

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



**Satisfacción del usuario que acude a la botica Farmasalud, La
Esperanza, Trujillo – 2022.**

Tesis para optar el Título Profesional de Químico Farmacéutico

Autor:

Escobedo Castillo, Enma Pilar

Asesor

Flores Ballena, Jaime

(Código ORCID: 0000-0002-2346-1040)

Nuevo Chimbote – Perú

2023

INDICE DE CONTENIDOS

Índice de tablas	ii
Palabras Clave.....	iv
Constancia de originalidad.....	v
Título	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
Introducción	1
Metodología.....	9
Resultados.....	12
Análisis y Discusión	17
Conclusiones.....	19
Recomendaciones	20
Referencias bibliográficas.....	22
Anexos	

INDICE DE TABLAS

Tabla 1	Escala de valoración para la dimensión fiabilidad, percibida por los usuarios que acuden a la botica Farmasalud, La Esperanza, Trujillo - 2022.....	15
Tabla 2	Escala de valoración para la dimensión capacidad de respuesta percibida por los usuarios que acuden a la botica Farmasalud, La Esperanza, Trujillo - 2022.....	15
Tabla 3	Escala de valoración para la dimensión seguridad percibida por los usuarios que acuden a la botica Farmasalud, La Esperanza, Trujillo – 2022.....	15
Tabla 4	Escala de valoración para la dimensión empatía percibida por los usuarios que acuden a la botica Farmasalud, La Esperanza, Trujillo – 2022.....	16
Tabla 5	Escala de valoración para la dimensión tangibilidad percibida por los usuarios que acuden a la botica Farmasalud, La Esperanza, Trujillo - 2022.....	16
Tabla 6	Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en Botica Farmasalud	16
Tabla 7	Nivel de satisfacción en el aspecto de fiabilidad percibida por los usuarios que acude a la botica Farmasalud, La Esperanza, Trujillo- 2022	17

Tabla 8	Nivel de satisfacción en el aspecto de la capacidad de respuesta percibida por los usuarios que acuden a la botica Farmasalud, La Esperanza, Trujillo- 2022	17
Tabla 9	Nivel de satisfacción en el aspecto de seguridad por los usuarios que acuden a la botica Farmasalud, La Esperanza, Trujillo- 2022.....	18
Tabla 10	Nivel de satisfacción en el aspecto de empatía por los usuarios que acuden a la botica Farmasalud, La Esperanza, Trujillo- 2022	18
Tabla 11	Nivel de satisfacción en el aspecto de tangibilidad por los usuarios que acuden a la botica Farmasalud, La Esperanza, Trujillo- 2022.....	19

1 Palabra clave

<ul style="list-style-type: none">• Tema.	<ul style="list-style-type: none">• Satisfacción del usuario.
<ul style="list-style-type: none">• Especialidad.	<ul style="list-style-type: none">• Salud Pública.

Keywords

<ul style="list-style-type: none">• Subject.	<ul style="list-style-type: none">• User satisfaction.
<ul style="list-style-type: none">• Speciality.	<ul style="list-style-type: none">• Public Health.

Línea de investigación

Línea de investigación	Farmacia Clínica y Comunitaria.
<ul style="list-style-type: none">• Área.	Ciencias médicas y de salud.
<ul style="list-style-type: none">• Subárea.	Ciencias de la salud.
<ul style="list-style-type: none">• 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 "**Satisfacción del usuario que acude a la botica Farmasalud, La Esperanza, Trujillo - 2022.**" del (a) estudiante: **ESCOBEDO CASTILLO ENMA PILAR**, identificado(a) con Código N° **1315100073**, se ha verificado un porcentaje de similitud del **16%**, 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, 29 de noviembre de 2023

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

Dr. JAVIER MARTÍNEZ CARRIÓN
VICERRECTOR



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

3 Título

Satisfacción del usuario que acude a la Botica Farmasalud, La Esperanza, Trujillo-2022.

4 Resumen

Nuestra investigación buscó hallar los niveles de satisfacción de los usuarios de la Botica Farmasalud, La Esperanza, Trujillo-2022. El estudio fue básico, no experimental, de tipo descriptivo, transversal y cuantitativo; se empleó una encuesta de 22 ítems, con cinco dimensiones: Seguridad, capacidad de respuesta, fiabilidad, tangibilidad y empatía. La muestra estuvo conformada por 66 usuarios de la botica farmasalud, se encontró un nivel de satisfacción media del 83,9 %; una fiabilidad media del 78,8 %, una capacidad de respuesta media (80,3 %), en seguridad la satisfacción fue media (90,9 %); la empatía alcanzo una satisfacción media del 89,4 % y una tangibilidad media del 80,3 %. Se pudo concluir que los niveles de satisfacción de los usuarios que acuden a la Botica Farmasalud es media.

Palabras clave: Establecimiento farmacéutico, Satisfacción del usuario.

5 Abstract

Our research sought to find the satisfaction levels of the users of the Botica Farmasalud, La Esperanza, Trujillo-2022. The study was basic, non-experimental, descriptive, transversal and quantitative; A 22-item survey was used, with five dimensions: Security, responsiveness, reliability, tangibility and empathy. The sample was made up of 66 users of the farmasalud pharmacy, an average satisfaction level of 83.9% was found; an average reliability of 78.8%, a medium responsiveness (80.3%), in terms of security, satisfaction was average (90.9%); Empathy reached an average satisfaction of 89.4% and an average tangibility of 80.3%. It was concluded that the satisfaction levels of users who come to Botica Farmasalud is average.

Keywords: Pharmaceutical establishment, User satisfaction.

6 Introducción

Antecedentes y fundamentación científica

En el trabajo de Abraham, (2018). Evaluó la satisfacción de los pacientes referente al servicio recibido de internamiento en el Sanatorio Avellaneda Santa Fe, 2018. Se utilizó una encuesta estructurada referente a la satisfacción del cliente hospitalizado y se encontró un bajo nivel de satisfacción en la dimensión empatía y baja satisfacción en la capacidad de respuesta ante problemas ocurridos durante el internamiento.

Así también, Vera, (2018) en Ecuador buscó determinar relación con la satisfacción y atención recibida por los usuarios del servicio de emergencia en pediatría del Hospital General-Milagro. Se encuestaron a 357 pacientes, y se empleó el método SERVQUAL, el que evalúa 5 dimensiones: como la confiabilidad, tangibilidad, empatía y la capacidad de respuesta, y seguridad. Se encontró una buena calidad de atención.

Así también Choque et al., (2019) buscaron determinar la satisfacción de servicio en las farmacias de Bolivia. La investigación fue de tipo cuantitativo, transversal, correlacional, y se contó con la participación de 126 usuarios y con 53 farmacias. Se encontró que el 61.11 % fueron mujeres, con espera media (43.52 %), una disponibilidad del 53.7 %, con buen horario de atención (59.26 %), una muy buena actitud y amabilidad de atención del profesional farmacéutico (56.48 %) y buena disponibilidad de atención (53.7 %). Con muy buena valoración de la calidad de atención por el cliente interno (41.51 %) como el externo (49.06 %), además de estar satisfechos con la zona adecuada para la espera. Concluyendo que se pudo existe una buena aceptación de la calidad del cliente externo y el interno.

Por otro lado, Vásquez & Huacón, en el año 2021. Estudiaron la satisfacción y tipo de servicio recibido en las boticas y farmacias de la ciudad de Guayaquil-Ecuador, empleando el modelo SERVQUAL, encontrando una satisfacción elevada del 88 %.

El investigador Núñez en el 2021, estudio la satisfacción de los clientes del C.S. Martínez, durante la cuarentena por Covid-19, se empleó el método descriptivo, cuantitativo y transversal. Se utilizó una encuesta como instrumentos y se aplicaron a 84 casos, este cuestionario busca medir y comprar las expectativas y las percepciones de la dimensión confiabilidad, seguridad, empatía la capacidad de respuesta y la tangibilidad, este estudio se realizó entre marzo-setiembre 2020. Se encontró una confiabilidad del 40 %, una capacidad de respuesta del 34 %, una seguridad del 70%, una empatía del 70 % y un 86 % en materiales. También un índice de satisfacción total del 61%.

Orellana (2019), estudio la satisfacción del usuario de farmacia referente a los procedimientos de los profesionales de enfermería en Lima-Perú. La investigación fue no experimental, descriptiva y cuantitativa. La población muestral la conformaron 1000 pacientes adultos usuarios de farmacias en Comas. Se pudo concluir que los procedimientos de atención del profesional de enfermería logran satisfacer al usuario de farmacia.

Chávez & Guerra (2020), en su investigación evaluaron la correlación existente entre el compromiso de los farmacéuticos y los clientes de la botica DUOFARMA, Lima-Perú. El estudio fue no experimental, transversal, descriptivo y cuantitativo, se la técnica empleada fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario que se aplicó a 344 usuarios de la votiva DUOFARMA, se midieron las dimensiones: satisfacción, compromiso y confiabilidad ($\alpha=0.735$), además de encontrar una correlación negativa, comprobando que si hay una relación positiva entre el desempeño laboral y la satisfacción del cliente. Se halló una buena correlación entre la satisfacción y la atención recibida.

Por otro lado, Mendieta, (2020), busco evaluó el nivel de satisfacción de los clientes de la farmacia del Centro de Salud Melvin Jones, Trujillo-Perú. El trabajo de investigación fue observacional, transversal, prospectivo y descriptivo. Se contó con la participación de 70 usuarios, seleccionados de una población de 540 clientes, se aplicó una encuesta teniendo en cuenta el modelo SERVPERF, con 22 preguntas y

una escala de 7 opciones según Likert. Se encontró una satisfacción media de los usuarios del servicio de salud.

También Briceño, (2020), busco hallar la relación entre la dispensación de fármacos y la satisfacción del cliente de farmacia, Trujillo-Perú. El trabajo fue correlacional ya que se realizará el levantamiento de la información en diversos tiempos y descriptiva ya que se detallará la información encontrada. Se aplicó una encuesta a 378 usuarios de las farmacias, las dimensiones medidas fueron la satisfacción del cliente, la preparación del profesional farmacéutico y selección de productos farmacéuticos, además de encontrarse una correlación de 0,54-0,66 (satisfacción del usuario) y de 0,71 (satisfacción del cliente). Se encontró una elevada correlación entre la satisfacción y la atención recibida del 0,81.

Así mismo Bustamante y Paredes (2020), evaluaron el nivel de satisfacción de los usuarios de farmacia de una clínica privada en Lima, El estudio fue no experimental, observacional y descriptivo, se emplearon para tal fin una encuesta de tipo SERVQUAL, fue aplicado a 200 pacientes, donde el 81% de los usuarios quedaron satisfechos con la atención recibida, destacando las dimensiones empatía (70 %), confiabilidad (77,4 %), capacidad de respuesta (72,8 %) y la confiabilidad (75,8 %).

En la investigación de Quispe y Terrones (2021), estudiaron los aspectos percibidos por los usuarios a quienes se les presto un servicio, señalando la importancia de los términos del servicio ya que ésta repercute en la satisfacción del usuario final, por tanto, el prestador de servicios se esmerará por brindar un servicio de calidad al cliente.

Romero, et al., (2020), sostienen que la mejora de calidad es importante para lograr la excelencia, fomentando la competitividad empresarial y permitiendo satisfacer las necesidades de nuestros clientes, fortaleciendo el marketing y mejorando la atención al cliente.

Aldana y Pía (2017), refieren que las expectativas y percepciones son reñidas donde el servicio al cliente es crucial para todas las organizaciones buscando brindar una buena imagen del servicio, siendo importante impulsar una cultura de servicio al cliente (García, 2016).

Encontrar los niveles de satisfacción del cliente permite saber si la empresa esta bien enrumada, brindando un buen servicio y satisfaciendo las necesidades del cliente (Reategui, 2021).

Así mismo Nuñez y Santos (2021), consideran que obtener una buena satisfacción del cliente es importante ya que nos permitirá diagnosticar nuestro estado de servicio y permitirá implementar acciones para mejorar la eficiencia y la competitividad, ya se pone en tela de juicio la calidad de servicio que brinda.

Las organizaciones que brindan servicios de salud, la calidad de servicio es indispensable ya que le permite destacarse entre sus competidores ya que aumenta la satisfacción del usuario creando un vínculo permanente y logra la fidelización del cliente por la empresa (Núñez y Santos, 2021).

El servicio al cliente considera el cumplimiento de actividades al brindar un servicio de manera oportuna logrando satisfacer las necesidades de nuestros clientes (Vásquez y Huacón, 2021). Estas actividades son:

- Escucha activa: Los pacientes deben recibir servicios abordando las inquietudes de los usuarios.
- Habilidades sociales: Permite resolver quejas del cliente.
- Asistencia: Consiste en atender de manera inmediata, oportuna y profesional al usuario.
- Cierre de la venta: El servicio fue honesto entregando el producto ofertado.
- Entrega del productos o servicios: El servicio prestado se dio en el tiempo previsto.

Existen modelos, que relacionan la calidad del servicio y satisfacción del cliente considerando la calidad de servicio recibido (Díaz, 2018):

- Modelo de las imágenes de Grönross: Basado en comparar los servicios esperados y los recibidos por los clientes, incluyendo las características funcionales y técnicas, también cuida la imagen empresarial.
- Modelo de Servperf: Evalúa la calidad de servicio que ofrece una empresa analizando el impacto, planificación y estrategias en beneficio de los usuarios.
- Modelo Servman: Evalúa la calidad percibida por usuarios finales, buscando determinar la causa y los efectos sobre los factores internos y externos.
- Modelo Servqual: Mide la calidad del servicio recibido por el usuario por dimensiones, considerando la percepción del usuario resaltando lo que se tiene y lo que se esperaba.

Según Bustamante et al., (2019), manifiesta que el modelo SERVPERF, evalúa la calidad del servicio, alternativo al SERVQUAL. Enfatiza la evaluación del desempeño para medir la calidad del servicio. Este modelo solo utiliza las 22 declaraciones de SERVQUAL relacionada a la percepción del desempeño considerando las mismas dimensiones y componentes como son:

- a) *Tangibilidad*: Evalúa los aspectos físicos, maquinarias, personas y las herramientas de comunicación.
- b) *Confiabilidad*: Mide las preferencias del usuario y evalúa el buen desempeño del prestador de servicio.
- c) *Responsabilidades*: Mide el apoyo y la prestación de servicios de manera oportuna y confiable.
- d) *Empatía*: Mide la atención individualizada recibida por el usuario.
- e) Según la fórmula $SERVPERF =$ Representa la suma de las totales de la percepción, debido al servicio recibido.

Justificación de la investigación

Nuestra investigación permitirá que la comunidad investigativa pueda considerar nuestros resultados referentes a la satisfacción y la calidad de servicios de los establecimientos farmacéuticos.

También se justifica de manera metodológica ya emplea herramientas validadas y con alta confiabilidad, siendo de uso de todo aquel que busque realizare estudios relacionados a la calidad y satisfacción del cliente, no solo a nivel farmacéuticos sino a diversos niveles empresariales.

Se justifica socialmente ya que esta información permitirá realizar un diagnóstico de la situación de los establecimientos farmacéuticos y poder tomar medidas para mejorar la satisfacción del cliente.

Problema

¿Cuáles serán los niveles de satisfacción de los usuarios de la botica Farmasalud, La Esperanza, ¿Trujillo -2022?

Conceptuación y operacionalización de las variables.

Definición conceptual.	Dimensiones.	Indicadores.	Escala de medición.
Satisfacción: Según la OPS, refiere que la satisfacción relaciona con la experiencia recibida durante la atención de un bien o servicio, puede	Fiabilidad.	Atención recibida sin discriminación.	Ordinal.
		Respetar la llegada de los usuarios.	
		Evitar errores.	

<p>existir una satisfacción cognitiva o física. (OPS, 2018).</p> <p>La satisfacción en este caso mide la situación de la atención de nuestro sistema sanitario (Hernández et al., 2022).</p>		Establecer procedimientos para la atender reclamos.
		Cuenta con stock de medicamentos recetados.
	Capacidad de respuesta.	Atención recibida en un tiempo oportuno.
		Tiempo de espera para su atención corta.
		Solución inmediata de reclamos.
		Personal prioriza la atención.
	Seguridad.	Respeto de la privacidad.
		Revisión oportuna de las Recetas.
		Tiempo de espera para atender dudas.
		Personal de salud le inspira confianza.
	Empatía.	Buen trato por el profesional de farmacia.
		Absolución de dudas e inquietudes de manera oportuna.
		El profesional de salud imparte información oportuna para el cumplimiento de los tratamientos.
		Capacidad de escucha.
		Se considera el estado emocional de los usuarios durante su atención.
	Tangibilidad.	Puntos de señalización interna oportuna.

		Personal se encuentra con vestimenta adecuada.	
		Ambiente oportuno para la venta de fármacos.	

Hipótesis

H1: Existe un elevado nivel de satisfacción de los usuarios de la botica Farmasalud, La Esperanza, Trujillo-2022.

Objetivos

Objetivo general

Determinar los niveles de satisfacción de los usuarios de la botica Farmasalud, La Esperanza, Trujillo-2022.

Objetivos específicos

1. Hallar los niveles de satisfacción en la dimensión fiabilidad percibida por los usuarios de la botica Farmasalud, La Esperanza, Trujillo-2022.
2. Encontrar los niveles de satisfacción en la dimensión capacidad de respuesta percibida por los usuarios de la botica Farmasalud, La Esperanza, Trujillo-2022.
3. Determinar los niveles de satisfacción en la dimensión seguridad de los usuarios de la botica Farmasalud, La Esperanza, Trujillo-2022.
4. Establecer los niveles de satisfacción en la dimensión empatía de los usuarios de la botica Farmasalud, La Esperanza, Trujillo-2022.
5. Hallar los niveles de satisfacción en la dimensión tangibilidad de los usuarios de la botica Farmasalud, La Esperanza, Trujillo-2022.

7 Metodología

a) Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación:

Nuestra investigación es de naturaleza básica ya que brindará información actualizada y nueva referente a la satisfacción del cliente y la calidad de atención (Rodríguez, 2020).

Diseño de investigación

Nuestra investigación es no experimental ya solamente recopilará información de algún fenómeno estudiado, además es transversal ya que la información recolectada será tomada en un solo momento (Hernández et al, 2016).

Gráfica:

$$M \rightarrow O_1$$

Donde:

M: Clientes de la botica Farmasalud.

O1: Satisfacción del cliente de farmacia.

b) Población, muestra y muestreo de la investigación

Población

Está catalogada como un conjunto de individuos, objetos, maquinas, documentos, archivos entre otros más, los que son escogidos por el investigador ya que son de su interés (Arias, et al., 2016), en nuestro trabajo la población estará conformada por 1500 usuarios de la botica Farmasalud durante un mes.

Criterios de Inclusión

- Se incluyen clientes de botica Farmasalud.

- Se consideran usuarios adultos.

Criterios de Exclusión

- No se consideran usuarios menores de edad.
- No participaron usuarios no letrados.
- No se consideraron usuarios que no dan su consentimiento.
- Usuarios que no llenaron adecuadamente las encuestas.
- Usuarios que no completaron al 100% las respuestas.

Muestra

La muestra esta formada por una parte de la población, en cantidad suficiente que permita recopilar datos necesarios para el análisis por parte del investigador (Hernández, et al., 2014). Nuestra muestra se obtuvo aplicando la fórmula de muestra para poblaciones finitas, obteniéndose una muestra de 66 usuarios.

Técnica de muestreo

El muestreo utilizado fue el no probabilístico por conveniencia, no probabilístico porque no se conoce la probabilidad de que una persona sea seleccionada para formar parte de la muestra y por conveniencia porque al aplicar los criterios de inclusión y exclusión solo seleccionaran los que son de interés por el investigador (Kinnear y Taylor, 1998).

c) Técnicas e instrumentos de investigación

Técnicas

Nuestro trabajo empleo la técnica e instrumento la encuesta y el cuestionario respectivamente (Hernández et al., 2016), el cuestionario fue estructurado con 13 preguntas y se empleó la escala de Likert.

Instrumentos

Se empleo un cuestionario estructurado de 13 preguntas y alternativas empleando la escala de Likert, donde se medirá la satisfacción del usuario que acude a la botica farmasalud, considerando el siguiente puntaje:

Puntaje.	Niveles.
Un punto.	Malo.
Dos puntos.	Regular.
Tres puntos.	Bueno.
Cuatro puntos.	Excelente.

d) Confiabilidad y validez del instrumento

Nuestro cuestionario estructurado fue validado de manera previa por expertos en el área investigativa, aunque previamente fue validado por el autor Chávez (2020), así también se obtuvo la confiabilidad empleando para tal caso el estadístico alfa de Cronbach.

e) Procesamiento y análisis de la información.

Es importante la recopilación de datos haciendo uso de una tabla de recolección de datos, donde se ordena y sistematizan, luego se debe de aplicar un análisis de estadística descriptiva para establecer parámetros de medida de dispersión, error estándar, valores máximos y mínimos y expresar los resultados empleando las tablas y las figuras, empleando al programa Excel para Windows.

8 Resultados

Tabla 1

Valoración de la dimensión fiabilidad.

Escala	Valor mínimo.	Valor máximo.
Bajo.	5.00	10.00
Medio.	11.00	15.00
Alto.	16.00	20.00

En la tabla 1, se muestra la escala de valoración de la dimensión fiabilidad, donde el 20% de los usuarios están muy satisfechos mientras que un el 10 % presente una baja satisfacción.

Tabla 2

Valoración para la dimensión capacidad de respuesta.

Escala	Valor mínimo.	Valor máximo.
Bajo.	4.00	8.00
Medio.	9.00	12.00
Alto.	13.00	16.00

En tabla-2 referente a la valoración de la dimensión capacidad de respuesta ante las contingencias presentadas en la atención de la farmacia, se encontró que el 16 % de los usuarios están muy satisfechos, mientras el 8 % presentan una satisfacción baja.

Tabla 3

Valoración para la dimensión seguridad percibida.

Escala	Valor mínimo.	Valor máximo.
Bajo.	4.00	8.00
Medio.	9.00	12.00
Alto.	13.00	16.00

Se pudo observar en la tabla 3, referente a la dimensión seguridad percibida por los usuarios, que el 16 % están muy satisfechos y el 8 % presentan una baja satisfacción.

Tabla 4

Valoración de la dimensión empatía percibida

Escala.	Valor mínimo.	Valor máximo.
Bajo.	5.00	10.00
Medio.	11.00	15.00
Alto.	16.00	20.00

En la tabla 4 se observan los niveles de valoración de la dimensión empatía percibida encontrándose que el 20 % de los usuarios están satisfechos y un 10% tienen una satisfacción baja.

Tabla 5

Valoración para la dimensión tangibilidad percibida

Escala.	Valor mínimo	Valor máximo
Bajo.	4.00	8.00
Medio.	9.00	12.00
Alto.	13.00	16.00

En la tabla 5, encontramos que referente a la dimensión tangibilidad percibida el 16% presentó una satisfacción alta y un 8% fue satisfacción baja.

Tabla 6

Nivel de satisfacción general de los usuarios

Nivel de satisfacción del usuario	N	%
Baja.	1.00	0.30

Media.	55.00	83.90
Alta.	10.00	15.80
TOTAL.	66.00	100.00

En la tabla 6, se muestra una percepción de la satisfacción baja del 0.3%, media 83.9 % y satisfacción alta del 15.8%.

Tabla 7

Nivel de satisfacción en el aspecto de fiabilidad percibida.

Niveles de satisfacción del usuario	N	%
Bajo.	1.00	1.50
Medio.	52.00	78.80
Alto.	13.00	19.70
Total.	66.00	100.00

La satisfacción de la fiabilidad percibida por los usuarios (tabla 7), se encontró que una satisfacción baja (1%), satisfacción media del (78.8 %) y satisfacción alta del 19.7 %.

Tabla 8

Nivel de satisfacción de la capacidad de respuesta.

Niveles de satisfacción de los usuarios	N	%
Medio.	53.00	80.30
Alto.	13.00	19.70

Total.	66.00	100.00
---------------	-------	--------

En la tabla 8, se observan los niveles de satisfacción de la calidad de respuesta del establecimiento farmacéutico, siendo de nivel medio en 80,3 % , nivel alto de 19,7 %, no evidenciándose una baja satisfacción del usuario.

Tabla 9

Nivel de satisfacción en la dimensión: seguridad.

Niveles de satisfacción de los usuarios	N	%
Medio	60.00	90.90
Alto	6.00	9.10
Total	66.00	100.00

En la tabla-9 se encontró que los usuarios de la botica farmasalud se encuentran con una alta satisfacción (90,90 %) y algunos una satisfacción media (9,1 %) en la dimensión seguridad.

Tabla 10

Nivel de satisfacción en la dimensión: empatía.

Niveles de satisfacción de los usuarios	N	%
Medio.	59.00	89.40
Alto.	7.00	10.60
Total.	66.00	100.00

La tabla 10, muestra la satisfacción en la dimensión empatía de los usuarios de la botica farmasalud, encontrándose que 89.4% presenta una satisfacción media, mientras que el 120,6 % muestra una elevada satisfacción.

Tabla 11

Nivel de satisfacción en la dimensión: tangibilidad.

Niveles de satisfacción de los usuarios	N	%
Medio.	53.00	80.30
Alto.	13.00	19.70
Total.	66.00	100.00

Se pudo observar en la tabla 11 que existe un nivel de atención alto 9,7 %, y un nivel medio del 80,30% para la dimensión tangibilidad.

9 Análisis y discusión

Se encontró que los usuarios de la botica Farmasalud mostraron un nivel de satisfacción regular del 83,9 %, un 15.8% mostro una satisfacción regular, mientras que sólo un 0,3 % mostró un nivel de satisfacción bajo (tabla 6), estos resultados difieren a lo reportado por Abraham (2018), quien señaló que no se alcanzo un nivel de satisfacción alto en todas las dimensiones, ya que todavía los establecimientos farmacéuticos tiene que mejorar alguno de estos aspectos, para mejorar la calidad de atención.

La dimensión confiabilidad mostró una satisfacción muy buena del 78,8 % y el 19,7 % estuvo insatisfecho, cuyos puntos a mejoras estuvieron circunscritos a la atención en orden de llegada, intolerancia a la solución de quejas. Cuyos resultados fueron similares a los reportados por Bustamante y Paredes (2020), quienes afirmaron que los usuarios presentaron una elevada satisfacción (77.4%) en esta dimensión.

La capacidad de respuesta, mostró una satisfacción alta del 80,3 %, mientras que el 19.7% mostró su insatisfacción (tabla 7), considerando que los establecimientos de salud deben de implementar mejoras continuas para mejorar la calidad de su servicio, cuyos resultados son similares a los expuestos por Nuñez (2021), quien en su estudio encontró una satisfacción regular de sus usuarios del (34 %).

En la dimensión *seguridad* se observa que el 90,9 % mostraron una satisfacción moderada, mientras que el 9,1 % mostraron su insatisfacción (tabla 8) debido a la desconfianza del personal de atención y la espera de los usuarios, siendo muy similar a lo reportado por Choque et al., (2019), quienes reportaron que referente a la seguridad los clientes estuvieron satisfechos de manera regular.

En la dimensión empatía por parte de la atención recibida en la botica farmasalud, se encontró que el 89.4% sintieron una satisfacción de nivel regular, mientras que el 10.6% (tabla 9) consideró un alto nivel de satisfacción. Sólo unos pocos usuarios mostraron su descontento ya que refirieron que fueron atendidos de

manera descortés y no se les brindó la información que necesitaban, estos reportes fueron muy disímiles con lo encontrado por Nuñez (2021), quien encontró que los usuarios de su estudio estuvieron muy satisfechos con la atención recibida (70 %).

Referente a la tangibilidad se encontró una satisfacción alta del 80,3 % y una satisfacción media del 19,7% (tabla 11), relacionado con la infraestructura del establecimiento farmacéutico. Se encontró un establecimiento que le brinda la comodidad de los usuarios, aunque no todos los profesionales farmacéuticos cuentan con la vestimenta adecuada y es importante la mejora de la infraestructura externa; estos resultados encontrados son similares a los que obtuvieron Choque et al, (2019), quien concluye que el nivel de satisfacción en la dimensión tangibilidad fue normal.

10 Conclusiones y recomendaciones

Conclusiones

1. Se encontró que el nivel de satisfacción de los usuarios de la botica Farmasalud de La Esperanza, Trujillo-2022, presentaron una satisfacción media del 83,9 %, satisfacción alta de 15,8 % y una satisfacción baja de 0,3 %.
2. Se encontró en la dimensión fiabilidad que los usuarios de la botica Farmasalud, presentaron una satisfacción media de 78.8 %; una satisfacción alta del 19.7 % y una satisfacción baja de 1.5 %.
3. Para la dimensión *capacidad de respuesta* de los usuarios de la botica Farmasalud, se encontró un nivel de satisfacción media de 80.3 %; y una satisfacción alta del 19.7 %.
4. En la dimensión seguridad percibida por los usuarios de la botica Farmasalud, se encontró un nivel de satisfacción media con 90.9 %; y una elevada satisfacción del 9.1 %.
5. Para la dimensión *empatía* de los usuarios de la botica Farmasalud, presentaron una satisfacción media del 89.4 %; y una satisfacción alta del 10.6 %.
6. En la dimensión *tangibilidad* de los usuarios de la botica Farmasalud, la satisfacción fue media con 80.3 %; y una satisfacción alta del 19.7 %.

Recomendaciones

- 1.** Se recomienda que las direcciones técnicas y el área administrativa de los de las farmacias y boticas tomen medidas para que sus usuarios, mejoren la calidad de atención, implementando mecanismos de control durante el proceso de dispensación.
- 2.** Los dueños y directores técnicos de los establecimientos farmacéuticos busquen mejorar la calidad de sus servicios, capacitando de manera constante a su personal.
- 3.** El establecimiento farmacéutico debe de implementar una política de incentivos, mejorando el clima laboral y la motivación de sus trabajadores, repercutiendo con el trato adecuado de sus usuarios.
- 4.** Realizar estudios de los fenómenos sociales, relacionadas con la dispensación de fármacos, mejorando la calidad de atención en el establecimiento farmacéutico.

11 Agradecimiento

A mi madre; que siempre me ha brindado su apoyo incondicional para poder cumplir todos mis objetivos personales y académicos. Ella es la que con su cariño me ha impulsado siempre a perseguir mis metas y nunca abandonarlas frente a las adversidades.

A mis docentes, que han sido parte de mi camino universitario, a todos ellos les quiero agradecer por transmitirme los conocimientos necesarios para hoy poder estar aquí. Sin ustedes los conceptos serían solo palabras, y las palabras se las lleva, el viento”.

A mis compañeros, los cuales muchos de ellos se han convertido en mis amigos, cómplices y hermanos. Gracias por las horas compartidas, los trabajos realizados en conjunto y las historias vividas”

A la universidad San Pedro, agradecer a la universidad que me ha exigido tanto, pero al mismo tiempo me ha permitido obtener mi tan ansiado título.

12 Referencias bibliográficas

- Abraham , M. (2018). *La satisfacción del usuario. Percepción entorno al servicio de internación del Sanatorio Avellaneda Santa Fe 2018*. Santa Fe, Argentina: Universidad Nacional del Rosario.
- Aldana, J., & Piña, J. (2017). Calidad de Servicio prestado al cliente por los instructores de gimnasios. *Kokoinonía*, 172-197.
- Arias-Gómez, J., Villasís-Keever, M. Á., & Novales, MGM (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México* , 63 (2), 201-206.
- Briceño Rodriguez , Y. (2020). *Dispensación de medicamentos relacionada con satisfacción de usuarios en boticas en el Centro Histórico de Trujillo, 2020*. Trujillo, Perú: Universidad César Vallejo.
- Bustamante de la Cruz, J. J., & Paredes Jumo, A. M. (2020). *Grado de satisfacción de los usuarios del servicio del establecimiento farmacéutico privado de la clínica San Miguel Arcángel, distrito de San Juan de Lurigancho, Julio, 2020*. Lima, Perú: Universidad María Auxiliadora. Recuperado el 28 de Noviembre de 2022, de <https://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12970/412/GRADO%20DE%20SATISFACCI%C3%93N%20DE%20LOS%20USUARIOS%20DEL%20282%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bustamante, M. A., Zerda-Barreno, E. R., Obando, F., & Tello-Sánchez , M. G. (2019). Fundamentos de calidad de servicio, el modelo Servqual. *Revista Empresarial*, 1-15.
- Caruajulca, R., & Vargas, R. (2020). *Calidad de atención farmacéutica y Satisfacción del cliente en la botica Rocío, San Juan de Lurigancho, 2020*. Lima, Perú: Universidad María Auxiliadora.
- Chavarria Jaque, M. A., & Suasnabar Porras, A. M. (2022). *Calidad del servicio y satisfacción de los usuarios que acuden a boticas Rey Pastor en el contexto COVID-19. Santa Anita 2021* . Lima, Perú: Universidad Norbert Wiener.

- Chávez Nuñez, R., & Violeta Guerra, F. H. (2020). *Compromiso del trabajador y la satisfacción del usuario en las boticas Duofarma en el distrito de San Juan de Lurigancho - 2020*. Lima, Perú: Universidad María Auxiliadora.
- Chávez, L. E. (2020). *Calidad de servicio y satisfacción de usuarios que acuden al servicio de farmacia del Hospital El Esfuerzo, Trujillo 2019* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo en Trujillo, Libertad] https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/51476/Ch%c3%a1vez_GLE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Choque C, E., Peñaranda O, R., Sibila G, Y., & Vargas V, J. (15 de Marzo de 2019). Satisfacción percibida del servicio de farmacias comunitarias independientes de la ciudad de Sucre. *Bio Scientia*, 19-29. doi:<https://orcid.org/0000-0001-5253-7430>
- Diaz Bedoya, P. J. (2018). *Modelos de medición de la calidad de servicio : propuesta de implementación en los establecimientos de sanidad militar-Colombia*. Rosario, Colombia: Universidad del Rosario.
- Enciso Chinchá, M. Á. (2021). *Nivel de satisfacción y la calidad de atención percibida por el usuario externo en la cadena de boticas AFJA 2019*. Lima, Perú: Universidad Norbert Wiener.
- Huamán Agila, C., & Morales Hurtado, E. R. (2022). *Grado de satisfacción de las personas con la atención brindada en las cadenas de boticas MIFARMA del centro de Lima. Noviembre a diciembre 2021*. Lima, Perú : Universidad María Auxiliadora.
- Hernández, R., Fernández, C y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación sexta edición*. México D.F, México: McGRAW –HILL.
- Hernández Sampieri, R, Fernández, C & Baptista, P. (2016). *Metodología de la Investigación*. México D.F, México: McGraw-Hill.
- Maggi Vera, W. (2018). *Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro*. Guayaquil, Ecuador: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Recuperado el 28 de Noviembre de 2022, de

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

- Mendieta Franco, L. (2020). *Nivel de satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Melvin Jones, distrito el Porvenir- Junio 2020*. Trujillo, Perú: Universidad César Vallejo.
- Núñez Bustamante , E. E. (2021). *Nivel de satisfacción de los usuarios en el proceso de atención ante el COVID-19 en el centro de salud Martínez*. Ambato, Ecuador: Universidad Técnica de Ambato. Recuperado el 28 de Noviembre de 2022, de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/32585/1/NU%c3%91EZ%20BUSTAMANTE%20EVELYN%20ESPERANZA%20%283%29.pdf>
- Núñez Villavicencio, B. E., & Santos Lopez, E. (2021). *Nivel de satisfacción de usuarios atendidos en la cadena de boticas Mifarma zona 6 Lima Cercado. Lima 2021*. Lima, Perú: Universidad Norbert Wiener.
- Núñez Villavicencio, B., & Santos Lopez, E. G. (2021). *Nivel de satisfacción de usuarios atendidos en la cadena de boticas MIFARMA zona 6, Lima Cercado. Lima 2021* . Lima, Perú: Universidad Norbert Wiener.
- Orellana Amancay, B. M. (2019). *Aplicación del procedimiento de atención y la satisfacción de los usuarios de una cadena de boticas en Lima Metropolitana*. Lima, Perú: Universidad Inca Garcilazo de la Vega.
- Quispe Julca, I. I., & Terrones Puntay, W. P. (2021). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente del Banco BBVA – Oficina Central, Lima 2020*. Lima, Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Reategui Ahuanari, C. (2021). *Satisfacción de usuarias con la atención del parto hospital Iquitos César Garayar García, octubre 2020*. Iquitos, Perú: Universidad Científica del Perú. Recuperado el 28 de Noviembre de 2022, de <http://repositorio.ucp.edu.pe/bitstream/handle/UCP/1248/CORY%20MABEL%20RE%c3%81TEGUI%20AHUANARI%20-%20TSP.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Romero Fernández, A., Alfonso González, I., & Wong Vázquez, L. (2020). Calidad del servicio y nivel de satisfacción en áreas de rehabilitación de centros de salud. *Dilemas Contemporaneos*, 1-15.
- Rodríguez, Daniela. (17 de septiembre de 2020). Investigación básica: características, definición, ejemplos. Lifeder. Recuperado de <https://www.lifeder.com/investigacion-basica/>.
- Salinas Condore, O. M., & Albertis Cabezudo, L. N. (2021). *Calidad en la atención y nivel de satisfacción en usuarios atendidos en cinco boticas de la avenida Perú, distrito San Martín de Porres, Lima, Enero 2021*. Huancayo, Perú: Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt. Recuperado el 24 de Enero de 2023, de <https://repositorio.uroosevelt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14140/348/TE SIS%20OLGA%20SALINAS%20-%20LUISA%20ALBERTIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Silva, J., & Hernández, B. (2021). La relación entre calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente un estudio de caja de una empresa comercial en México 2021. *Rev. Ciencia UAT*, 85-101.
- Torres Flores, J. F. (2022). *Satisfacción de los usuarios con la atención recibida en farmacias y boticas del El Tambo, huancayo - 2021*. Huancayo, Perú: Universidad Peruana Los Andes.
- Vásquez Villafuerte, E. E., & Huacón Castro, Y. D. (2021). *Calidad del servicio y satisfacción en clientes de las farmacias del sector sur oeste de la ciudad de Guayaquil*. Guayaquil, Ecuador: Universidad de Guayaquil. Recuperado el 28 de Noviembre de 2022, de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/57830/1/ICT-144-2021-T1-VASQUEZ%20VILLAFUERTE%20-HUACON%20CASTRO.pdf>
- Hernández Vergel, L., León Román, C., Miranda Guerra, A., & Hernández Rodríguez, L. (2022). Satisfacción de usuarios como indicador de calidad de los servicios de enfermería, Clínica Central Cira García. *Revista Cubana de Enfermería*, 37(4). Recuperado de <https://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/5186>

13 Anexos y apéndices

Anexo 1

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



RUC N° 10181308104

Trujillo, 10 de Agosto del 2022

CARTA DE ACEPTACIÓN PARA TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Bachiller

ENMA PILAR ESCOBEDO 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 Satisfacción del usuario que acude a la botica Farmasalud, 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.



Carlos Alvear 897, 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°	Ítems				
		1	2	3	4
	DIMENSIÓN: FIABILIDAD				
1	¿La atención brindada fue sin discriminación?				
2	¿Le atendieron según orden de llegada?				
3	¿La atención brindada fue sin errores?				
4	¿Los mecanismos de reclamos, son los adecuados?				
5	¿Existencia de medicamentos recetados?				
	DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA				
6	¿La atención brindada fue rápida?				
7	¿El tiempo de espera fue corto?				
8	¿Brindan soluciones inmediatas a sus problemas o dificultades?				
9	¿El personal da prioridad a las personas vulnerables?				
	DIMENSIÓN: SEGURIDAD				
10	¿Considera que el personal respeta su privacidad durante la atención?				
11	¿El personal, al momento de la atención es muy minucioso al leer su receta e indicaciones?				

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

Anexo 3

Validación de juicio de expertos y confiabilidad

Satisfacción del usuario que acude a la botica Farmasalud, 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. Nº Experto: 1. Grado Académico: Magister
Fecha: 05 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 (ajpa) 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.


FARM. ILQUIMICHE SALVADOR
CALLE DEL FARMACÉUTICO
C.O.F.P. 18117

ILQUIMICHE SALVADOR FANY
ELIZABETH
DNI N.º 40695757

Satisfacción del usuario que acude a la botica Farmasalud, 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: 05 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. _____



María Elizabeth Vásquez Sánchez
QUÍMICO FARMACÉUTICO
C.O.F.P. 22007

MARÍA ELIZABETH VÁSQUEZ
SÁNCHEZ
DNI N.º 48058104

**Satisfacción del usuario que acude a la botica Farmasalud, 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: 05 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. _____



LUZGARDO CORTEZ DE LA CRUZ
DNI N.º 40636060
Dr. Luzgardo Cortez De la Cruz
QUÍMICO FARMACÉUTICO
C. O. F. P. 18977

Anexo 4

Matriz de consistencia lógica

Problema	Variables	Objetivos	Hipótesis	Metodología
<p>Formulación interrogativa del problema ¿Cuál es el nivel de Satisfacción del usuario que acude a la botica Farmasalud, La Esperanza, Trujillo - 2022?</p>	<p>Variable Satisfacción</p>	<p>Objetivo general Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden a la botica Farmasalud, La Esperanza, Trujillo- 2022</p> <hr/> <p>Objetivos específicos</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Encontrar el nivel de satisfacción en el aspecto de fiabilidad percibida por los usuarios que acude a la botica Farmasalud, La Esperanza, Trujillo- 2022. 2. Determinar el nivel de satisfacción en el aspecto de la capacidad de respuesta percibida por los usuarios que acude a botica Farmasalud, La Esperanza, Trujillo- 2022. 	<p>No aplica por tratarse de un trabajo netamente descriptivo</p>	<p>Tipo de Investigación: La presente investigación es básica no experimental.</p> <p>Diseño de Investigación: El diseño de la investigación es transversal descriptivo con enfoque cuantitativo.</p> <p>Población y Muestra: Estuvo representado por 1500 usuarios mensuales atendidos en la Botica Farmasalud y al aplicar la fórmula de muestreo</p>

		<p>3. Determinar el nivel de satisfacción en el aspecto de seguridad por los usuarios que acude a la botica Farmasalud, La Esperanza, Trujillo- 2022.</p> <p>4. Determinar el nivel de satisfacción en el aspecto de empatía por los usuarios que acude a la botica Farmasalud, La Esperanza, Trujillo- 2022.</p> <p>5. Determinar el nivel de satisfacción en el aspecto de tangibilidad por los usuarios que acude a la botica Farmasalud, La Esperanza, Trujillo- 2022</p>		<p>aleatorio simple se obtiene el valor de 66, que nos indica que es la cantidad de encuestas que se deben de realizar, para que la muestra sea representativa</p> <p>Técnica e Instrumento de recolección de datos: Se usó como técnica de la encuesta; el instrumento fue cuestionario (Ver anexo 2)</p>
--	--	---	--	---

Anexo 5

Consentimiento informado

TÍTULO DEL ESTUDIO:

Satisfacción del usuario que acude a la Botica Farmasalud, La Esperanza, Trujillo-2022.

BACHILLER:

Escobedo Castillo, Enma Pilar

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

N°	P_1	P_2	P_3	P_4	P_5	P_6	P_7	P_8	P_9	P_10	P_11	P_12	P_13	P_14	P_15	P_16	P_17	P_18	P_19	P_20	P_21	P_22
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2
2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2
3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
4	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3
5	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2
6	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3
7	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3
8	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3
9	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2
10	3	3	3	2	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2
11	4	3	3	2	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3
12	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2
13	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2
14	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3
15	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2
16	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	4	3	3	3
17	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	4	4	3	3
18	3	2	3	2	3	4	3	3	4	3	3	2	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3
19	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2
20	3	4	3	2	2	3	2	3	3	4	2	3	3	4	3	2	3	3	4	4	3	2

21	4	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3
22	3	4	3	2	2	3	3	2	2	2	3	4	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2
23	4	4	2	3	3	3	2	4	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	4	4	3	2
24	3	2	3	4	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3
25	2	4	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	4	2	3	3	2
26	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2
27	4	4	4	3	3	3	4	2	3	2	3	3	4	4	3	2	2	4	3	3	3	3
28	3	2	3	2	1	3	2	2	3	4	3	2	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3
29	3	3	2	3	2	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3
30	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3
31	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3
32	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3
33	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3
34	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2
35	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2
36	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3
37	4	4	4	4	3	3	2	3	2	3	2	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3
38	4	4	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	4	4	3	3	3
39	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
40	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	4	4	3	3
41	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3
42	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2
43	4	4	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2
44	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2

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

LEYENDA MALO = 1
REGULAR = 2

BUENO = 3
EXCELENTE = 4

Anexo 7

Formato de publicación en repositorio



REPOSITORIO INSTITUCIONAL DIGITAL
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE DOCUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

1. Información del Autor			
ESCOBEDO CASTILLO ENMA PILAR		45558110	enmapilar28@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 ¹			
<input type="checkbox"/> Bachiller	<input checked="" type="checkbox"/> Título Profesional	<input type="checkbox"/> Título Segunda Especialidad	<input type="checkbox"/> Maestría <input type="checkbox"/> Doctorado
4. Título del Documento de Investigación			
Satisfacción del usuario que acude a la botica Farmasalud, La Esperanza, Trujillo - 2022			
5. Programa Académico			
FARMACIA Y BIOQUÍMICA			
6. Tipo de Acceso al Documento			
<input checked="" type="checkbox"/> Abierto o Público ³ (info:eu-repo/semantics/openAccess)	<input type="checkbox"/> Acceso restringido ⁴ (info:eu-repo/semantics/restrictedAccess) (*)		
(*) En caso de restringido sustentar motivo			

A. Originalidad del Archivo Digital

Por el presente dejo constancia que el archivo digital que entrego a la Universidad, es la versión final del trabajo de investigación sustentado y aprobado por el Jurado Evaluador y forma parte del proceso que conduce a obtener el grado académico o título profesional.

B. Otorgamiento de una licencia CREATIVE COMMONS 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

HueLLa Digital		
		Firma

Lugar	Día	Mes	Año
Chimbote	13	12	2023

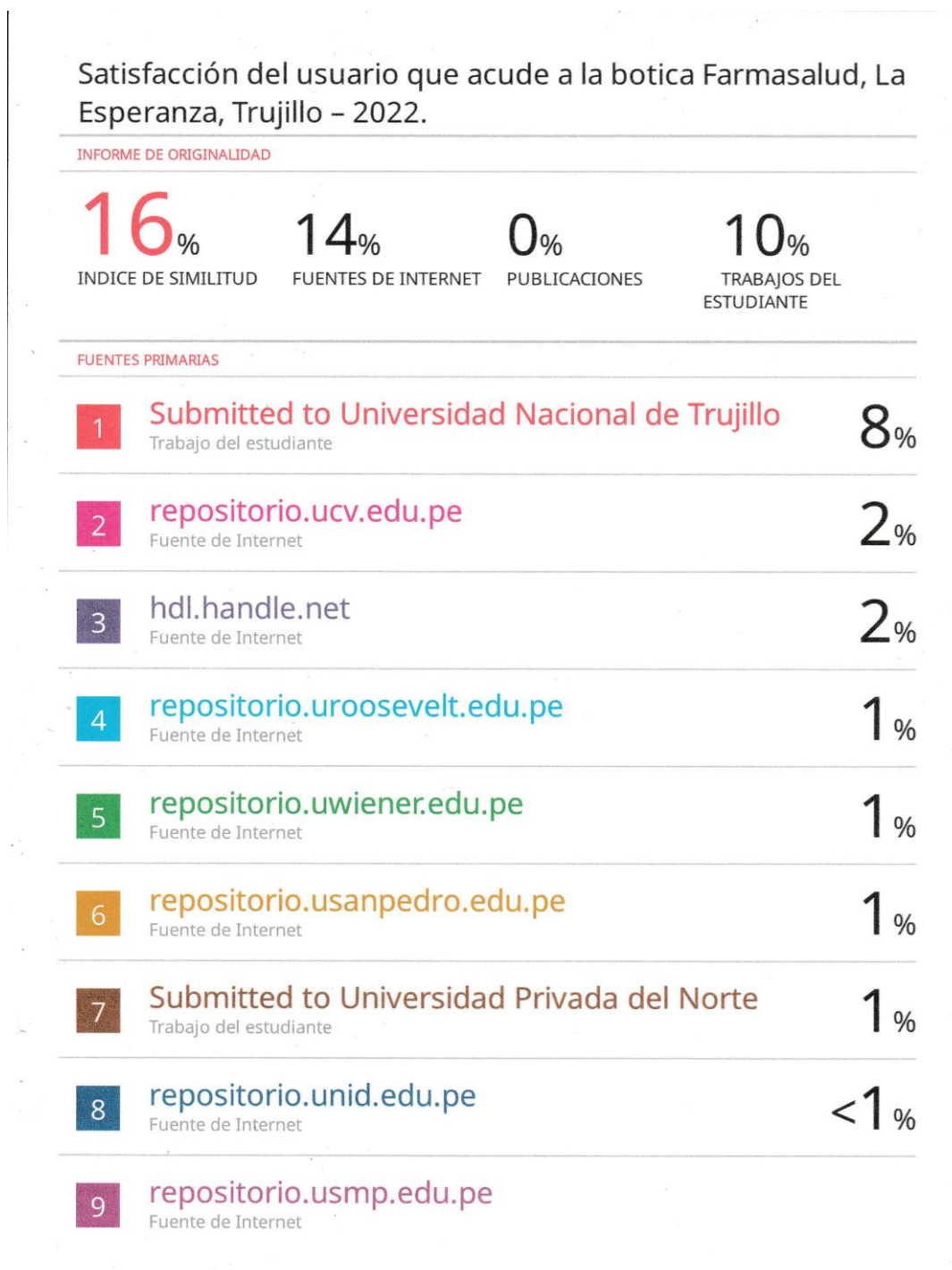
Importante

1. Según Resolución de Consejo Directivo N° 033-2016-SUMEDU-CD, Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar Grados Académicos y Títulos Profesionales, Art. 8, inciso 8.2.
 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.
 3. Si el autor eligió el tipo de acceso abierto a 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.
 4. En caso de que el autor elija la segunda opción, únicamente se publicará los datos del autor y resumen de la obra, de acuerdo a la directiva N° 004-2016-CONCYTEC-DEGC (Numerales 5.2 y 6.7) que norma el funcionamiento del Repositorio Nacional Digital.
 5. Las licencias Creative Commons (CC) es una organización internacional sin fines de lucro que pone a disposición de los autores un conjunto de licencias flexibles y de herramientas tecnológicas que facilitan la difusión de información, recursos educativos, obras artísticas y científicas, entre otros. Estas licencias también garantizan que el autor obtenga el crédito por su obra.
 6. Según el inciso 12.2, del artículo 12° del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales RENATI: "Las universidades, instituciones y escuelas de educación superior tienen como obligación registrar todos los trabajos de Investigación y proyectos, incluyendo los metadatos en sus repositorios institucionales precisando si son de acceso abierto o restringido, los cuales serán posteriormente recolectados por el Repositorio Digital RENATI, a través del Repositorio ALICIA".

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

Anexo 8

Reporte de similitud emitida por vicerrectorado de investigación



<1 %

10 publicaciones.usanpedro.edu.pe
Fuente de Internet

<1 %

11 www.smu.org.uy
Fuente de Internet

<1 %

12 repositorio.unan.edu.ni
Fuente de Internet

<1 %

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 10 words

Excluir bibliografía

Activo

