa que ofrece esos servicios. Al evaluar la satisfacción del usuario, se pueden identificar áreas de mejora, implementar cambios positivos y adaptar estrategias para garantizar que las expectativas del usuario se encuentren alineadas con la realidad del servicio ofrecido. Este proceso no solo se centra en la eficiencia y eficacia del servicio, sino también en la creación de experiencias positivas que generen confianza y fidelidad por parte de los usuarios. Además, la evaluación de la satisfacción del usuario no es estática; es un proceso continuo que permite a las organizaciones adaptarse a las cambiantes necesidades y expectativas de los usuarios, promoviendo así una mejora constante en la calidad de los servicios proporcionados. En resumen, la evaluación de la satisfacción del usuario no solo es un indicador de rendimiento, sino también una herramienta valiosa para impulsar la excelencia en la prestación de servicios (Rey Martín, 2000).

Los beneficios que una empresa obtendrá al lograr la satisfacción del cliente incluyen:

1. La fidelidad del cliente, lo que se traduce en ventas futuras.
2. La propagación del boca a boca positivo, lo que resulta en la adquisición de nuevos clientes de forma gratuita.
3. Una cuota específica en el mercado.

Las compañías inteligentes se esfuerzan por satisfacer a sus clientes al comprometerse únicamente con lo que pueden cumplir y superar las expectativas establecidas. Esto se debe a que el nivel de satisfacción del cliente es un indicador clave para medir la lealtad hacia una empresa (Huamán y Morales, 2022. pp19-22).

Las responsabilidades vinculadas al servicio al cliente abarcan un conjunto integral de acciones y actividades orientadas a satisfacer y superar las expectativas de los usuarios en todas las etapas del proceso de atención. Desde el momento previo a la prestación del servicio hasta las interacciones durante y después de la entrega del mismo, cada punto de contacto representa una oportunidad valiosa para brindar un servicio excepcional (Vásquez & Huacón, 2021).

La esencia de un excelente servicio al cliente radica en la capacidad de evaluar y reconocer de manera precisa las necesidades auténticas de los usuarios. Esto implica no solo comprender las necesidades evidentes, sino también identificar aquellas que pueden ser menos evidentes, pero igualmente cruciales para la satisfacción del cliente. En este sentido, las técnicas empleadas para lograr estos objetivos, como entrevistas, encuestas, grupos focales y otros métodos de investigación, se convierten en herramientas fundamentales (Huamán y Morales, 2022).

Las entrevistas permiten una interacción más directa, donde se puede profundizar en las expectativas y experiencias de los clientes de manera personalizada. Las encuestas proporcionan una visión cuantitativa y generalizada de las percepciones del cliente, mientras que los grupos focales facilitan la exploración de opiniones y preferencias en un entorno más interactivo. La combinación de estas técnicas ofrece

una comprensión holística de las necesidades cambiantes de los clientes (Vásquez Villafuerte & Huacón Castro, 2021).

Es importante destacar que la adaptabilidad es clave en la gestión de las responsabilidades relacionadas con el servicio al cliente. Las expectativas y preferencias de los clientes pueden evolucionar con el tiempo, y las organizaciones que son capaces de identificar proactivamente estos cambios pueden mantener una ventaja competitiva significativa. La búsqueda continua de soluciones efectivas y la atención a los comentarios del cliente son elementos esenciales para proporcionar un servicio al cliente excepcional y construir relaciones duraderas con la clientela. En resumen, la excelencia en el servicio al cliente se logra mediante un enfoque proactivo y adaptable que va más allá de las expectativas del usuario. (Vásquez Villafuerte & Huacón Castro, 2021).

Según Gavancho y Arcos, (2021) presentan algunas actividades como:

- Saber escuchar atentamente al usuario para atender y responder adecuadamente a sus dudas, sobre todo demostrar un interés genuino en los usuarios que se acercan al establecimiento para su atención.
- Demostrar empatía es fundamental para resolver las quejas de los clientes, ya sean justificadas o no, en relación con los servicios proporcionados. Estas quejas pueden estar asociadas a problemas técnicos o al uso de algún producto. La clave está en comprender y abordar las preocupaciones del cliente de manera compasiva, independientemente de la naturaleza justa o injusta de la queja.
- Ofrecer asistencia en cuanto al uso del servicio ofertado por medio de una adecuada comunicación con el personal que lo atiende.
- Cerrar el proceso de las ventas con toda honestidad, esforzándose por cumplir con las expectativas generadas previamente.
- Entregar el servicio post venta a tiempo y de forma adecuada.

Según Vásquez y Huacón, (2021) indica que es ampliamente reconocido que brindar un excelente servicio puede marcar una gran diferencia entre su negocio y los

competidores, lo cual puede influir en la preferencia de los clientes en función de su percepción del servicio recibido. Por lo tanto, la calidad del servicio es de suma importancia.

Además, según Paredes (2021), los servicios se caracterizan por ser intangibles, lo que implica que no poseen una presencia física palpable, carecen de olor o sabor. Estos son inherentemente indivisibles, ya que suelen ser percibidos en su totalidad y no se pueden dividir fácilmente en partes observables. Además, la naturaleza heterogénea de los servicios los hace variar en su entrega, ya que cada interacción puede ser única y adaptada a las circunstancias específicas del momento. Por último, Paredes destaca que los servicios son efímeros y no se pueden almacenar, lo que resalta su carácter temporal y la importancia de la experiencia en el momento de la prestación del servicio.

El Modelo SERVPERF se presenta como una alternativa al SERVQUAL en la evaluación de la calidad del servicio, destacando su enfoque específico en la evaluación del rendimiento del servicio, de ahí su nombre, que proviene de "SERVice PERFormance". Aunque comparte las mismas dimensiones e ítems que el SERVQUAL, la principal diferencia radica en que se centra exclusivamente en 22 afirmaciones vinculadas a las percepciones del desempeño en lugar de abordar tanto las expectativas como las percepciones (Huamán, 2017).

Este modelo, fundamentado en el SERVQUAL pero limitado a las percepciones, busca proporcionar una perspectiva más directa y práctica sobre la calidad del servicio al centrarse en cómo los clientes perciben el desempeño real durante su interacción con un servicio específico. Al prescindir de la evaluación de expectativas, el SERVPERF se centra en la evaluación de la experiencia del cliente y en qué medida el servicio cumplió o superó sus percepciones previas.

Las dimensiones del modelo SERVPERF, derivadas del SERVQUAL pero centradas únicamente en las percepciones, incluyen aspectos cruciales como la

confiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad, la empatía y la tangibilidad. Al analizar estas dimensiones desde la perspectiva de las percepciones del cliente, el modelo busca proporcionar una evaluación más precisa y específica del rendimiento del servicio, permitiendo a las organizaciones identificar áreas de mejora con mayor claridad y ajustar estrategias para satisfacer las necesidades y expectativas reales de los clientes. Estas dimensiones son las que siguen:

1. Tangibilidad: Relacionados a los espacios físicos, infraestructura, recurso huma de una empresa.
2. Confiabilidad se refiere a la habilidad para llevar a cabo los servicios de forma consistente y minuciosa, eliminando la incertidumbre asociada con las expectativas de los clientes.
3. Capacidad de respuesta: dar una pronta solución rápida a los problemas y reclamos de los usuarios.
4. Seguridad: Se logra al generar en el usuario confianza y credibilidad para poder confiar en la institución la cual le va garantizar las soluciones a sus problemas
5. Empatía: Poder entender lo que el usuarios siente para poder ponernos en su lugar y lograr proponer soluciones .

La puntuación SERVPERF se calcula sumando todas las puntuaciones de percepción de los clientes, expresada como $SERVPERF = \sum P_j$. En otras palabras, esta puntuación se obtiene sumando las evaluaciones individuales de los clientes sobre el desempeño del servicio. Cuanto más elevada sea la suma resultante de estas percepciones y sus respectivas puntuaciones, mayor será la indicación de la calidad del servicio según la perspectiva de los clientes.

Este enfoque en la acumulación de las percepciones de los clientes proporciona una medida global que refleja la calidad percibida del servicio en su totalidad. Cada evaluación individual contribuye a esta puntuación global, permitiendo así una comprensión más completa de cómo se percibe y valora el servicio en conjunto. Un resultado más alto en la puntuación SERVPERF indica una mayor satisfacción y percepción positiva de los clientes con respecto al rendimiento del servicio ofrecido. Este enfoque cuantitativo facilita la evaluación comparativa de diferentes servicios o la medición del rendimiento a lo largo del tiempo, lo que resulta fundamental para las organizaciones que buscan mejorar y mantener altos estándares de calidad en la prestación de servicios. (Huamán, 2017, pp 27-28).

Justificación de la investigación

La justificación de esta investigación se fundamenta tanto teórica como metodológicamente, con el objetivo de ampliar el entendimiento en los establecimientos farmacéuticos acerca de la percepción de la satisfacción del usuario. Este enfoque teórico se sostiene en la premisa de que la satisfacción del usuario no ha sido considerada adecuadamente como un elemento crucial para mejorar la salud pública. La investigación busca llenar este vacío en el conocimiento al destacar la importancia de la satisfacción del usuario en el contexto de los establecimientos farmacéuticos.

Desde una perspectiva metodológica, la elección de la técnica de investigación y el uso de un instrumento validado y confiable reflejan el compromiso con la obtención de resultados precisos y libres de sesgos. Esta rigurosidad metodológica asegura la calidad de los datos recopilados, proporcionando una base sólida para la interpretación de los resultados y la formulación de conclusiones significativas.

La justificación social de esta investigación se evidencia en el impacto positivo que puede tener en los establecimientos farmacéuticos y en la comunidad en general. Al mejorar la percepción de la satisfacción del usuario, se contribuye a la oferta de un servicio de mayor calidad. Esto no solo resulta en una experiencia de compra más

positiva para los usuarios, sino que también puede impulsar el crecimiento y el desarrollo económico y social de la comunidad. La calidad del servicio ofrecido no solo es crucial para la satisfacción del usuario, sino que también tiene un impacto más amplio en términos de empleo y prosperidad económica en la región.

En resumen, la justificación de esta investigación abarca dimensiones teóricas, metodológicas y sociales, destacando su importancia tanto para el avance del conocimiento en el ámbito farmacéutico como para la mejora de la calidad de servicio y el bienestar comunitario.

Problema

¿Cuál es el nivel de percepción de la Satisfacción del usuario que acude a la Farmacia Cruzypharma, La Esperanza, ¿Trujillo - 2022?

Conceptuación y operacionalización de las variables

Definición conceptual de la variable	Dimensiones (factores)	Indicadores	Tipo de escala de medición
<p>Satisfacción. Como lo menciona (Córdova, 2021). La satisfacción del usuario, en este caso, referido como paciente, ha demostrado ser un indicador importante que ayuda a evaluar la prestación de servicios. Comprender qué variables influyen</p>	Fiabilidad	Ofrecer asistencia sin discriminación	Ordinal
		Proporcionar asistencia de acuerdo a como llegue el paciente	
		Ofrecer asistencia sin equivocaciones	
		Contar con procesos establecidos para presentar reclamaciones	
		Disponibilidad de fármacos solicitados	
	Capacidad de respuesta	Asistencia rápida y eficiente	
		Tiempo de espera reducido	
		Solución inmediata a sus problemas o dificultades	
		Personal que prioriza su atención	

<p>en esta satisfacción implica expandir el conocimiento general sobre las características, intereses y percepciones de los pacientes, así como la calidad del servicio brindado. Esto permite diseñar estrategias que promuevan el bienestar, mejoren los ingresos financieros y tengan influencia en los comportamientos o intenciones futuras de los usuarios.</p>	Seguridad	Respeto a su privacidad	
		Revisión detallada de la receta para asegurar un buen servicio	
		Suficiente tiempo para responder sus preguntas y dudas	
		Personal que genera confianza	
	Empatía	Trato amable y respetuoso en todo momento	
		Personal preocupado por resolver todas sus inquietudes relacionadas con el medicamento	
		Brindar información adecuada	
		Personal capacitado para respetar opiniones	
		Comprensión del personal hacia el estado emotivo del paciente	
	Tangibilidad	Señalización clara para encontrar el servicio	
		Personal uniformado	
		Ambiente apropiado para la dispensación	

Hipótesis

H1: El nivel de percepción de la satisfacción es buena para los usuarios que acuden a la farmacia CRUZYPHARMA, La Esperanza, Trujillo - 2022.

Objetivos

Objetivo general

Determinar el nivel percepción de la satisfacción de los usuarios que acude a la farmacia CRUZYPHARMA, La Esperanza, Trujillo- 2022.

Objetivos específicos

- 1.** Determinar el nivel de percepción de la satisfacción en el aspecto de fiabilidad percibida por los usuarios que acude a la farmacia CRUZYPHARMA, La Esperanza, Trujillo- 2022.
- 2.** Determinar el nivel de percepción de la satisfacción en el aspecto de la capacidad de respuesta percibida por los usuarios que acude a farmacia Cruzypharma, La Esperanza, Trujillo- 2022.
- 3.** Encontrar el nivel de percepción de la satisfacción en el aspecto de seguridad por los usuarios que acude a la farmacia Cruzypharma, La Esperanza, Trujillo- 2022.
- 4.** Obtener el nivel de percepción de la satisfacción en el aspecto de empatía por los usuarios que acude a la farmacia Cruzypharma, La Esperanza, Trujillo- 2022.
- 5.** Determinar el nivel de percepción de la satisfacción en el aspecto de tangibilidad por los usuarios que acude a la farmacia Cruzypharma, La Esperanza, Trujillo- 2022

7 Metodología

a) Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación:

La investigación es básica, en virtud de su capacidad para ampliar la comprensión del fenómeno estudiado, aportando valiosos conocimientos que servirán como base para investigaciones subsiguientes. Este enriquecimiento del entendimiento no solo beneficia el ámbito académico, sino que también se proyecta hacia el bienestar de la sociedad en general. Al profundizar en el conocimiento de determinados fenómenos, se abren nuevas oportunidades para desarrollar soluciones, estrategias y políticas que contribuyan al progreso y la mejora en diversos aspectos de la vida social. Por ende, la investigación básica no solo tiene un impacto inmediato en la expansión del conocimiento, sino que también establece cimientos sólidos para iniciativas futuras que promuevan el bienestar colectivo (Rodríguez, 2020, s/p).

Diseño de investigación

Es de naturaleza descriptiva, ya que se presenta una descripción detallada de los resultados obtenidos mediante los instrumentos de recolección de información, como la ficha de recolección y el cuestionario. En este contexto, el enfoque del estudio no busca establecer relaciones de causa y efecto entre variables. Siguiendo la clasificación de Hernández et al. (2014), se caracteriza como un estudio transversal, dado que los datos recopilados se analizarán en un periodo de tiempo específico. Además, se clasifica como prospectivo, según la tipología de estudio definida por Hernández et al. (2014), ya que implica la recolección de datos a medida que se desarrollan, siguiendo a un grupo de individuos que comparten similitudes en relación al objeto de estudio.

La investigación graficada sería la siguiente:



Donde:

M: Grupo de estudio formado por usuarios de farmacia Cruzypharma.

O1: Observación satisfacción del usuario.

b) Población, muestra y muestreo

La población se define como un conjunto integral de individuos, máquinas, mediciones, juicios u observaciones que el investigador selecciona con el propósito de examinar un fenómeno específico (Arias, et al., 2016). En este contexto, la población en consideración comprende a todos los usuarios que visitan la farmacia Cruzypharma, ubicada en La Esperanza, Trujillo. Esta farmacia atiende aproximadamente 75 usuarios diariamente, lo que se traduce en un total mensual de alrededor de 2250 atenciones. La elección de esta población específica se basa en la relevancia de entender las dinámicas y percepciones de los usuarios en el contexto de los servicios proporcionados por la farmacia, contribuyendo así a la comprensión más amplia del fenómeno en estudio..

Criterios de inclusión

- Usuarios mayores de 18 años
- Usuarios que sepan leer y escribir
- Usuarios que hayan aceptado a formar parte del proyecto.

Criterios de exclusión

- Usuarios menores de 18 años
- Usuarios con discapacidad mental
- Usuarios que no firmaron el consentimiento informado

Muestra

En cuanto a la muestra, se hace referencia al grupo más reducido de elementos seleccionados de la población general. Este subconjunto está compuesto por

individuos que comparten características comunes y que serán los participantes clave para la aplicación y desarrollo de los instrumentos utilizados en la investigación. La muestra se elige estratégicamente para representar de manera significativa las características esenciales de la población más amplia, permitiendo así obtener resultados y conclusiones que se pueden extrapolar al conjunto general. La selección cuidadosa de esta muestra específica es fundamental para garantizar la representatividad y la validez de los resultados obtenidos en el estudio. (Baena, 2017). La muestra que se estudiará en el presente trabajo se obtendrá mediante la aplicación de la fórmula para muestras aleatorias de tipo finitas de la siguiente forma:

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

Dónde:

n=Tamaño muestral

N =Población = 1050

Z =Nivel de confiabilidad = 1,65

p =Probabilidad favorable = 0,5

q =Probabilidad desfavorable = 0,5

E =Error = 10 % = 0,10

Al desarrollar la fórmula nos indica que el número de muestra es de 67 usuarios.

La muestra permitirá representar a toda la población y sobre la cual se realizará las conclusiones y recomendaciones.

Técnica de muestreo:

Según la clasificación propuesta por Kinnear y Taylor (1998), existen dos categorías principales de muestreo: el probabilístico y el no probabilístico. En el muestreo probabilístico, cada individuo dentro de la población tiene una probabilidad igual de ser seleccionado, lo que implica que todos los elementos tienen una oportunidad equitativa de formar parte de la muestra.

Ahora, centrándonos en el muestreo no probabilístico, este enfoque difiere al permitir que la probabilidad de selección de cada elemento no sea conocida o no sea la misma para todos. En lugar de utilizar un método aleatorio y equitativo, el muestreo no probabilístico se basa en criterios específicos, como la conveniencia, el juicio del investigador o la accesibilidad de los elementos. Este método ofrece flexibilidad, pero puede presentar desafíos en términos de representatividad, ya que la elección de los participantes no sigue un proceso aleatorio. Aunque el muestreo no probabilístico puede ser más práctico en ciertos contextos, es fundamental reconocer y considerar sus limitaciones al interpretar los resultados de la investigación

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), para luego ser analizada, y obtener resultados que nos indique el nivel de satisfacción de los usuarios de la farmacia CRUZYPHARMA.

Instrumentos

Cuestionario de la satisfacción del usuario que está constituido por 22 preguntas con una escala de Likert, según se indica:

Puntaje	Niveles
1 puntos.	Malo
2 punto.	Regular
3 punto.	Bueno
4 puntos.	Excelente

d) Confiabilidad y validez del instrumento

La confiabilidad de un instrumento se refiere a la consistencia en los resultados que se obtienen al aplicarlo a la población en estudio, como señalan Hernández et al. (2014). Además, según Oviedo y Campo (2005), la confiabilidad y la seguridad del instrumento están vinculadas con la aceptación de los resultados, dependiendo de la confiabilidad del propio instrumento. Para asegurar la validez y confiabilidad del instrumento que se utilizará en esta investigación, se llevará a cabo un proceso de validación que incluirá el juicio de expertos y la validación de contenido. Este enfoque busca garantizar que el instrumento sea adecuado y efectivo para medir la satisfacción de los usuarios en el contexto específico de una farmacia. Es importante destacar que este instrumento ha sido adaptado de un estudio previo realizado por el Ministerio de Salud en 2012, donde se evaluó el nivel de satisfacción en una farmacia, lo que proporciona una base sólida para la validez del instrumento en el presente contexto de investigación. Este proceso de adaptación y validación contribuirá a la fiabilidad y utilidad del instrumento en la recolección de datos para el estudio actual.

e) Procesamiento y análisis de la información

La función crucial del análisis estadístico en una investigación ha sido destacada por Valderrama (2015), ya que los datos recopilados necesitan ser procesados de manera efectiva para poder validar o refutar las hipótesis planteadas. El procesamiento de datos se llevará a cabo utilizando tablas y gráficos, los cuales serán herramientas fundamentales para visualizar y comprender el cumplimiento y el nivel de aceptación en el área de estudio a lo largo del tiempo. Este enfoque analítico proporciona una base sólida para la interpretación de resultados, permitiendo a los investigadores extraer conclusiones significativas y tomar decisiones informadas basadas en la evidencia derivada de los datos recabados. La aplicación de técnicas estadísticas adecuadas en este proceso contribuirá a la validez y confiabilidad de los resultados obtenidos en la investigación.

8 Resultados

Construcción de las escalas de valoración o baremación

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

Tabla 1

Medición de la dimensión fiabilidad, percibida por los pacientes que se atienden en la farmacia Cruzypharma.

	Mínimo	Máximo
Bajo	5	10
Medio	11	15
Alto	16	20

Se encuentra que existe un máximo de 20 encuestados en la dimensión fiabilidad y muy bajo mínimo de 5 en los usuarios.

Tabla 2

Medición de la escala de la dimensión capacidad de respuesta percibida por pacientes que se atienden en la farmacia Cruzypharma.

	Mínimo	Máximo
Bajo	4	8
Medio	9	12
Alto	13	16

Se encontró que un máximo de 16 de encuestados en la dimensión capacidad y muy bajo mínimo de 4 en los usuarios.

Tabla 3

Escala de valoración para la dimensión seguridad percibida por los pacientes que se atienden en la farmacia Cruzypharma.

	Mínimo	Máximo
Bajo	4	8
Medio	9	12
Alto	13	16

Se observa que un máximo de 16 encuestados en la dimensión seguridad y muy bajo mínimo de 4 en los usuarios.

Tabla 4

Escala de valoración para la dimensión empatía percibida por los pacientes que se atienden en la farmacia Cruzypharma.

	Mínimo	Máximo
Bajo	5	10
Medio	11	15
Alto	16	20

Se observa que un máximo de 20 encuestados en la dimensión empatía y muy bajo mínimo de 5 en los usuarios.

Tabla 5

Escala de valoración para la dimensión tangibilidad percibida por los pacientes que se atienden en la farmacia Cruzypharma.

	Mínimo	Máximo
Bajo	4	8
Medio	9	12
Alto	13	16

Se observa que un máximo de 16 pacientes encuestados en la dimensión empatía y muy bajo mínimo de 4 en los usuarios.

"Después de completar la elaboración de la escala de valoración para diversas dimensiones, se procedió a la evaluación de los niveles de satisfacción en todas sus facetas, dando como resultado lo siguiente:

Tabla 6

Nivel de satisfacción de los pacientes que se atienden en Farmacia Cruzypharma

SATISFACCIÓN DEL USUARIO	N	%
BAJA	6	8.65
MEDIA	40	60.6
ALTA	21	30.75
TOTAL	67	100

"Como se evidencia, la satisfacción general percibida por los usuarios atendidos en la Farmacia Cruzypharma, se distribuye de la siguiente manera: un 8.65% indica un nivel bajo, el 60.6% refleja un nivel medio y un 30.75% muestra un nivel alto.

Tabla 7

Nivel de satisfacción en el aspecto de fiabilidad percibida por los pacientes que se atienden en la farmacia Cruzypharma.

Nivel		N	%
Aspecto de fiabilidad	Bajo	5	7,5
	Medio	46	68,7
	Alto	16	23,9
	Total	67	100,0

En cuanto a la fiabilidad percibida por los usuarios frente a la intervención de la farmacia Cruzypharma, los niveles de satisfacción se distribuyen de la siguiente manera: un 7.5% indica un nivel bajo, el 68.7% refleja un nivel medio y un 23.9% muestra un nivel alto.

Tabla 8

Nivel de satisfacción en el aspecto de la capacidad de respuesta percibida por pacientes que se atienden en la farmacia Cruzypharma.

Nivel		N	%
Capacidad respuesta	Bajo	7	10,4
	Medio	38	56,7
	Alto	22	32,8
	Total	67	100,0

Los datos revelan los niveles de percepción del usuario en relación con la capacidad de respuesta experimentada en la farmacia Cruzypharma, siendo los siguientes: un 10.4% indica un nivel bajo, el 56.7% muestra un nivel medio y un 32.8% demuestra un nivel alto.

Tabla 9

Nivel de satisfacción en el aspecto de seguridad por los pacientes que se atienden en la farmacia Cruzypharma.

Nivel		N	%
Seguridad	Bajo	4	6,0
	Medio	41	61,2
	Alto	22	32,8
	Total	67	100,0

Se analizan los resultados asociados a la dimensión de seguridad en la investigación, revelando que los usuarios que visitan la farmacia Cruzypharma en el distrito de La Esperanza perciben que el 6.0% experimenta un nivel mínimo de seguridad (bajo), el 61.2% se siente moderadamente seguro (medio) y el 32.8% se percibe altamente seguro.

Tabla 10

Nivel de satisfacción en el aspecto de empatía por los pacientes que se atienden en la farmacia Cruzypharma.

Nivel		N	%
Aspecto de empatía	Bajo	4	6,0
	Medio	41	61,2
	Alto	22	32,8
	Total	67	100,0

Se exponen los resultados relativos a la dimensión de empatía percibida por los usuarios que visitan la farmacia Cruzypharma en el distrito de La Esperanza. Los datos indican que el 6.0% experimenta un nivel bajo de empatía, el 61.2% se sitúa en el nivel medio, y el 32.8% se encuentra en el nivel alto. Estos hallazgos proporcionan una visión detallada de cómo los usuarios perciben la empatía ofrecida por la farmacia, destacando las diferentes intensidades de esta dimensión en su experiencia general.

Tabla 11

Nivel de satisfacción en el aspecto de tangibilidad por los pacientes que se atienden en la farmacia Cruzypharma.

	Nivel	N	%
Tangibilidad	Bajo	9	13,4
	Medio	37	55,2
	Alto	21	31,3
	Total	67	100,0

Los resultados referentes a la dimensión de tangibilidad, según la percepción de los usuarios que visitan la farmacia Cruzypharma, revelan que el 13.4% experimenta un nivel bajo, el 55.2% se sitúa en el nivel medio, y el 31.3% percibe un nivel alto. Estos datos proporcionan una visión detallada de cómo los usuarios evalúan la tangibilidad de los servicios ofrecidos por la farmacia, abarcando desde aspectos físicos hasta su presentación general. La diversidad en estas respuestas destaca la variedad de percepciones que los usuarios tienen sobre la tangibilidad en el entorno farmacéutico.

9 Análisis y discusión

El objetivo del presente trabajo fue determinar el Nivel de percepción de la satisfacción del usuario que acude a la farmacia Cruzypharma, para lo cual se aplicó una encuesta a todos los usuarios que acudieron, encontrándose:

La tabla N°6 exhibe los resultados relativos a la satisfacción del usuario, donde el 60.6% se sitúa en una satisfacción de nivel medio, el 30.75% experimenta una satisfacción alta, y el 8.65% indica una satisfacción baja. En el análisis de Maggi (2018), los encuestados demostraron una satisfacción parcial. Además, en la investigación de Orellana (2019), al emplear el coeficiente de correlación de Spearman, se llegó a la conclusión de que la satisfacción ejerce una influencia significativa. Estos hallazgos resaltan la diversidad de niveles de satisfacción entre los usuarios, y las comparaciones con estudios anteriores ofrecen perspectivas adicionales sobre el impacto de la satisfacción en diversas investigaciones.

En la tabla N°7 se observa el nivel de satisfacción en el aspecto de fiabilidad teniendo que el 68.7 % se encuentra en e nivel medio, 23.9 % un nivel alto y 7.5 % pertenece a un nivel bajo, Abraham (2018) menciona que: ningún usuario refirió una satisfacción por debajo del nivel medio respecto a la fiabilidad. Maggi (2018) obtuvo en sus resultados que existe insatisfacción respecto a la fiabilidad. Totalmente distinto son los resultados de Mendieta (2020) que para la fiabilidad obtuvo la total opinión favorable logrando obtener el 100 % en los resultados.

La tabla N°8 presenta los niveles de satisfacción en relación con la capacidad de respuesta, con un 56.7% en el nivel medio, un 32.8% en el nivel alto y un 10.4% en el nivel bajo. En comparación con investigaciones anteriores, se observa que Abraham (2018) reporta que la mitad de los usuarios se ubicó por encima del nivel de satisfacción, mientras que aproximadamente una tercera parte mostró insatisfacción, revelando divergencias con nuestros resultados. Además, Maggi (2018) sugiere que la capacidad de respuesta se consideró parcialmente satisfecha, con bajas valoraciones tanto en expectativas como en percepciones. Por otro lado, Mendieta (2020) encontró

que la dimensión de capacidad de respuesta obtuvo un 96%, mostrando discrepancias con los resultados de nuestro estudio. Estas variaciones resaltan la importancia de considerar contextos específicos y la diversidad de percepciones de los usuarios en diferentes entornos.

En la tabla N°9, las opiniones sobre la satisfacción en cuanto a la seguridad se distribuyen de la siguiente manera: el 61.2% se encuentra en el nivel medio, el 32.8% en el nivel alto y el 6% en el nivel bajo. Contrario a estos resultados, la investigación de Maggi (2018) señala insatisfacción en relación con la dimensión de seguridad. En cambio, Mendieta (2020) obtiene una respuesta muy favorable respecto a la seguridad, logrando alcanzar el 100%. Estas discrepancias entre estudios resaltan la variabilidad en las percepciones de los usuarios sobre la seguridad en diferentes contextos y subrayan la importancia de considerar las particularidades de cada entorno de servicio al interpretar los resultados de satisfacción del usuario.

En la Tabla N°10 muestra los resultados de satisfacción respecto a empatía en la que el 61.2 % se encuentra en el nivel medio, el 32.8% está en el nivel alto y 6 % en el nivel bajo. Abraham (2018) de una muestra 182 personas se encuentra que de 44 usuarios se encuentran muy satisfechos respetos a la empatía dando esto 8.08 %. Maggi, (2018) se encuentra resultados desfavorables, ya que, mostraron que existía insatisfacción respetos a la dimensión de empatía. Mendieta, (2020) reporta el 100 % ubicado los resultados dentro de una alta satisfacción.

En la tabla N° 11 se tiene la respuesta en las opiniones de la tangibilidad, obteniendo 55.2% en el nivel medio, 31.3 en el nivel alto y el 13.4 % al nivel bajo. Maggi (2018) reporta resultados negativos por lo que el paciente refleja su insatisfacción. Mendieta (2020) encuentra un resultado del 99 % para la dimensión de tangibilidad.

10 Conclusiones y recomendaciones

Conclusiones

1. La satisfacción general de los usuarios que visitan la Farmacia Cruzypharma en La Esperanza, Trujillo durante el año 2022 se dividió en tres categorías: un 30.75% reportó una satisfacción alta, un 60.6% indicó una satisfacción media y un 8.65% manifestó una satisfacción baja.
2. La satisfacción de los usuarios en cuanto a la fiabilidad percibida en la Farmacia Cruzypharma, ubicada en La Esperanza, Trujillo, durante el año 2022, se distribuyó de la siguiente manera: un 23.9% indicó una satisfacción alta, un 68.7% manifestó una satisfacción media y un 7.5% reportó una satisfacción baja.
3. La satisfacción de los usuarios que visitan la Farmacia Cruzypharma en La Esperanza, Trujillo, durante el año 2022, en términos de la capacidad de respuesta percibida, se distribuyó de la siguiente manera: un 32.8% experimentó una satisfacción alta, un 56.7% manifestó una satisfacción media y un 10.4% reportó una satisfacción baja.
4. La satisfacción de los usuarios que visitan la Farmacia Cruzypharma en La Esperanza, Trujillo, durante el año 2022, en términos de la seguridad percibida, se distribuyó de la siguiente manera: un 32.8% experimentó una satisfacción alta, un 61.2% manifestó una satisfacción media y un 6.0% reportó una satisfacción baja.
5. La percepción de empatía por parte de los usuarios que visitan la Farmacia Cruzypharma en La Esperanza, Trujillo, durante el año 2022, se reflejó en los siguientes niveles de satisfacción: un 32.8% manifestó una satisfacción alta, un 61.2% experimentó una satisfacción media y un 6.0% reportó una satisfacción baja.
6. "En relación con la percepción de tangibilidad, los usuarios que visitan la Farmacia Cruzypharma en La Esperanza, Trujillo, en el año 2022, expresaron niveles de satisfacción distribuidos de la siguiente manera: un

31.3% en la categoría alta, un 55.2% en la categoría media y un 13.4% en la categoría baja.".

Recomendaciones

1. Los propietarios y directores de los establecimientos farmacéuticos en forma general deben mejorar la calidad de sus servicios, capacitando constantemente valores en toda la persona que trabaje en la botica o farmacia; estableciendo un programa de capacitaciones con temas específicos a fin de mejorar la satisfacción del cliente.
2. La administración y las direcciones técnicas de las farmacias y boticas deben asegurarse que sus pacientes salgan del establecimiento con los medicamentos y servicios que han ido a solicitar, sin ningún tipo de equivocación, para lograr este objetivo se deberían utilizar las herramientas informáticas de control.
3. Implementar un programa de motivaciones positivas, de forma regular reconocer al personal que está aprendiendo más rápidamente la forma como tratar al paciente que acude a la farmacia o botica.
4. Fomentar y estimular la realización de proyectos de investigación que aborden fenómenos sociales relacionados con el acto de dispensación, que constituye el núcleo central de todo el proceso de atención al cliente en una farmacia o botica. Este tipo de investigaciones contribuyen al entendimiento profundo de las dinámicas y desafíos que involucran la dispensación de productos farmacéuticos, permitiendo identificar áreas de mejora y desarrollar estrategias efectivas para optimizar la experiencia del cliente en estos establecimientos.

11 Referencias bibliográficas

- Abraham , M. (2018). *La satisfacción del usuario. Percepción entorno al servicio de internación del Sanatorio Avellaneda Santa Fe 2018*. Santa Fe, Argentina: Universidad Nacional del Rosario.
- Arias-Gómez, J., Villasís-Keever, M. 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
- 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.
- Briones Ordoñez, O. V. (2018). *Nivel de satisfacción del usuario en relación a la calidad de atención en la consulta externa del Hospital Natalia Huerta de Niemes, del cantón Rocafuerte*. Guayaquil, Ecuador: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
- Cabanillas Murillo, J. S. (2020). *Cumplimiento de buenas prácticas de dispensación de medicamentos y satisfacción del paciente en un establecimiento farmacéutico del Distrito de Cajabamba*. Cajamarca, Perú: Universidad César Vallejo.
- 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.
- Dámaso Mata, B. C., & Tucto Berrios, J. (2018). Factores relacionados al nivel de satisfacción de los usuarios en la consulta externa en el hospital II Red

Asistencial Huánuco Essalud, 2017. *Revista de Investigación Valdezana*, 65-74.

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.

Gavancho Valderrama, J. D., & Arcos Samaniego, C. J. (2021). *Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia de la microrred de salud de La Libertad, Huancayo 2021*. Huancayo, Perú: Universidad Roosevelt.

Kinney, C y Taylor, R. (1998). *Investigación de mercados*. México. Mc. Graw Hill.

Hernández, R. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Ed. Mc. Graw Hill.

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.

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.

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>

- 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.
- 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.
- 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>
- Panchana Gómez, G. S. (2019). Evaluación de calidad y satisfacción de usuarios en consulta externa del CS 22 de noviembre, periodo enero-diciembre del 2019. *ProSciences*, 42-54.
- Paredes Casablanca, A. A. (2021). *Dispensación de Medicamentos y Satisfacción del usuario externo en Farmacia de Consultorios Externos, Hospital Nacional Dos de Mayo, 2021*. Lima, Perú: Universidad César Vallejo.
- Rey Martín, C. (2000). La satisfacción del usuario; un concepto en alza. *Anales de documentación*, 139-153.
- Rodríguez, Daniela. (17 de septiembre de 2020). Investigación básica: características, definición, ejemplos. Liferder. Recuperado de <https://www.liferder.com/investigacion-basica/>.
- Valle Vargas, B. J. (2019). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la dispensación de productos farmacéuticos del Centro de Salud Paiján, 2018*. Trujillo, Perú: Universidad César Vallejo.
- 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 30 de Enero de 2023

12 Agradecimientos

Quiero agradecer en primer lugar a Dios por guiarme, cuidarme y fortalecerme espiritualmente para empezar un camino de éxito

También mostrar mi gratitud a todas aquellas personas que estuvieron presentes en la realización de esta meta, especialmente a mi familia que han permitido realizar este importante sueño, agradecer toda su ayuda, sus palabras motivadoras, sus conocimientos, consejos y dedicación.

De ante mano agradecer a la universidad San Pedro por haberme permitido ser parte del fragmento de ella, abriendo sus puertas de su seno científico para poder estudiar unas de sus mejores carreras consolidadas, así como también a los diferentes docentes que brindaron sus conocimientos incondicionalmente y el gran apoyo de aportar en nosotros para ser buenos profesionales en un futuro.

Muestro mi más sincero agradecimiento a mi asesor de Tesis el Dr. Qf. Jaime Flores por haberme brindado la oportunidad de recurrir a su capacidad, tener toda la paciencia del mundo y conocimiento científico siendo así una pieza clave para el desarrollo de este proyecto.

12 Anexos

Anexo 1

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



RUC N° 20601713765

Trujillo, 15 de Agosto del 2022

CARTA DE ACEPTACIÓN PARA TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Bachiller

YEYSON NIC CONTRERAS CASTILLO

Es grato dirigirme a usted para saludarla muy cordialmente, a la vez hacer de su conocimiento que de acuerdo al documento presentado en el cual solicita realizar el estudio de investigación sobre "Nivel de percepción de la satisfacción del usuario que acude a la farmacia Cruzypharma, La Esperanza, Trujillo-2022", a través de una encuesta a los usuarios para la recolección de información, le autorizo realizar sus actividades en el periodo de Agosto y Septiembre 2022.

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

Atte.


Samuel Pizan Huamanchay

FARMACIA "CRUZYPHARMA"
Calle Esperanza N° 1299 Mz. 23 LT. 1 La - Esperanza Trujillo

Samuel Pizan Huamanchay
TITULAR GERENTE

MZ 23 LT 1, La Esperanza.Trujillo

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 o	Ítems				
		1	2	3	4
	DIMENSIÓN: FIABILIDAD				
1	¿La atención brindada fue sin discriminación?		X		
2	¿Le atendieron según orden de llegada?			X	
3	¿La atención brindada fue sin errores?		X		
4	¿Los mecanismos de reclamos, son los adecuados?		X		
5	¿Existencia de medicamentos recetados?			X	
	DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA				
6	¿La atención brindada fue rápida?			X	
7	¿El tiempo de espera fue corto?		X		
8	¿Brindan soluciones inmediatas a sus problemas o dificultades?			X	
9	¿El personal da prioridad a las personas vulnerables?		X		
	DIMENSIÓN: SEGURIDAD				
10	¿Considera que el personal respeta su privacidad durante la atención?			X	
11	¿El personal, al momento de la atención es muy minucioso al leer su receta e indicaciones?		X		

12	¿El personal de farmacia que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas			X	
13	¿Le inspira confianza, el personal que atiende en la botica?		X		
	DIMENSIÓN: EMPATÍA				
14	¿El trato recibido fue, amable y respetuoso durante la atención?			X	
15	¿Considera que el personal se asegura de que no tenga alguna duda sobre su tratamiento que iniciará?			X	
16	¿El personal le brinda información adicional beneficiosa para el tratamiento?		X		
17	¿El personal tiene la capacidad para respetar sus ideas o puntos de vista?		X		
18	¿El personal comprende su estado emocional durante la atención?			X	
	DIMENSIÓN: TANGIBILIDAD				
19	¿La botica está correctamente identificada?		X		
20	¿El personal está con la vestimenta adecuada?			X	
21	¿Cuenta con un ambiente adecuado para el expendio de medicamentos?			X	
22	¿Cuenta con una buena señalización para orientar a los pacientes sobre la ubicación de cada área?			X	

Anexo 3

Validación de juicio de expertos y confiabilidad

Nivel de percepción de la satisfacción del usuario que acude a la Farmacia CRUZYPHARMA, La Esperanza, Trujillo-2022

INFORME DE VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

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

JUICIO DE EXPERTOS

Nombres y Apellidos: Ilquimiche Salvador Fany Elizabeth. N° Experto: 1. Grado Académico: Magister
Fecha: 03 Agosto 2022

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

CRITERIOS	SI	NO	OBSERVACIONES
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.



ILQUIMICHE SALVADOR FANY
ELIZABETH
DNI N.º 40695757

Nivel de percepción de la satisfacción del usuario que acude a la Farmacia CRUZYPHARMA, La Esperanza, Trujillo-2022

INFORME DE VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

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

JUICIO DE EXPERTOS


Nombres y Apellidos: María Elizabeth Vásquez Sánchez. Nº Experto: 3. Grado Académico: Magister

Fecha: 03 Agosto 2022

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

CRITERIOS	SI	NO	OBSERVACIONES
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. _____


MARÍA ELIZABETH VÁSQUEZ SÁNCHEZ
QUÍMICO FARMACÉUTICO
C.O.F.P. 22007

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

Nivel de percepción de la satisfacción del usuario que acude a la Farmacia CRUZYPHARMA, La Esperanza, Trujillo-2022

INFORME DE VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

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

JUICIO DE EXPERTOS

Nombres y Apellidos: Luzgardo Cortez de la Cruz. Nº Experto: 1. Grado Académico: Magister
Fecha: 03 Agosto 2022

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

CRITERIOS	SI	NO	OBSERVACIONES
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. _____


LUZGARDO CORTEZ DE LA CRUZ
DNI N.º 40636060

Dr. Luzgardo Cortez De la Cruz
QUÍMICO FARMACEÚTICO
C.O.F.P. 16277

Anexo 4

Matriz de consistencia lógica

Problema	Variables	Objetivos	Hipótesis	Metodología
<p>¿Cuál es el nivel de percepción de la Satisfacción del usuario que acude a la farmacia Cruzypharma, La Esperanza, Trujillo - 2022?</p>	<p>Nivel de Satisfacción</p>	<p>Calcular el nivel de percepción de la satisfacción de los usuarios que acude a la farmacia Cruzypharma, La Esperanza, Trujillo-2022.</p>	<p>H1: El nivel de percepción de la satisfacción es buena para los usuarios que acude a la farmacia Cruzypharma, La Esperanza, Trujillo - 2022. H0: El nivel de percepción de la satisfacción es mala para los usuarios que acude a la farmacia Cruzypharma, La Esperanza, Trujillo - 2022.</p>	<p>Tipo de investigación: La investigación es de tipo básica no experimental, en ella se busca estudiar el comportamiento de la variable de estudio, para luego ser analizada.</p> <p>Diseño de la investigación: El diseño de la investigación es transversal descriptivo.</p> <p>Población Todos los usuarios que acuden a la farmacia Cruzypharma, La Esperanza – Trujillo que al día realiza aproximadamente 75 atenciones, y mensual se atiende 2250.</p> <p>Muestra</p>

				<p>La muestra permitirá representar a toda la población y sobre la cual se realizará las conclusiones y recomendaciones. Al realizar el cálculo se obtiene 67 usuarios a ser encuestados.</p> <p>Técnicas</p> <p>Encuesta: permite obtener información sobre la variable de estudios, para luego ser analizada, y obtener resultados que nos indique el nivel de satisfacción de los usuarios de la farmacia Cruzypharma.</p> <p>Instrumentos</p> <p>Cuestionario: Conformado por preguntas que guardan relación con los indicadores de estudio.</p>
--	--	--	--	--

Anexo 5

Consentimiento informado

TÍTULO DEL ESTUDIO:

**Nivel de percepción de la satisfacción del usuario que acude a la farmacia
Cruzypharma, La Esperanza, Trujillo – 2022**

BACHILLER:

Contreras Castillo, Yeyson Nic

UNIVERSIDAD SAN PEDRO

Yo (Nombres y Apellidos)

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

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

Por lo tanto, acepto participar en la siguiente investigación.

TRUJILLO,....de.....del 2022

Anexo 6

Base de datos

ITE M	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	P_20	P_21	P_22	
1	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2
2	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4
3	3	3	3	2	4	3	4	3	3	2	2	3	4	3	4	3	3	3	4	2	2	2	2
4	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2
5	2	2	3	2	1	2	1	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	1	2	2	2
6	2	3	2	3	4	3	4	2	2	3	4	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3
7	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3
8	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	1	3	2	2	2	2
9	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2
10	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3
11	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4
12	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	1	1	2	2	2	2	2
13	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
14	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
15	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2
16	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2
17	2	3	3	3	2	4	3	3	2	3	4	3	4	3	4	2	2	3	3	4	4	4	4
18	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	4	3	1	3	2	3	3	3	3	3	3
19	2	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	2	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3
20	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1
21	2	3	3	2	2	3	4	2	3	3	4	3	2	3	3	4	2	2	3	2	2	2	2
22	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3
23	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3
24	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2
25	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3
26	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2
27	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4

28	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2
29	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3
30	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3
31	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3
32	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2
33	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2
34	3	2	3	4	2	3	3	4	3	2	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3
35	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3
36	3	3	2	3	3	3	3	2	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3
37	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2
38	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3
39	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2
40	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
41	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3
42	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
43	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3
44	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2
45	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
46	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3
47	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2
48	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	1
49	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2
50	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2
51	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2
52	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	1
53	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3
54	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3
55	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4
56	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4
57	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2
58	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2
59	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2

60	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3
61	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4
62	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3
63	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2
64	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2
65	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3
66	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3
67	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4

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			
CONTRERAS CASTILLO YEYSON NIC		76474525	niccontreras36@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			
<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			
Nivel de percepción de la satisfacción del usuario que acude a la farmacia Cruzphyarma, La Esperanza, Trujillo - 2022			
5. Programa Académico			
FARMACIA Y BIOQUIMICA			
6. Tipo de Acceso al Documento			
<input checked="" type="checkbox"/> Abierto o Público ³ (info.eu-repo/semantic/openAccess)	<input type="checkbox"/> Acceso restringido ⁴ (info.eu-repo/semantic/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 ⁵

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



Firma

Lugar	Día	Mes	Año
Chimbote	13	01	2024

Importante

- Según Resolución de Consejo Directivo N° 033-2016-SENEDU-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 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.
- En caso de que el autor elija la segunda opción, únicamente se publicará los datos del autor y resúmenes de la obra, de acuerdo a la directiva N° 004-2016-CONYTFE-DESG (Números 5,2 y 6,7) que corren el funcionamiento del Repositorio Nacional Digital.
- Las licencias Creative Commons (CC) es una organización internacional sin fines de lucro que para 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.
- Según el inciso 12.2, del artículo 12° del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales RENA TI "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 RENA TI, a través del Repositorio ALICIA".

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

Anexo 8

Reporte de similitud emitida por vicerrectorado de investigación

Nivel de percepción de la satisfacción del usuario que acude a la farmacia Cruzypharma, La Esperanza, Trujillo - 2022

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Nacional de Trujillo Trabajo del estudiante	10%
2	repositorio.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	3%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3%
4	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.uigv.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.uroosevelt.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	repositorio.ug.edu.ec Fuente de Internet	1%
9	repositorio.uma.edu.pe Fuente de Internet	

		<1 %
10	www.lareferencia.info Fuente de Internet	<1 %
11	issuu.com Fuente de Internet	<1 %
12	lareferencia.info Fuente de Internet	<1 %
13	Submitted to Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo Trabajo del estudiante	<1 %
14	Submitted to Universidad de San Martín de Porres Trabajo del estudiante	<1 %
15	repositorio.upeu.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
16	repositorio.uct.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
17	archive.org Fuente de Internet	<1 %
18	hdl.handle.net Fuente de Internet	<1 %
19	repositorio.unsa.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

20	repositorio.untumbes.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
21	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
22	Submitted to Pontificia Universidad Catolica de Chile Trabajo del estudiante	<1 %
23	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez Trabajo del estudiante	<1 %
24	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	<1 %
25	dspace.ups.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
26	repositorio.uchile.cl Fuente de Internet	<1 %
27	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	<1 %
28	Submitted to Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurimac Trabajo del estudiante	<1 %
29	Submitted to Universidad Catolica de Santo Domingo Trabajo del estudiante	<1 %

30	Submitted to Universidad de Ciencias y Humanidades Trabajo del estudiante	<1 %
31	www.chapmanlawreview.com Fuente de Internet	<1 %
32	www.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %
33	Submitted to Universidad Andina del Cusco Trabajo del estudiante	<1 %
34	autoestudio.uprrp.edu Fuente de Internet	<1 %
35	gacetasanitaria.org Fuente de Internet	<1 %
36	latam.redilat.org Fuente de Internet	<1 %
37	prezi.com Fuente de Internet	<1 %
38	renati.sunedu.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
39	repositorio.ucsg.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
40	repositorio.unap.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
41	www.bcentralchile.cl	

Fuente de Internet

<1 %

42 www.coursehero.com
Fuente de Internet

<1 %

43 www.researchgate.net
Fuente de Internet

<1 %

Excluir citas Apagado

Excluir coincidencias < 10 words

Excluir bibliografía Activo

Anexo 9

Evidencias fotográficas



