

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



**Calidad de servicio de la Farmacia del Centro de Salud de Bellavista  
según percepción de los pacientes, La Esperanza-Trujillo, 2022**

Tesis para optar el Título Profesional de Químico Farmacéutico

**Autor:**

Cerna Sanchez, Mixy Yesenia

**Asesor:**

Flores Ballena, Jaime

(Código ORCID 0000-0002-2346-1040)

**Nuevo Chimbote - Perú**

**2022**

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

ÍNDICE DE TABLAS .....	ii
PALABRA CLAVE .....	iii
CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD.....	iv
TÍTULO.....	v
RESUMEN .....	vi
ABSTRACT.....	vii
INTRODUCCIÓN .....	1
METODOLOGÍA .....	8
RESULTADOS .....	12
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN .....	20
CONCLUSIONES .....	23
RECOMENDACIONEs .....	24
ANEXOS .....	28

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b>	Perfil sociodemográfico de los pacientes que acuden a la farmacia.....	12
<b>Tabla 2</b>	Nivel de confiabilidad que ofrece la farmacia de CSB.....	14
<b>Tabla 3</b>	Nivel de seguridad que ofrece la farmacia de CSB .....	15
<b>Tabla 4</b>	Nivel de empatía que ofrece la farmacia de CSB .....	16
<b>Tabla 5</b>	Nivel de capacidad de respuesta que ofrece la farmacia de CSB .....	17
<b>Tabla 6</b>	Nivel de tangibilidad que ofrece la farmacia de CSB.....	18
<b>Tabla 7</b>	Nivel de calidad de servicio que ofrece la farmacia de CSB .....	19

### Palabra clave

<b>Tema</b>	Calidad de servicio, servicio personalizado, seguridad, empatía
<b>Especialidad</b>	Salud Pública

### Keywords

<b>Subject</b>	Quality of service, personalized service, security, empathy
<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>	Salud Pública.
<b>Disciplina</b>	Ciencias del Cuidado de la Salud y Servicios.

## 2 Constancia de Originalidad



VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

### CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

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

#### HACE CONSTAR

Que, de la revisión del trabajo titulado "Calidad de servicio de la Farmacia del Centro de Salud de Bellavista según percepción de los pacientes, La Esperanza - Trujillo, 2022" del (a) estudiante: **CERNA SANCHEZ MIXY YESENIA**, identificado(a) con Código N° **1315100094**, se ha verificado un porcentaje de similitud del **21%**, el cual se encuentra dentro del parámetro establecido por la Universidad San Pedro mediante resolución de Consejo Universitario N° 5037-2019-USP/CU para la obtención de grados y títulos académicos de pre y posgrado, así como proyectos de investigación anual Docente.

Se expide la presente constancia para los fines pertinentes.

Chimbote, 17 de agosto 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.

## **Título**

Calidad de servicio de la Farmacia del Centro de Salud de Bellavista según percepción de los pacientes, La Esperanza-Trujillo, 2022

## **Resumen**

El presente estudio tuvo como finalidad establecer el nivel de calidad de servicio de la Farmacia del Centro de Salud de Bellavista según percepción de los pacientes, La Esperanza-Trujillo, 2022. Siendo el problema respectivo ¿Cuál es el nivel de calidad de servicio de la Farmacia del Centro de Salud de Bellavista según percepción de los pacientes, La Esperanza-Trujillo, 2022? La metodología aplicada fue no experimental de tipo transversal descriptivo. La muestra de estudio se conformó por 150 pacientes, a quienes se les aplicó un cuestionario como instrumento de recolección de datos. Entre sus principales resultados se tiene que los pacientes encuestados son mujeres (85%), solteras (69%), con trabajos independientes (87%), que pertenecen al sector urbano (65%) y con estudio de nivel secundario (77%), además que todas sus dimensiones evaluadas de la calidad de servicio (fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad) califican a nivel muy bueno; es por ello que se concluye que la calidad de servicio califica a nivel muy bueno.

**Palabras claves:** calidad de servicio, servicio personalizado, seguridad, empatía

## **Abstract**

The purpose of this study was to establish the level of quality of service of the Pharmacy of the Bellavista Health Center according to the perception of the patients, La Esperanza-Trujillo, 2022. Being the respective problem, what is the level of quality of service of the Pharmacy of the Bellavista Health Center according to the perception of the patients, La Esperanza-Trujillo, 2022? The applied methodology was non-experimental of a descriptive cross-sectional type. The study sample was made up of 150 patients, to whom a questionnaire was applied as a data collection instrument. Among its main results is that the patients surveyed are women (85%), single (69%), with independent work (87%), who belong to the urban sector (65%) and with a secondary level study (77%). In addition, all its evaluated dimensions of service quality (reliability, responsiveness, security, empathy and tangibility) qualify at a very good level; that is why it is concluded that the quality of service qualifies at a very good level.

**Keywords:** quality of service, personalized service, security, empathy

## **Introducción**

Como antecedentes y fundamentación científica, para este trabajo de investigación encontramos que:

Toral et al (2019), en su tesis titulada “*La gestión del entorno comercial y su relación con la calidad del servicio al cliente en el mercado farmacéutico, Loja – Ecuador*”; su objetivo fue analizar la relación entre el entorno empresarial y la calidad del servicio al cliente. El cuestionario se asistió a 204 empleados de la farmacia. Los hallazgos demuestran que los clientes generalmente tienen una percepción positiva de los aspectos tangibles del servicio, como la confiabilidad, la capacidad de respuesta y la empatía. Se concluye que quienes otorgaron una calificación muy buena al servicio son indicativos directos de la relación entre la gestión de las condiciones del entorno y la calidad del servicio al cliente.

Moro (2018) en su tesis titulada “*Análisis de la mejora continua de la calidad de un Servicio de Farmacia certificado por la Norma ISO 9001 Evolución de 8 años*” en Madrid; realizó un estudio observacional descriptivo retrospectivo. Con un tamaño de muestra de 125, el estudio incluyó a 1.800 médicos. Para la recogida de datos se utilizaron encuestas y los cuestionarios fueron las herramientas pertinentes. Se ha determinado que una de las herramientas más importantes para el seguimiento de las mejoras continuas es la definición de indicadores precisos de la calidad y desempeño de los procesos. Esta mejora se puede medir por el grado de adecuación a los estándares de los indicadores de calidad y el estudio de tendencias de los indicadores de actividad.

Armas, y Chávez, (2021) en su artículo de investigación “*Calidad del Servicio y Satisfacción del Usuario del Servicio de Farmacia del Hospital Domingo Olevagoya, Jauja 2018*” (Ecuador); el objetivo fue determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario del servicio. Realizó el estudio descriptivo y diseño asociado; la muestra del estudio estuvo conformada por 86 usuarios que utilizaron como instrumento un cuestionario. Dado que el coeficiente de

correlación de Spearman es de 0,857 con un nivel de significación de 0,05, se pudo confirmar en sus hallazgos que existe una relación entre las variables de calidad del servicio y la satisfacción del usuario del servicio. Se ha establecido la correlación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario; cuanto mayor sea la calidad del servicio, mayor será la satisfacción del usuario.

Castillo, Rosales y Reyes (2020) en su artículo de investigación “*Percepción de pacientes peruanos acerca de la calidad de los servicios farmacéuticos hospitalarios*”, en Perú; su propósito fue evaluar cómo se sentían los pacientes peruanos sobre el estándar de los servicios farmacéuticos hospitalarios. La población de estudio estuvo constituida por 286 pacientes que contestaron cuestionarios. Como resultado, la calidad de los servicios de farmacia fue aceptable (51,5%); para algunos hospitales encuestados, el promedio fue de 51,3%. El estudio llegó a la conclusión de que existían diferencias entre los dos hospitales públicos estudiados en cuanto a la calidad de los servicios de farmacia prestados a los asegurados generales de salud, según la percepción de los pacientes. Esto es significativo porque un hospital tenía el deber de brindar una excelente atención al paciente, mientras que el otro no.

Pantoja (2021), en su estudio titulado “*Percepción de la calidad de servicio en los clientes de las boticas periféricas en la Asociación los Portales del Norte, en el distrito de los Olivos, año 2021*” (Lima, Perú); diseñó un estudio descriptivo transversal simple, no experimental. La muestra del estudio estuvo conformada por 73 clientes a quienes se les llenó el cuestionario. El estudio encontró que, con base en factores como la confianza o la empatía, la honradez, la responsabilidad, la capacidad de respuesta y la tangibilidad, los clientes de la farmacia en estudio otorgaron una calificación alta a la calidad del servicio: 68,5 %.

Rodríguez (2021) en su tesis “*Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente de la Botica Rodríguez, Jaén- Cajamarca, 2020*” (Lima, Perú), realizó un estudio descriptivo. La muestra del estudio estuvo compuesta por clientes de farmacias. Se determinó que existe una fuerte correlación entre las variables indicadoras de la calidad

de atención y la satisfacción del usuario del servicio; las calificaciones están directamente relacionadas.

Chávez (2020), en su tesis titulada “*Calidad de servicio y satisfacción de usuarios que acuden al servicio de farmacia del Hospital El Esfuerzo, Trujillo 2019*” en Trujillo; realizó un estudio no experimental, transversal, descriptivo, correlacional; trabajó con un total 1123 usuarios. Los datos se recopilaron mediante técnicas de encuesta, sirviendo los cuestionarios como instrumento apropiado. De acuerdo con los resultados, los usuarios otorgaron al servicio una buena calificación de confiabilidad (40%) y están satisfechos con él; una buena calificación para el tiempo de respuesta (43%); para seguridad (42%); empatía (51%); y para tangibilidad (51%). La conclusión del estudio es que los usuarios están contentos cuando la calidad de la atención se considera buena en todos los aspectos.

Según Gil (2018), la calidad del servicio es un conjunto de características orientadas a ofrecer a los clientes servicios adecuados, flexibles, visibles, útiles, oportunos, seguros y confiables que los hagan sentir apreciados. Servicio personalizado, completo y eficaz.

Pablo (2019) sugiere que hay tres componentes fundamentales que se deben tener en cuenta cuando se trata de la calidad del servicio y el seguimiento del servicio al cliente si se desea calidad. Uno de ellos es la *identificación de las necesidades* del cliente, el cliente toma la iniciativa en la identificación de sus necesidades, principalmente sus deseos, porque en realidad son los que determinan el éxito o el fracaso del producto o servicio; por lo que se puede decir que el cliente o usuario puede calificar el servicio prestado. El segundo elemento es una *revisión del ciclo de servicio*. Actualmente, los clientes compran servicios o celebran contratos a su propia discreción y sin adherirse a ninguna directriz especial. Un sistema de calidad, por otro lado, analiza el comportamiento del consumidor buscando parámetros y métricas. Cuando se trata del componente de *encuesta de servicio al cliente*, enfatiza cuán crucial es medir los niveles de satisfacción del cliente para comprender su punto de vista y mejorar el servicio.

Armas, y Chávez (2021), señala que por medio de método SERVQUAL se puede evaluar la calidad de servicio de acuerdo a cinco elementos:

- a. *Confiabilidad*: Considerada como la capacidad de entregar un servicio como se prometió sin fallar. Esta dimensión intenta medir la capacidad de desarrollar servicios. La eficiencia y la eficacia en la prestación de servicios son esenciales porque solo cuando los clientes reciben los servicios que requieren se puede realizar un uso eficiente y eficaz de los recursos.
- b. *Capacidad de respuesta*: describe la rapidez con la que los usuarios reciben los servicios.
- c. *Tangibilidad*: Toma en cuenta elementos observables o palpables como el aspecto de los edificios, maquinaria, personas y herramientas de comunicación.
- d. *Seguridad*: evaluación de qué tan bien se prestan los servicios, qué tan educados son los empleados y qué tan bien pueden inspirar confianza en los clientes. Adicionalmente, investiga si los encargados del sistema poseen los conocimientos necesarios para responder a las consultas de los usuarios.
- e. *Empatía*: Comprueba si la atención a los usuarios es personalizada. La unidad de servicio proporciona horarios de trabajo convenientes para todos sus usuarios. El servicio de atención al cliente es individualizado por parte del personal de esta unidad de servicio.

Justificamos el presente estudio porque se buscó generar nuevas teorías o conocimiento sobre la calidad de servicio en establecimientos farmacéuticos con el fin de aportar a los estudios existentes sobre sus resultados encontrados, así como servir de base para futuros estudios que tengan el mismo enfoque de estudio.

Así mismo se justifica metodológicamente, pues se utilizó un estudio no experimental de enfoque transversal descriptivo dado que se pretendió analizar el comportamiento de las variables sin intervenir, por lo que se aplicó un cuestionario validado que nos permitió obtener la información necesaria para evaluar y calificar la calidad de servicio.

Y se justifica socialmente, dado que con el presente estudio se pretende mejorar la calidad de servicio de la farmacia en estudio con el fin de satisfacer bien las necesidades de los pacientes, y así contribuir a su bienestar físico y moral. Asimismo, esto va a permitir que el personal farmacéutico se sienta seguro de trabajar y poder ofrecer un buen servicio, así como mantener su trabajo y apoyar a sus familias tanto económicamente como moral

Visto lo anterior se plantea el siguiente problema:

¿Cuál es el nivel de calidad de servicio de la Farmacia del Centro de Salud de Bellavista según percepción de los pacientes, La Esperanza-Trujillo, ¿2022?

Conceptualización y operacionalización de las variables

<b>Definición conceptual de la variable</b>	<b>Dimensiones (factores)</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Tipo de escala de medición</b>
<b>Calidad de servicio.</b> Conjunto de características orientadas a ofrecer a los clientes servicios adecuados, flexibles, visibles, útiles, oportunos, seguros y confiables que los hagan	Confiableidad	Horario de atención adecuado	Ordinal
		Atención según orden de llegada	
		Tiempo adecuado en la atención	
		Atención sin discriminación	
	Seguridad	Confianza en el profesionalismo del personal farmacéutico	
		Personal responde las consultas o dudas	
		Conocimientos para despachar los medicamentos	
		Confidencialidad hacia los usuarios	
	Empatía	Atención con amabilidad y respeto	

sentir apreciados. (Gil, 2018)		Preocupación por la salud del usuario	
		Servicio individualizado	
		Comprensión hacia los usuarios	
	Capacidad de respuesta	Servicio ágil y rápido	
		Prontitud ante la solución de problemas	
		Alternativas de medicamentos	
		Personal atento ante las dudas e inconvenientes del usuario	
	Elementos tangibles	Limpieza de la farmacia	
		Mobiliario de la farmacia en condiciones adecuadas	
		Lugar de espera de atención es de fácil acceso	
		Presencia física adecuada del personal farmacéutico	

Por ser una investigación de tipo descriptiva, no se formulan hipótesis, dado que no se tiene certeza total con los resultados a lograr. (Hernández, Fernández, y Baptista, 2014)

El objetivo general es:

Establecer el nivel de calidad de servicio de la Farmacia del Centro de Salud de Bellavista según percepción de los pacientes, La Esperanza-Trujillo, 2022

Los objetivos específicos establecidos son:

- Identificar el perfil sociodemográfico de los pacientes que acuden a la Farmacia del Centro de Salud de Bellavista según percepción de los pacientes, La Esperanza-Trujillo, 2022
- Calificar el nivel de respuesta que brinda la Farmacia del Centro de Salud de Bellavista según percepción de los pacientes, La Esperanza-Trujillo, 2022
- Identificar el nivel de atención que brinda el personal de la Farmacia del Centro de Salud de Bellavista según percepción de los pacientes, La Esperanza-Trujillo, 2022.
- Calificar el nivel de tangibilidad de la Farmacia del Centro de Salud de Bellavista según percepción de los pacientes, La Esperanza-Trujillo, 2022

## **Metodología**

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

#### Tipo de investigación

El tipo de investigación es básica, dado que fundamenta en aspectos teóricos que se pretende analizar y contextualiza a la realidad de estudio. (Hernández, Fernández, y Baptista, 2014)

#### Diseño de investigación

No experimental de tipo transversal descriptivo, dado que no se pretende manipular las variables de estudio, y se analizarán de manera descriptiva los resultados. (Hernández, Fernández, y Baptista, 2014)

Gráfico de diseño de investigación es:



Donde:

M: Grupo de estudio compuesto por pacientes.

O1: Observación del grupo de estudio respecto a la calidad de servicio

### **b) Población y muestra**

#### Población

Conformada por pacientes que acuden a la farmacia del Centro de Salud Bellavista, haciendo un total de 490 pacientes en un mes aproximadamente.

#### Criterios de inclusión

Todos los pacientes mayores de 18 años de edad que acuden a la farmacia de Centro de Salud Bellavista que deseen participar de la presente investigación.

### Criterios de exclusión

Pacientes menores de 18 años

Pacientes o usuarios que se niegan a la encuesta.

### Muestra

Para la selección de muestra, se aplicó el muestreo aleatorio simple, para lo cual se ha aplicado la siguiente fórmula:

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

Datos:

N= Población total	490
z = Seguridad 95%	1.65
p = Probabilidad de éxito	50%
q = Probabilidad de Fracaso	50%
d = Error muestra	10%

$$n = \frac{490 \times (1.65)(1.65) \times (0.50)(0.50)}{(0.10)(0.10) \times (290 - 1) + (1.65)(1.65) \times (0.50)(0.50)}$$
$$n = 150$$

Logrando una muestra de 216, la cual fue ajustada, y se obtuvo una muestra menor de 150 usuarios.

### Ajustar la muestra

N= POBLACIÓN

n= muestra

$$\frac{n}{1 + n/N} = \frac{216}{1.4399651} = 150$$

### c) Técnicas e instrumentos de investigación

#### Técnicas

Encuesta según SERQUAL permite obtener información mediante el uso de los ítems en relación a la variable de estudio y según las dimensiones de estudio.

#### Instrumentos

Cuestionario: Conformado por preguntas de características sociodemográficas y de la variable calidad de servicio en base a sus 5 dimensiones (Confiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta, empatía y tangibilidad). Dicho cuestionario se compone de 20 ítems, 4 ítems por dimensión. La escala del cuestionario es de tipo ordinal: Excelente, bueno, regular, malo, deficiente. A cada nivel se le asignará un valor para evaluar en base a puntajes: Excelente (5), bueno (4), regular (3), malo (2), deficiente (1).

Para calificar tanto las dimensiones como la variable se ha utilizado puntajes, siendo el mínimo de 20 y el máximo de 100. Los cuales se han dividido según Barobia (2017), de la siguiente manera:

<b>Puntaje</b>	<b>Niveles</b>
20 – 40 puntos	Malo
41 – 60 puntos	Regular
61– 80 puntos	Bueno
81 – 100 puntos	Muy bueno

### d) Confiabilidad y validez del instrumento

El instrumento fue validado por evaluación de expertos y validez de contenido. Esta encuesta se modificó de acuerdo con la evaluación de Maidana et al. (2018) sobre el nivel de servicio en una farmacia de un hospital público. Para determinar la confiabilidad del instrumento se utiliza el coeficiente de confiabilidad alfa de Cronbach. Se utiliza una muestra del 10% para probar la pertinencia de las preguntas, y el valor obtenido es de 0,776, lo que demuestra la adaptabilidad y suficiencia del

cuestionario. La herramienta incluye preguntas dicotómicas que valoran las respuestas proporcionadas a continuación.

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

Para el procesamiento de datos, se hará mediante el uso de tablas individuales, las cuales se desarrollarán utilizando frecuencia y figura.

Se utilizó el programa Excel para el agrupar los resultados de la encuesta de manera general por variable.

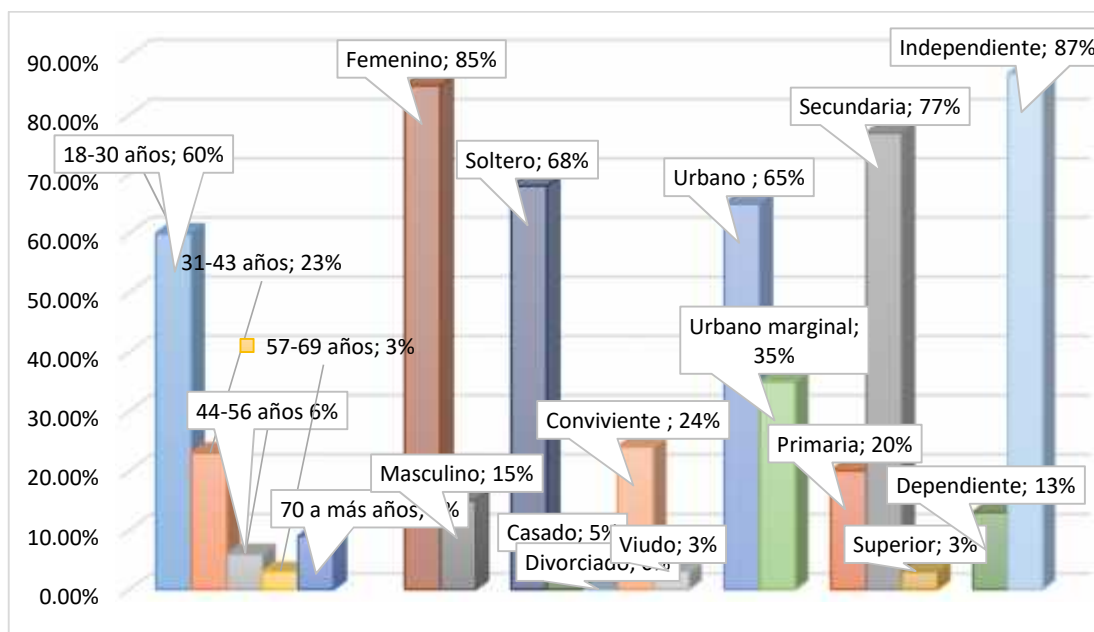
## Resultados

### Perfil sociodemográfico de los pacientes que acuden a la Farmacia del Centro de Salud de Bellavista (CSB)

**Tabla 1**

*Perfil sociodemográfico de los pacientes que acuden a la farmacia*

<b>Factor</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Edad		
18-30 años	90	60%
31-43 años	34	23%
44-56 años	9	6%
57-69 años	4	3%
70 a más años	13	9%
Total	150	100%
Sexo		
Femenino	128	85%
Masculino	22	15%
Total	150	100%
Estado civil		
Soltero	102	68%
Casado	8	5%
Divorciado	0	0%
Conviviente	36	24%
Viudo	4	3%
Total	150	100%
Procedencia		
Urbano	98	65%
Urbano marginal	52	35%
Total	150	100%
Grado de instrucción		
Primaria	30	20%
Secundaria	116	77%
Superior	4	3%
Total	150	100%
Ocupación		
Dependiente	20	13%
Independiente	130	87%
Total	150	100%



**Figura 1.** Perfil sociodemográfico de los pacientes que acuden a la farmacia

Según se observa en la tabla y figura 1, la mayoría de los pacientes que acuden a la farmacia del CSB son mayormente de 18 a 25 años (66%), seguido de 26 a 34 años de edad (25%), y en menor medida son de 35 años a más de 52 años.

El 85% de los usuarios que acuden a la farmacia del CSB son mujeres y solo el 15% son hombres.

Se ha obtenido que el 68% son solteros, el 24% son convivientes, y solo un 5% son casados y el 3% son viudos; el 65% son del sector urbano, y el 35% son del sector marginal. Y el 87% de los pacientes encuestados que acuden a la farmacia del CSB son personas independientes, es decir tienen sus propios negocios, y el 13% son dependientes.

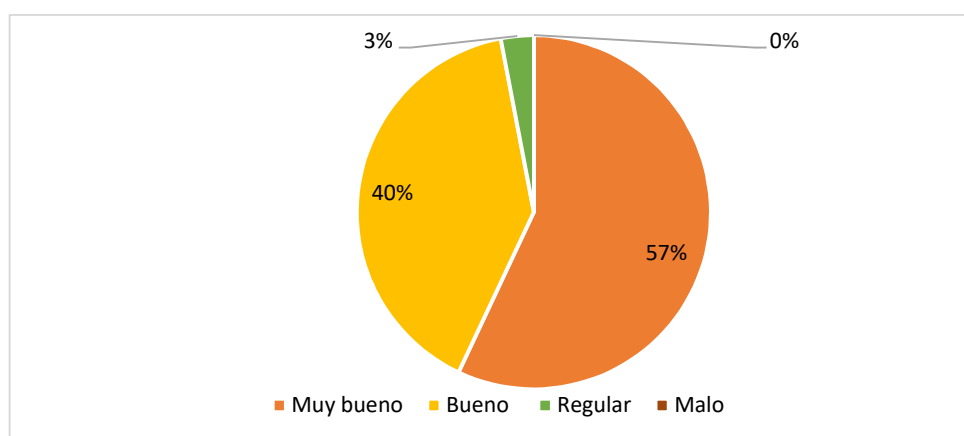
## Resultados sobre calidad de servicio

**Tabla 2**

*Nivel de confiabilidad que ofrece la farmacia de CSB*

Niveles	N°	%
Muy bueno	85	57
Bueno	60	40
Regular	5	3
Malo	0	0
<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>100</b>

Fuente: Aplicación del cuestionario- julio 2022



**Figura 2.** Nivel de confiabilidad que ofrece la farmacia de CSB

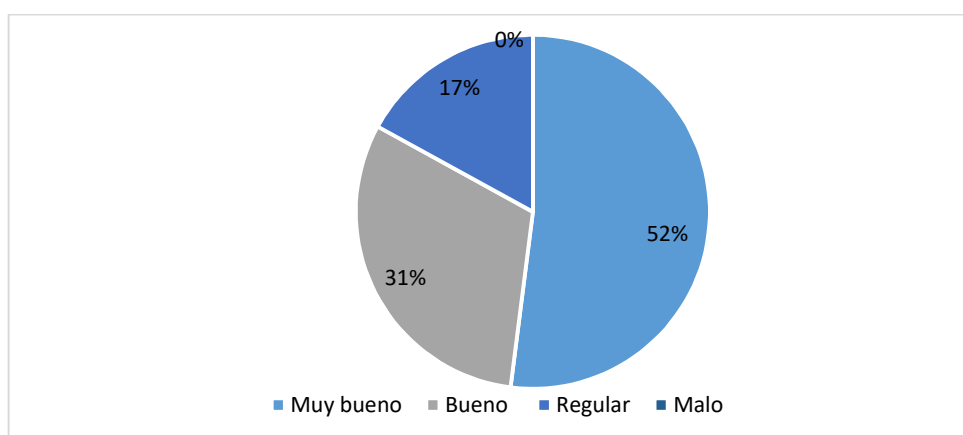
Respecto al nivel de confiabilidad que ofrece la farmacia del CSB, según tabla y figura 2, la totalidad de los pacientes encuestados señalan que es muy bueno.

**Tabla 3**

*Nivel de seguridad que ofrece la farmacia de CSB*

<b>Niveles</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Muy bueno	78	52
Bueno	46	31
Regular	26	17
Malo	0	0
<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>100</b>

Fuente: Aplicación del cuestionario- julio 2022



**Figura 3.** Nivel de seguridad que ofrece la farmacia de CSB

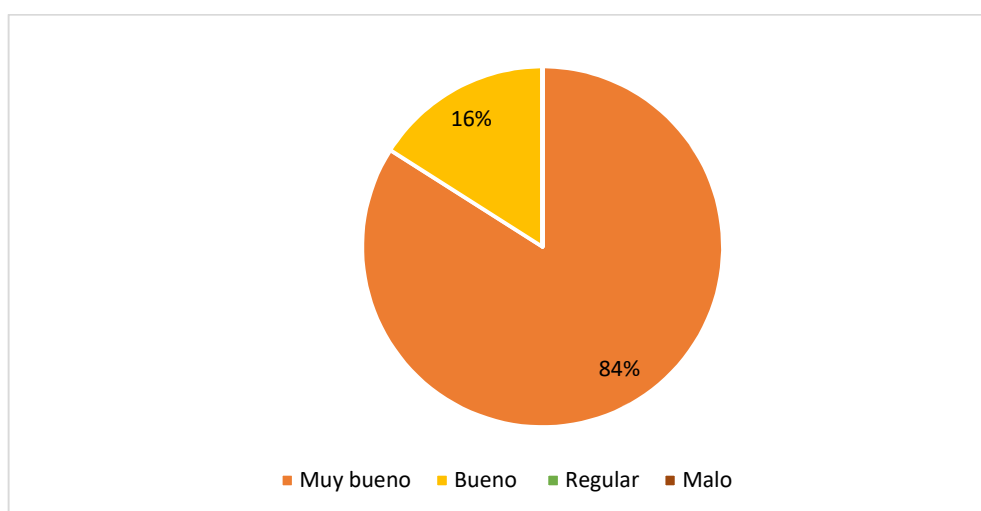
Según tabla y figura 3, sobre el nivel de seguridad que ofrece la farmacia del CSB, la totalidad de los pacientes encuestados señalan que es muy bueno.

**Tabla 4**

*Nivel de empatía que ofrece la farmacia de CSB*

Niveles	N°	%
Muy bueno	126	84
Bueno	24	16
Regular	0	0
Malo	0	0
<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>100</b>

Fuente: Aplicación del cuestionario- julio 2022



**Figura 4.** Nivel de empatía que ofrece la farmacia de CSB

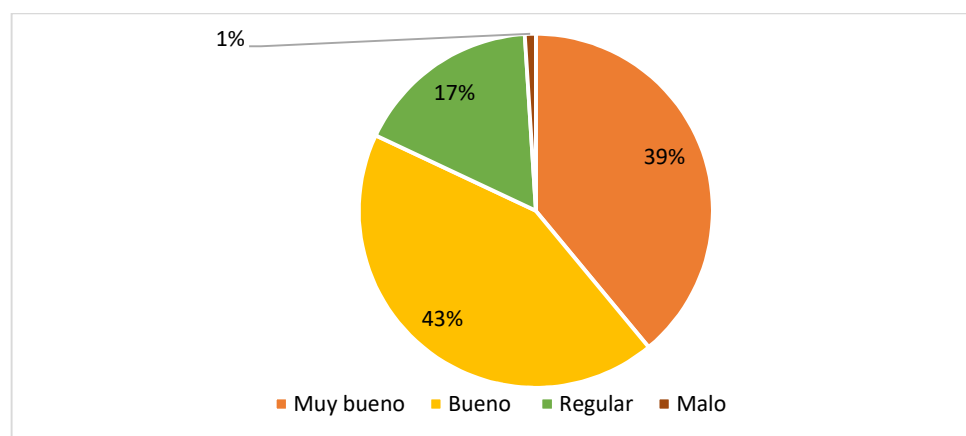
Considerando el nivel de empatía que ofrece el personal de la farmacia del CSB en la tabla y figura 4, la totalidad de los pacientes encuestados señalan que es muy bueno.

**Tabla 5**

*Nivel de capacidad de respuesta que ofrece la farmacia de CSB*

<b>Niveles</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Muy bueno	58	39
Bueno	65	43
Regular	26	17
Malo	1	1
<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>100</b>

Fuente: Aplicación del cuestionario- julio 2022



**Figura 5.** Nivel de capacidad de respuesta que ofrece la farmacia de CSB

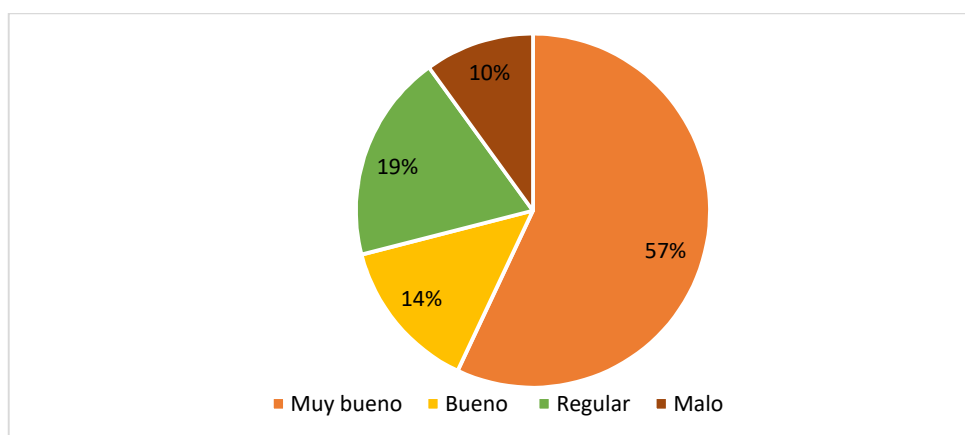
En base al nivel de capacidad que ofrece la farmacia del CSB en la tabla y figura 5, la totalidad de los pacientes encuestados señalan que es muy bueno.

**Tabla 6**

*Nivel de tangibilidad que ofrece la farmacia de CSB*

<b>Niveles</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Muy bueno	85	57
Bueno	22	14
Regular	28	19
Malo	15	10
<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>100</b>

Fuente: Aplicación del cuestionario- julio 2022



**Figura 6.** Nivel de tangibilidad que ofrece la farmacia de CSB

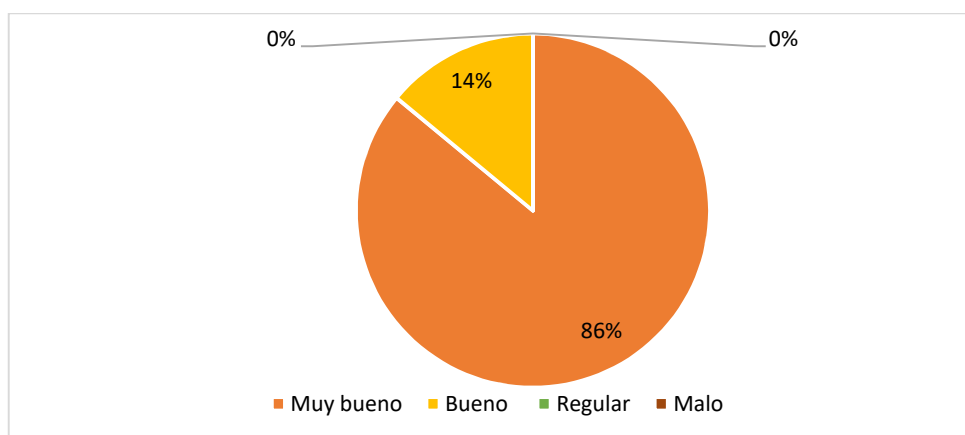
En relación al nivel de tangibilidad que presenta la farmacia del CSB en la tabla y figura 6, la totalidad de los pacientes encuestados señalan que es muy bueno.

**Tabla 7**

*Nivel de calidad de servicio que ofrece la farmacia de CSB*

Niveles	N°	%
Muy bueno	129	86
Bueno	21	14
Regular	0	0
Malo	0	0
<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>100</b>

Fuente: Aplicación del cuestionario- julio 2022



**Figura 7.** Nivel de calidad de servicio que ofrece la farmacia de CSB

De manera general calificando la calidad de servicio que ofrece la farmacia del CSB en la tabla y figura 7, la totalidad de los pacientes encuestados lo consideran a nivel muy bueno.

## **Análisis y discusión**

De acuerdo al objetivo general, establecer el nivel de calidad de servicio de la Farmacia del Centro de Salud de Bellavista según percepción de los pacientes, La Esperanza-Trujillo, 2022, de la tabla y figura 7; se ha obtenido que para la totalidad de los pacientes encuestados califica a nivel muy bueno, lo que indica que, para casi la totalidad de dichos pacientes, la farmacia ofrece un buen servicio y brinda los medicamentos necesarios, así como la atención adecuada ante los requerimientos de los mismos.

Esto es destacable, pues eso significa que la farmacia tiene una buena imagen ante los pacientes, lo que indica que los satisface con un buen servicio, generando seguridad y confiabilidad. Lo que coincide con Pantoja (2021), quien, en su estudio, concluyó que la calidad de servicio es calificada como alta, representado por el 68.5%, de acuerdo a sus dimensiones de confianza o empatía, fiabilidad, responsabilidad, capacidad de respuesta y tangibilidad.

En respuesta al primer objetivo específico, identificar el perfil sociodemográfico de los pacientes que acuden a la Farmacia del Centro de Salud de Bellavista según percepción de los pacientes, La Esperanza-Trujillo, 2022, en la tabla y figura 1; se tiene que mayormente los pacientes atendidos en dicha farmacia tienen entre 18 a 25 años (66%), son de género femenino (85%), en su mayoría solteros (80%) que provienen del sector urbano (53%), además de ello, muestran estudio de nivel secundario (77%), contando con un trabajo independiente (87%). El perfil de los usuarios varía, es lo que hace diferente a cada personal, lo que muchas veces influye en sus exigencias con contar con un servicio de calidad; coincidiendo con Armas, y Chávez, (2021), quienes aseguran que los pacientes son personas mayores, siendo más del género femenino que son convivientes e independientes.

Considerando el segundo objetivo específico, calificar el nivel de respuesta que brinda la Farmacia del Centro de Salud de Bellavista según percepción de los pacientes, La Esperanza-Trujillo, 2022; se consideró tomar en cuenta la confiabilidad (tabla y figura 2) y seguridad del servicio (tabla y figura 3), los cuales

califican a nivel muy bueno. Esto se debe a que la atención que reciben es adecuada, en el horario programado, respetando el orden de llegada, sin discriminarlos; además de ello el personal ha mostrado profesionalismo, lo que inspira confianza, son capaces de responder ante las consultas o dudas que se les presente, conocen de los medicamentos que despachan, guardando también la confidencialidad de los datos del usuario.

Dichos resultados coinciden con el estudio de Castillo, Rosales y Reyes (2020), quienes aseguran que la calidad de servicio es calificada como alta, dado que en las farmacias se ofrece un servicio confiable y seguro pese a encontrarse en un establecimiento público.

El tercer objetivo específico, identificar el nivel de atención que brinda el personal de la Farmacia del Centro de Salud de Bellavista según percepción de los pacientes, La Esperanza-Trujillo, 2022; se ha logrado evaluando el nivel de empatía (tabla y figura 4) y capacidad de respuesta que muestra el personal (tabla y figura 5), obteniendo que la atención se da a nivel muy bueno.

Esto se ha dado, porque los pacientes han señalado que el personal los trata con amabilidad y respeto, se preocupan por su persona, brindándoles un servicio adecuado y personalizado, que a su vez comprenden sus necesidades y dudas. Por otro lado, señalan que el servicio brindado es ágil y rápido, los atienden con prontitud, además de ser atentos ante algún inconveniente que se les presente.

Concluyendo así, que la farmacia cuenta con personal profesional que trabaja por la institución brindando un buen servicio, lo que es positivo, pues se convierte en un lugar agradable de trabajo además de mantener satisfechos a los usuarios y/o pacientes. Resultados que son sustentados también por el estudio de Chávez (2020), quien asegura que el personal farmacéutico es la base para brindar un buen servicio, es por ello que los establecimientos farmacéuticos deben preocuparse por contar con buen personal que sean valorados de manera positiva por los pacientes.

En respuesta al cuarto objetivo específico, calificar el nivel de tangibilidad de la Farmacia del Centro de Salud de Bellavista según percepción de los pacientes, La Esperanza-Trujillo, 2022, de la tabla y figura 6; se tiene, que para la totalidad de

los usuarios esta califica a nivel muy bueno, lo que indica que la farmacia se mantiene limpia, cuenta con buen mobiliario donde ubican los medicamentos, además de tener un buen lugar de espera, y contar con una buena presencia por parte del personal farmacéutico.

La presencia de la farmacia es muy importante, pues es la imagen que proyectan al público a atender, si esta es buena, los usuarios o pacientes se sentirán seguros y confiables con el servicio; coincidiendo con Chávez (2020), quien en su estudio concluyó que el nivel de tangibilidad es considerado como muy bueno, dado que cuenta con un lugar limpio y dividido adecuadamente dentro de sus instalaciones.

## **Conclusiones y recomendaciones**

### **Conclusiones**

La calidad de atención que brinda el establecimiento de salud a los pacientes o usuarios que acuden al servicio de Farmacia lo califica como muy bueno (86%), lo que indica que el profesionalismo con la que dispensa la Farmacéutica se ve reflejado en los resultados.

El perfil sociodemográfico resalta mayormente por la edad entre los 18 y 25 años (60%); en cuanto al género resalta el género femenino (85%); en el estado civil, son los solteros los de mayor participación (68%). En cuanto al grado de instrucción un 77% tienen secundaria y proceden de la zona urbana (68%), teniendo como perfil ocupacional como independientes en el contexto laboral (87%).

Sobre la capacidad de respuesta que da el servicio de Farmacia del establecimiento se puede afirmar que en el calificativo de muy bueno y bueno son en su totalidad 123 (82 %) usuarios los que aprueban su satisfacción en esta dimensión lo que dice a la larga que siempre encuentran solución a sus dudas que pudieran tener en el ámbito del uso de los medicamentos.

En cuanto a la dimensión de elementos tangibles los resultados nos dice que en calificativo de muy bueno (57%) usuarios aprueban a este factor, pero hay un 28% nos dicen que aún hay elementos materia de corrección que podría pasar desde la iluminación, ubicación, limpieza, entre otros, que deben ser evaluados y corregidos.

## **Recomendaciones**

- )] Se sugiere en vista de los resultados obtenidos que el establecimiento considere que los porcentajes negativos obtenidos en el proceso materia de la investigación deben ser corregidos para satisfacción futura del usuario externo e interno.
- )] Que siempre se tenga al paciente como prioridad en la atención y que todas las acciones que se implementen tengan como finalidad la satisfacción del como objetivo final en el componente Salud.

## **Agradecimiento**

Agradezco a Dios padre por permitirme alcanzar este gran objetivo en mi vida y proporcionarme salud que es lo más importante, a él por su infinita misericordia, a mi familia por el apoyo incondicional en todos los momentos de mi vida y a mí misma, por todos los esfuerzos y sacrificio que he pasado y he podido seguir adelante con todo.

Gracias a mis amigas, que siempre me han prestado un gran apoyo moral y humano, necesarios en los momentos difíciles de este trabajo. Pero, sobre todo, gracias a mi asesor Jaime Flores Ballena, por su paciencia, comprensión y solidaridad con este proyecto, por el tiempo que me han concedido. Sin su apoyo este trabajo nunca se habría realizado y, por eso, este trabajo es también el suyo, al profesor Bladimir y también a los pacientes del centro de Salud Bellavista que respondieron el cuestionario. A todos, muchas gracias.

## Referencia bibliográfica

- Armas, J. F., y Chávez, L. A. (2021). Calidad del Servicio y Satisfacción del Usuario del Servicio de Farmacia del Hospital Domingo Olevagoya, Jauja 2018. *Revista Sendas*, 2(1), pp. 12-25. <https://revistas.infoc.edu.pe/index.php/sendas/article/view/55>
- Borobia, C. (2017). *Actualización del nuevo baremo de tráfico*. <https://books.google.com.pe/books?id=adzqdwaaqbaj&pg=pr5&dq=baremo&hl=es-419&sa=x&ved=2ahukewi8wj2hsnb5ahuvhlkgcggqbbaq6af6bagheai#v=onepage&q=baremo&f=false>
- Castillo, E., Rosales, C., y Reyes, C. (2020) *Percepción de pacientes peruanos acerca de la calidad de los servicios farmacéuticos hospitalarios*. *Medisur*, 18(4). 564-570. <http://scielo.sld.cu/pdf/ms/v18n4/1727-897X-ms-18-04-564.pdf>
- Chávez, L. E. (2020). Calidad de servicio y satisfacción de usuarios que acuden al servicio de farmacia del Hospital El Esfuerzo, Trujillo 2019 [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo en Trujillo, Libertad] [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/51476/Ch%20c3%a1vez\\_GLE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/51476/Ch%20c3%a1vez_GLE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Gil, J. (2018). *Fundamentos de atención al cliente*. España: Editorial Elearning.
- Hernández, S., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6ª. ed.). Mc Graw Hill Education.
- Maidana, G. M., Lugo, G. B., Samaniego, L., Lial, N., Acosta, P., & Vera, Z. (2018). Evaluación del Servicio de Farmacia que atiende a pacientes diabéticos. *Pharmaceutical Care España*, 20(3), Pharm Care Esp. 2018; 20(3): 183–200. Recuperado a partir de <https://www.pharmcareesp.com/index.php/PharmaCARE/article/view/442>
- Moro, M. (2018). *Análisis de la mejora continua de la calidad de un Servicio de Farmacia certificado por la Norma ISO 9001. Evolución de 8 años* (Tesis

de doctorado). Universidad Complutense, Madrid, España.  
<https://eprints.ucm.es/id/eprint/46479/1/T39597.pdf>

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

<https://books.google.com.pe/books?id=0VcpEAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=calidad+de+servicio&hl=es->

[419&sa=X&ved=2ahUKEwivmcrXrob6AhWQD7kGHS8VA0gQ6AF6BAGJEAI#v=onepage&q=calidad%20de%20servicio&f=true](https://books.google.com.pe/books?id=0VcpEAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=calidad+de+servicio&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwivmcrXrob6AhWQD7kGHS8VA0gQ6AF6BAGJEAI#v=onepage&q=calidad%20de%20servicio&f=true)

Pantoja, R. M. (2021). *Percepción de la calidad de servicio en los clientes de las boticas periféricas en la Asociación los Portales del Norte, en el distrito de los Olivos, año 2021*. Universidad Privada del Norte, Lima, Perú.  
<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/28199/Tesis.pdf?sequence=1>

Rodríguez, Y. G. (2021). *Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente de la Botica Rodríguez, Jaén- Cajamarca, 2020* (Tesis de pregrado). Universidad Peruana de las Américas, Lima, Perú.  
<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/1308/RODRIGUEZ%20AMARI.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Toral, R., Gallardo, N. A, Pasaca, M. E., y Cevallos, C. (2018). The management of the commercial environment and its relationship with the quality of customer service in the pharmaceutical market, Loja – Ecuador. *Revista Dom.Cienc.* 5(1), pp 136-159.  
<https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/853/pdf>

## Anexos

### Anexo 1

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



"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

La Esperanza, 27 de Junio del 2022

#### CARTA DE ACEPTACIÓN PARA TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

**Bachiller**

**Mixy Yesenia Cerna Sanchez**

Es grato dirigirme a usted para saludarla muy cordialmente, a la vez hacer de su conocimiento que de acuerdo al documento presentado en el que solicita realizar el estudio de investigación sobre la **Calidad de servicio de la Farmacia del centro de salud de Bellavista según percepción de los pacientes, 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 Julio del 2022.

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

Atte.

  
Dr. Víctor De La Cruz Tirado  
C.M.P. 71907 PISA. AOB/15

Anexo 2

Ficha de recolección de datos

## CUESTIONARIO PARA MEDIR LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA FARMACIA DEL CENTRO DE SALUD BELLAVISTA

### CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS

**Edad:** 18-25 ( ) 26-34 ( ) 35-43 ( ) 44-51 ( ) De 52 a más

**Sexo:** Masculino  Femenino

**Estado civil:** soltero  casado  divorciado  conviviente  viudo

**Procedencia:** Urbano  Urbano marginal

**Grado de instrucción:** Primaria  Secundaria  Superior

**Ocupación:** Dependiente  Independiente

**Indicaciones:** La encuesta es de carácter anónimo, y las respuestas son de tipo confidencial, así que le agradecemos su sinceridad.

Lea cuidadosamente cada proposición y marque con una “x” solo una alternativa, la que se mejor se adecue a su punto de vista al respecto.

**Deficiente = 1 Malo = 2 Regular = 3 Bueno = 4 Excelente= 5**

N°	Ítems	Niveles				
		1	2	3	4	5
	<b>DIMENSIÓN: CONFIABILIDAD</b>					
1	El horario de atención hacia paciente o usuarios es adecuado					
2	Se atiende según orden de llegada					
3	Tiempo adecuado en la atención de los medicamentos					
4	Atención sin discriminar a los pacientes o usuarios					
	<b>DIMENSIÓN: SEGURIDAD</b>					
5	Confianza en el profesionalismo del personal farmacéutico					

6	El personal de la farmacia responde las consultas o dudas que tiene					
7	El personal muestra conocimientos para despachar los medicamentos solicitados					
8	Se muestra confidencialidad hacia los pacientes o usuarios al momento de ser atendidos					
	<b>DIMENSIÓN: EMPATÍA</b>					
9	El personal de la farmacia atiende con amabilidad y respeto					
10	El personal de la farmacia muestra preocupación por la salud del usuario					
11	El servicio y atención es individualizado, es decir se atiende de manera personal					
12	El personal muestra comprensión hacia los usuarios					
	<b>DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>					
13	El servicio es ágil y rápido por parte del personal de la farmacia					
14	El personal muestra prontitud ante la solución de problemas					
15	Se les entrega alternativas de medicamentos cuando no hay					
16	Personal atento ante las dudas e inconvenientes del usuario					
	<b>DIMENSIÓN: TANGIBILIDAD</b>					
17	Limpieza de la farmacia					
18	Mobiliario de la farmacia en condiciones adecuadas					
19	Lugar de espera de atención es de fácil acceso					
20	Presencia física adecuada del personal farmacéutico					

### Anexo 3

### Validación de juicio de expertos y confiabilidad

#### Calidad de servicio de la Farmacia del Centro de Salud de Bellavista según percepción de los pacientes, 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: Pomatanta Plasencia, Edwin . Nº Experto: 2. Grado Académico: Magister  
Fecha: julio 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 18057150  
FARMACIA DEL CENTRO DE SALUD DE BELLAVISTA  
LA ESPERANZA TRUJILLO

## Calidad de servicio de la Farmacia del Centro de Salud de Bellavista según percepción de los pacientes, 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: Vásquez Sánchez, María Elizabeth N° Experto: 3. Grado Académico: Magister Fecha: julio 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. 9 48058104

## Calidad de servicio de la Farmacia del Centro de Salud de Bellavista según percepción de los pacientes, 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: julio 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	OBSERVACIONE:
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. ° 40695757**

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.778	20

### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	94,5400	3,485	,059	,807
VAR00002	94,4600	3,727	,000	,780
VAR00003	94,4867	3,540	,154	,781
VAR00004	94,4600	3,727	,000	,780
VAR00005	94,4600	3,727	,000	,780
VAR00006	94,5400	3,002	,418	,767
VAR00007	94,4600	3,727	,000	,780
VAR00008	94,4600	3,727	,000	,780
VAR00009	94,4600	3,727	,000	,780
VAR00010	94,5200	2,869	,790	,728
VAR00011	94,4600	3,727	,000	,780
VAR00012	94,5133	2,762	,801	,723
VAR00013	94,4600	3,727	,000	,780
VAR00014	94,4600	3,727	,000	,780
VAR00015	94,5400	2,559	,854	,712
VAR00016	94,5400	2,559	,854	,712
VAR00017	94,4600	3,727	,000	,780
VAR00018	94,4600	3,727	,000	,780
VAR00019	94,5400	2,559	,854	,712
VAR00020	94,4600	3,727	,000	,780

Anexo 4

Matriz de consistencia

Problema	Variables	Objetivos	Hipótesis	Metodología
<p>¿Cuál es el nivel de calidad de servicio de la Farmacia del Centro de Salud de Bellavista según percepción de los pacientes, La Esperanza-Trujillo, 2022?</p>	<p>Calidad de servicio</p>	<p><b>Objetivo general</b>                      Establecer el nivel de calidad de servicio de la Farmacia del Centro de Salud de Bellavista según percepción de los pacientes, La Esperanza-Trujillo, 2022</p> <p><b>Objetivos específicos</b>                      1. Identificar el perfil sociodemográfico de los pacientes que acuden a la Farmacia del Centro de Salud de Bellavista según percepción de los pacientes, La Esperanza-Trujillo, 2022</p>	<p>No se ha considerado por ser descriptiva</p>	<p>Tipo de Investigación:                      Básica                      Diseño de Investigación: No experimental, transeccional descriptiva                      Población y Muestra: población conformada por 490 pacientes, siendo la muestra de 150 personas                      Técnica e Instrumento de recolección de datos:</p>

		<p>2. Calificar el nivel de respuesta que brinda la Farmacia del Centro de Salud de Bellavista según percepción de los pacientes, La Esperanza-Trujillo, 2022</p> <p>3. Identificar el nivel de atención que brinda el personal de la Farmacia del Centro de Salud de Bellavista según percepción de los pacientes, La Esperanza-Trujillo, 2022.</p> <p>4. Calificar el nivel de tangibilidad de la Farmacia del Centro de Salud de Bellavista según percepción de los pacientes, La Esperanza-Trujillo, 2022</p>		
--	--	---	--	--

Anexo 5

Consentimiento informado

TÍTULO DEL ESTUDIO:

**Calidad de servicio de la Farmacia del Centro de Salud de Bellavista según percepción de los pacientes, La Esperanza-Trujillo, 2022**

BACHILLER:

CERNA SANCHEZ, MIXY YESENIA

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

Cuestionario de calidad de servicio

MUESTRA	Características sociodemográficas					
	Edad	Sexo	Estado_civil	Procedencia	Grado_instrucción	Ocupación
1	1	2	1	1	2	2
2	1	2	1	1	2	2
3	2	2	4	1	2	2
1	1	2	1	2	2	2
5	2	2	1	2	2	2
6	1	2	1	1	2	2
7	2	2	2	1	2	2
8	5	2	1	2	1	1
9	1	2	1	2	2	2
10	1	2	1	1	2	2
11	1	1	5	1	1	1
12	2	2	1	1	2	2
13	2	1	1	2	2	2
11	1	2	1	2	2	2
15	1	2	4	1	2	2
16	5	2	4	1	1	1
17	5	2	1	1	2	2
18	1	2	1	1	2	2
19	1	2	1	2	2	2
20	2	2	1	1	2	2
21	1	2	4	2	2	2
22	2	2	4	1	3	1
23	1	2	4	2	2	2
21	1	1	1	1	2	2
25	1	1	4	2	2	2
26	5	2	1	1	2	2
27	1	2	1	2	2	2
28	1	2	1	1	2	2
29	1	2	1	1	2	2
30	2	2	1	1	2	2
31	1	2	2	1	2	2
32	1	2	1	1	2	2
33	1	1	2	2	2	2

31	2	2	1	1	2	2
35	1	1	1	1	2	2
36	1	2	1	1	2	2
37	5	2	1	1	1	1
38	5	2	1	2	2	2
39	1	2	1	2	1	1
10	1	2	1	2	1	1
11	1	2	1	1	1	2
12	1	1	1	2	1	2
13	1	1	5	1	2	2
11	1	2	4	2	2	2
15	1	2	4	1	2	2
16	2	2	1	1	2	2
17	2	2	4	1	2	2
18	2	2	1	1	2	2
19	4	2	4	2	2	2
50	1	2	4	2	2	2
51	1	2	4	1	2	2
52	1	2	4	2	2	2
53	2	2	1	1	1	2
51	4	2	1	1	1	2
55	5	2	1	1	1	2
56	1	2	1	1	2	2
57	1	2	1	2	2	2
58	1	2	1	2	1	1
59	1	2	1	1	1	1
60	1	2	1	1	1	1
61	2	1	4	1	2	2
62	2	2	4	1	2	2
63	1	2	2	1	2	2
61	1	2	1	1	2	2
65	1	2	1	2	3	2
66	5	1	1	1	2	2
67	1	2	1	2	2	2
68	1	2	1	1	2	2
69	1	2	1	2	2	2
70	1	2	1	1	1	2
71	1	2	1	1	2	2
72	1	2	4	1	2	2

73	2	2	4	1	2	2
71	2	2	1	1	2	2
75	5	1	1	2	2	2
76	1	2	1	1	2	2
77	1	2	1	1	2	2
78	2	2	4	1	2	2
79	1	2	1	2	2	2
80	2	2	1	2	2	2
81	1	2	1	1	2	2
82	2	2	2	1	2	2
83	5	2	1	2	1	1
81	1	2	1	2	2	2
85	1	2	1	1	2	2
86	1	1	5	1	1	2
87	2	2	1	1	2	2
88	2	1	1	2	2	2
89	1	2	1	2	2	2
90	1	2	4	1	2	2
91	5	2	4	1	1	1
92	5	2	1	1	2	2
93	1	2	1	1	2	2
91	1	2	1	2	2	2
95	2	2	1	1	2	2
96	1	2	4	2	2	2
97	2	2	4	1	3	2
98	1	2	4	2	2	2
99	1	1	1	1	2	2
100	1	1	4	2	2	2
101	5	2	1	1	2	2
102	1	2	1	2	2	2
103	1	2	1	1	2	2
101	1	2	1	1	2	2
105	2	2	1	1	2	2
106	1	2	2	1	2	2
107	1	2	1	1	2	2
108	1	1	2	2	2	2
109	2	2	1	1	2	2
110	1	1	1	1	2	2
111	1	2	1	1	2	2

112	5	2	1	1	1	1
113	5	2	1	2	2	2
111	1	2	1	2	1	1
115	1	2	1	2	1	1
116	1	2	1	1	1	1
117	1	1	1	2	1	1
118	1	1	5	1	2	2
119	1	2	4	2	2	2
120	1	2	4	1	2	2
121	2	2	1	1	2	2
122	2	2	4	1	2	2
123	2	2	1	1	2	2
121	4	2	4	2	2	2
125	1	2	4	2	2	2
126	1	2	4	1	2	2
127	1	2	4	2	2	2
128	2	2	1	1	1	1
129	4	2	1	1	1	1
130	5	2	1	1	1	1
131	1	2	1	1	2	2
132	1	2	1	2	2	2
133	1	2	1	2	1	2
131	1	2	1	1	1	2
135	1	2	1	1	1	2
136	2	1	4	1	2	2
137	2	2	4	1	2	2
138	1	2	2	1	2	2
139	1	2	1	1	2	2
110	1	2	1	2	3	2
111	5	1	1	1	2	2
112	1	2	1	2	2	2
113	1	2	1	1	2	2
111	1	2	1	2	2	2
115	1	2	1	1	1	2
116	1	2	1	1	2	2
117	1	2	4	1	2	2
118	2	2	4	1	2	2
119	2	2	1	1	2	2
150	5	1	1	2	2	2

Nº	F_2	F_2	F_3	F_2	C_5	C_6	C_7	C_8	S_9	S_20	S_22	S_12	E_13	E_11	E_15	E_16	T_17	T_18	T_19	T_20
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	3	3	5	5	3	5
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	3	3	5	5	3	5
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	3	5
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
27	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
28	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

3 6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3 7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3 8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3 9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
1 0	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
1 1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
1 2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
1 3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
1 1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
1 5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
1 6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
1 7	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	3	5	5	3	3	5	5	3	5
1 8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
1 9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5 0	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5 1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

5 2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5 3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5 1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5 5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5 6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5 7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5 8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5 9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6 0	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6 1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6 2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6 3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5
6 1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5
6 5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6 6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6 7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

6 8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6 9	3	5	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7 0	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7 1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7 2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7 3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7 4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7 5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7 6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7 7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7 8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7 9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8 0	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8 1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8 2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8 3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
1																				
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5																				
8	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	3	5	5	3	3	5	5	3	5
6																				
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7																				
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8																				
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9																				
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
0																				
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
1																				
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2																				
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3																				
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
1																				
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5																				
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6																				
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7																				
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8																				
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9																				

1 0 0	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
1 0 1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
1 0 2	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
1 0 3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
1 0 1	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
1 0 5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
1 0 6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
1 0 7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
1 0 8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
1 0 9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
1 1 0	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5



1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2																				
2																				
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2																				
3																				
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2																				
1																				
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2																				
5																				
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2																				
6																				
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2																				
7																				
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2																				
8																				
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2																				
9																				
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3																				
0																				
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3																				
1																				
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3																				
2																				

1 3 3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
1 3 1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
1 3 5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
1 3 6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
1 3 7	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
1 3 8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
1 3 9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
1 1 0	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
1 1 1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
1 1 2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
1 1 3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

1 1 1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
1 1 5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
1 1 6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
1 1 7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
1 1 8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
1 1 9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
1 5 0	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

Anexo7.

Formato de publicación en repositorio



**USP**  
UNIVERSIDAD SAN PEDRO

**REPOSITORIO INSTITUCIONAL DIGITAL**  
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE RESULTADOS DE INVESTIGACIÓN

1. Información del Autor			
<b>GERNA SANCHEZ MIXY YESENIA</b>	45415177	mixycers@gmail.com	
2. Tipo de Documento de Investigación			
<small>ADSCRIBOS y No Adscritos</small>			
<input checked="" type="checkbox"/> Adscrito	<input type="checkbox"/> Trabajo de Titulación Profesional	<input type="checkbox"/> Trabajo Académico	<input type="checkbox"/> Trabajo de Investigación
3. Grado Académico o Título Profesional			
<input type="checkbox"/> Profesional	<input checked="" type="checkbox"/> Título Profesional	<input type="checkbox"/> Título Segundo Especialidad	<input type="checkbox"/> Maestría <input type="checkbox"/> Doctorado
4. Título del Documento de Investigación			
<p><b>Cantidad de servicio de la Farmacia del Centro de Salud de Bellavista según percepción de los pacientes, La Esperanza - Tujillo, 2022</b></p>			
5. Programa Académico			
FARMACIA Y BIOQUÍMICA			
6. Tipo de Acceso al Documento			
<input checked="" type="checkbox"/> Acceso a Full Text (para usuarios autorizados)		<input type="checkbox"/> Acceso restringido (solo usuarios autorizados)	
<input type="checkbox"/> El archivo no contiene documentos protegidos			

**A. Originalidad del Archivo Digital**

Por el presente cajo 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 Universal Commons**

El autor, por medio de este documento manifiesta a la Universidad su interés en publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Institucional Digital, si desea podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera interna a todo el documento.

Huella Digital





Fecha

Legajo	Día	Mes	Año
Contributo	11	09	2023

**Reservados**

1. Se prohíbe la explotación económica de este archivo digital. Queda permitida la explotación económica de una obra derivada de este archivo digital, siempre que se reconozca la autoría y se permita el acceso a la obra original.

2. No se permite la explotación económica de este archivo digital. Queda permitida la explotación económica de una obra derivada de este archivo digital, siempre que se reconozca la autoría y se permita el acceso a la obra original.

3. No se permite la explotación económica de este archivo digital. Queda permitida la explotación económica de una obra derivada de este archivo digital, siempre que se reconozca la autoría y se permita el acceso a la obra original.

4. No se permite la explotación económica de este archivo digital. Queda permitida la explotación económica de una obra derivada de este archivo digital, siempre que se reconozca la autoría y se permita el acceso a la obra original.

5. No se permite la explotación económica de este archivo digital. Queda permitida la explotación económica de una obra derivada de este archivo digital, siempre que se reconozca la autoría y se permita el acceso a la obra original.

UNIVERSIDAD SAN PEDRO | Repositorio Institucional Digital

## Anexo 8

### Reporte de similitud

#### Calidad de servicio de la Farmacia del Centro de Salud de Bellavista según percepción de los pacientes, La Esperanza-Trujillo, 2022

##### INFORME DE ORIGINALIDAD



##### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>4</b> %
<b>2</b>	<b>hdl.handle.net</b> Fuente de Internet	<b>3</b> %
<b>3</b>	<b>repositorio.usanpedro.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>2</b> %
<b>4</b>	<b>repositorio.uladech.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1</b> %
<b>5</b>	<b>repositorio.uma.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1</b> %
<b>6</b>	<b>www.grafiati.com</b> Fuente de Internet	<b>1</b> %
<b>7</b>	<b>Submitted to Universidad Nacional del Centro del Peru</b> Trabajo del estudiante	<b>1</b> %
<b>8</b>	<b>eprints.ucm.es</b> Fuente de Internet	<b>1</b> %

9	repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet	1 %
10	repositorio.unab.cl Fuente de Internet	1 %
11	repositorio.unap.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
12	repositorio.ug.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
13	www.researchgate.net Fuente de Internet	<1 %
14	Submitted to Universidad Nacional Mayor de San Marcos Trabajo del estudiante	<1 %
15	academic-accelerator.com Fuente de Internet	<1 %
16	informatica.upla.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
17	www.dominiodelasciencias.com Fuente de Internet	<1 %
18	Submitted to Universidad Peruana de Las Americas Trabajo del estudiante	<1 %
19	repositorio.uancv.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

20	Submitted to Universidad Continental Trabajo del estudiante	<1 %
21	dspace.unitru.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
22	dspace.utpl.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
23	revistas.ces.edu.co Fuente de Internet	<1 %
24	Submitted to EP NBS S.A.C. Trabajo del estudiante	<1 %
25	publicaciones.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
26	repositorio.ulima.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
27	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	<1 %
28	repositorio.unapiquitos.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
29	de.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %
30	emprenautas.com Fuente de Internet	<1 %
31	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1 %

32	<a href="http://moam.info">moam.info</a> Fuente de Internet	<1%
33	<a href="http://repositorio.ute.edu.ec">repositorio.ute.edu.ec</a> Fuente de Internet	<1%
34	<a href="http://www.sersc.org">www.sersc.org</a> Fuente de Internet	<1%
35	<a href="http://www.slideshare.net">www.slideshare.net</a> Fuente de Internet	<1%

Anexo 9

