

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



**Calidad de atención y satisfacción de los usuarios que acuden, a la
Botica Jassiel, Distrito El Porvenir- Trujillo, 2022**

Tesis para optar el Título Profesional de Químico Farmacéutico

Autor:

Iparraquirre Polo, Elar Jhon

Asesor:

Flores Ballena, Jaime

(Código ORCID:0000-0002-2346-1040)

Nuevo Chimbote - Perú

2022

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE GENERAL	i
ÍNDICE DE TABLAS	ii
PALABRA CLAVE	iii
CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD	iv
TÍTULO	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT.....	vii
INTRODUCCIÓN	1
METODOLOGÍA	11
RESULTADOS	16
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN	34
CONCLUSIONES	38
RECOMENDACIONES.....	39
REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA	41
ANEXOS	44

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Características socioculturales de los usuarios que acuden, Botica Jassiel	16
Tabla 2	Nivel de fiabilidad sobre la calidad de atención	18
Tabla 3	Nivel de capacidad de respuesta sobre la calidad de atención.....	19
Tabla 4	Nivel de seguridad sobre la calidad de atención.....	20
Tabla 5	Nivel de empatía sobre la calidad de atención.....	21
Tabla 6	Nivel de elementos tangibles sobre la calidad de atención.....	22
Tabla 7	Nivel de calidad de atención hacia los usuarios	23
Tabla 8	Nivel de satisfacción respecto a lo humanístico	24
Tabla 9	Nivel de satisfacción sobre lo tecnológico	25
Tabla 10	Nivel de satisfacción sobre el entorno	26
Tabla 11	Nivel de satisfacción de los usuarios encuestados.....	27
Tabla 12	Relación entre la fiabilidad y satisfacción	28
Tabla 13	Relación entre la capacidad de respuesta y satisfacción.....	29
Tabla 14	Relación entre la seguridad y satisfacción.....	30
Tabla 15	Relación entre la empatía y satisfacción.....	31
Tabla 16	Relación entre los elementos tangibles y satisfacción	32
Tabla 17	Relación entre calidad de atención y satisfacción	33

1 Palabra clave

Tema	Calidad en la atención, satisfacción, usuarios
Especialidad	Salud Pública

Keywords:

Subject	Quality of care, satisfaction, users
Speciality	Public health

Línea de investigación

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

2 Constancia de originalidad



VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

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

HACE CONSTAR

Que, de la revisión del trabajo titulado "**Calidad de atención y satisfacción de los usuarios que acuden, a la Botica Jassiel, Distrito El Porvenir- Trujillo, 2022**" del (a) estudiante: **IPARRAGUIRE POLO ELAR JHON**, identificado(a) con Código N° **1315100194**, se ha verificado un porcentaje de similitud del **28%**, 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, 13 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

Calidad de atención y satisfacción de los usuarios que acuden, a la Botica Jassiel,
Distrito El Porvenir- Trujillo, 2022

4 Resumen

El presente trabajo de investigación estuvo destinado a medir la calidad de atención y satisfacción de los usuarios que acuden a la Botica JASSIEL ubicada en un Distrito El Porvenir- Trujillo, en donde hay una alta densidad poblacional y también establecimientos farmacéuticos en una gran calidad, para ello se propone hacer uso de herramientas que permitan una visión justa e imparcial de los servicios que ofrece; la metodología a usar fue de tipo descriptivo transversal correlacional; y la muestra fue de 278 usuarios que acudieron al establecimiento y en donde se incluyeron solo a personas mayores de los 18 años, a las cuales se les aplicó un cuestionario. Como principales resultados se tiene que tanto la calidad de atención califica a nivel muy bueno (58%), y el 55% señala estar satisfecho con el servicio que ofrece la botica. Concluyendo que la calidad de atención tiene una relación positiva y significativa ($r=0.609$ y $p=0.00$) con la satisfacción de los usuarios de la botica en estudio.

Palabras claves: Servicio de atención, satisfacción, calidad, atención personalizada

5 Abstract

The present research work was intended to measure the quality of care and satisfaction of users who come to the JASSIEL Pharmacy located in a District of El Porvenir-Trujillo, where there is a high population density and also high-quality pharmaceutical establishments, to This is proposed to make use of tools that allow a fair and impartial vision of the services offered; The methodology to be used was descriptive cross-correlational type; and the sample was 278 users who attended the establishment and where only people over 18 years of age were included, to whom a questionnaire was applied. The main results show that both the quality of care qualifies at a very good level (58%), and 55% indicate that they are satisfied with the service offered by the apothecary. Concluding that the quality of care has a positive and significant relationship ($r=0.609$ and $p=0.00$) with the satisfaction of the users of the apothecary under study.

Keywords: Customer service, satisfaction, quality, personalized attention

6 Introducción

Antecedentes y fundamentación científica

Toral, et al (2019) en su estudio “*La gestión del entorno comercial y su relación con la calidad del servicio al cliente en el mercado farmacéutico, Loja – Ecuador*”; emplearon una metodología descriptiva. Para recopilar datos, utilizaron cuestionarios que se administraron a una muestra compuesta por 68 directivos y 136 miembros del personal encargado de la atención al cliente. En cuanto a los aspectos relacionados con la calidad del servicio, se notó que una puntuación promedio cercana a 3 generalmente refleja una percepción positiva por parte de los clientes hacia los aspectos concretos del servicio, como su confiabilidad, capacidad de respuesta y empatía. En lo que respecta a la relación entre el entorno y la calidad del servicio al cliente, se descubrió que quienes consideraron el entorno como bueno o muy bueno también calificaron la calidad del servicio como buena o muy buena, con porcentajes del 57,4% y el 68,8%, respectivamente.

Cifuentes (2019), en su tesis donde estudio la calidad de atención y satisfacción de los usuarios de hematología de un hospital del Ecuador llevó a cabo un estudio de naturaleza descriptiva con un diseño no experimental. La muestra consistió en 368 pacientes de dicho servicio, y como herramienta de recopilación de datos se empleó la técnica de SERVQUAL. Como resultado de la investigación, se llegó a la conclusión de que los pacientes manifestaban incomodidad y poca satisfacción debido a la falta de información por parte de los profesionales de salud, demoras y falta de personal para atender a los pacientes. Esto respalda la afirmación de que esta dimensión tiene un impacto directo en el nivel de satisfacción de los pacientes.

Galoc y Guerrero (2018), en su trabajo de investigación donde se evaluó la atención en sus dimensiones de calidad y nivel de satisfacción en un Hospital del MINSA en la ciudad de Lima – Perú; tenían como objetivo principal investigar la relación entre la calidad de la atención y la satisfacción de los usuarios. Para lograrlo, llevaron a cabo un estudio de tipo descriptivo y correlacional con un diseño no

experimental. La principal fuente de datos utilizada fue encuestas, las cuales se aplicaron a una muestra de 360 usuarios de las farmacias ambulatorias de dicho instituto. Luego de analizar los datos recopilados, se llegó a la conclusión de la existencia de una correlación entre calidad y la satisfacción en la atención de los pacientes. En particular, el 72,2% de los usuarios evaluaron la atención como buena, mientras que el 83,6% expresó que estaban satisfechos con el servicio. Estos resultados se basaron en una serie de indicadores, siendo las quejas el aspecto más crítico, ya que el 36,9% las consideró de manera regular, y el 31,1% de los pacientes opinaron que el horario de servicio era regular.

García y Carballeira (2020) en su estudio donde estudiaron las recetas electrónicas emitidas en los distintos servicios médicos; llegaron a la conclusión de que ninguna de las farmacias locales tenía la capacidad de resolver problemas de suministro en circunstancias excepcionales, ni disponían de un sistema eficiente para comunicarse con los médicos o para mantener registros de los pacientes. Además, señalaron que hay pocas regulaciones en algunas regiones que permitan adaptar las recetas según las necesidades individuales de los pacientes. En resumen, los escritores llegaron a la conclusión de que se requiere una mejora en el sistema actual de prescripción electrónica con el fin de eliminar las diferencias entre las diversas regiones autónomas, elevar la calidad de la atención brindada a los pacientes, simplificar su acceso al tratamiento y prevenir problemas como viajes innecesarios y retrasos.

Castillo y colaboradores (2020), en su investigación titulada *"Percepción de Pacientes Peruanos sobre la Calidad de los Servicios Farmacéuticos en Hospitales"*, llevaron a cabo un estudio descriptivo y comparativo que involucró a 286 pacientes. Utilizaron un cuestionario validado y confiable para recopilar los datos necesarios. Los resultados del estudio indicaron que, en términos generales, la calidad de los servicios de farmacia prestados fue calificada como alta por el 51,5% de los participantes, y el promedio de calidad para los hospitales evaluados fue del 51,3%. Al analizar la calidad de los servicios farmacéuticos y sus diferentes dimensiones, se encontraron diferencias

significativas ($p = 0,000$) entre los aspectos tangibles, la empatía, la accesibilidad y las capacidades en cada uno de los hospitales estudiados. En conclusión, la calidad de la atención farmacéutica ofrecida a los pacientes asegurados en los dos hospitales públicos investigados varió de acuerdo con la percepción de los propios pacientes.

Rodríguez (2021) realizó un estudio descriptivo en su estudio “*Calidad de servicio y satisfacción del cliente en Botica Rodríguez, Jaén-Cajamarca, 2020*” (Lima, Perú); la muestra del estudio incluyó a clientes de farmacias, y se descubrió una correlación significativa entre la calidad de la atención y el nivel de satisfacción de los pacientes que hacen uso de la botica. Esto significa que factores como confiabilidad, empatía y la capacidad de respuesta en el contexto de la farmacia tienen una influencia directa en la satisfacción de los pacientes, y existe una relación entre las calificaciones otorgadas a estos aspectos.

Barrientos (2018), en su artículo publicado, en donde estudiaron la calidad de atención en relación a la satisfacción de los pacientes que acuden al centro de Salud “Laura Caller” ubicado en Los Olivos – Lima; se propuso principalmente establecer la relación existente entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios que utilizan la farmacia del centro de salud en mención. Para llevar a cabo este estudio, se emplearon métodos cuantitativos, un diseño no experimental y niveles descriptivos de correlación de tipo transversal. Se encuestó a una muestra compuesta por 60 personas, utilizando un cuestionario como herramienta de recolección de datos. Los resultados obtenidos revelaron que los servicios proporcionados por la farmacia ofrecían una atención de alta calidad, como se indicó en el resultado general del estudio con respecto a las variables ($p < 0.05$, Rho Spearman = 0.852, lo que representa una correlación muy alta). Esto implica que a medida que la calidad de atención se incrementa, la satisfacción de los usuarios con los servicios proporcionados en la farmacia del Centro de Salud también se eleva.

Tomairo, (2018), en su tesis *Gestión farmacéutica y satisfacción en el acceso y uso de medicamentos del usuario ambulatorio en los servicios de farmacia de los Hospitales de la Diresa-Callao, 2017* (Callao, Perú); llevó a cabo una investigación

que siguió un diseño descriptivo, correlacional y transversal. La muestra fue de 1750 pacientes, de los cuales se seleccionó una muestra de 268 usuarios ambulatorios. Como resultado de su estudio, Tomairo concluyó que las características predominantes de los usuarios eran una edad que oscilaba entre los 44 y 61 años, mayoritariamente del género femenino, con ocupaciones tanto dependientes como independientes, y con niveles educativos que iban desde la primaria hasta la educación superior. Además, destacó que, en cuanto el nivel de satisfacción tiene una relación calificada como “regular” en lo que respecta al acceso de los medicamentos.

El vocablo "calidad" deriva de la palabra latina "*qualitas*" que se vincula con "el conjunto de atributos que configuran la manera en que una persona o cosa existe." Asimismo, se puede definir "calidad" como un conjunto de atributos de una persona o cosa. Lazo y Santivañez (2018) mencionan a varios autores que proporcionan sus propias definiciones del término:

Siguiendo la perspectiva de Deming, "Calidad implica la capacidad de proporcionar uniformidad y fiabilidad predecibles, a un costo reducido y con la capacidad de adaptarse a las demandas del mercado." En términos más simples, la calidad se refiere a que el cliente se sienta satisfecho de todas sus necesidades y deseos. Dado que las necesidades y deseos de los consumidores están en constante evolución, la definición de calidad en relación con los consumidores debe ajustarse de forma continua al redefinir constantemente los requisitos.

La Organización Internacional para la Estandarización (ISO) proporciona una definición clave de "calidad" que se relaciona con el grado en que las características de un producto o servicio cumplen con los propósitos para los cuales fueron diseñados. En esencia, la calidad se refiere a la medida en que un producto o servicio se ajusta a las expectativas y requisitos específicos de quienes lo utilizan. Este concepto abarca varios aspectos, como la eficacia, la confiabilidad, la consistencia y la satisfacción del cliente.

La calidad se convierte en un criterio esencial para evaluar el rendimiento y la excelencia en diversos campos, desde la fabricación de productos hasta la prestación de servicios. Cuando un producto o servicio cumple o supera las expectativas y necesidades de los usuarios, se considera de alta calidad. Esto puede traducirse en la

satisfacción del cliente, la fidelidad a la marca, la reputación positiva y, en última instancia, el éxito comercial.

La gestión de la calidad se ha convertido en un enfoque fundamental para muchas organizaciones, ya que buscan mejorar continuamente sus procesos y productos para asegurar que cumplan con los estándares más altos posibles. La ISO, a través de sus normas internacionales, proporciona pautas y marcos de referencia que permiten a las organizaciones medir, mejorar y mantener la calidad en sus operaciones, contribuyendo así al logro de sus objetivos y a la satisfacción de sus clientes. En resumen, la calidad es un concepto fundamental en la consecución del éxito y la excelencia en la producción de bienes y la prestación de servicios en todo el mundo.

La calidad de atención puede definirse como el grado de correspondencia entre las expectativas de los usuarios en relación a sus requerimientos y la ejecución puntual de acciones que promuevan un mayor provecho o ventaja. (Gabriel, 2019)

Gabriel et al (2019), señala que la calidad de atención se puede medir a través de las siguientes dimensiones:

Confiabilidad: Esta dimensión se encuentra relacionada con la capacidad de un establecimiento de salud para ofrecer sus servicios de manera fiable y consistente.

Capacidad de respuesta: Se orienta a la rapidez con la que los servicios son proporcionados a los usuarios, es decir, la prontitud en la atención.

Seguridad: Involucra las características de relacionadas con el conocimiento y las habilidades del personal, así como la percepción de los usuarios acerca de recibir un cuidado seguro.

Empatía: Esta dimensión está vinculada a la forma de tratar al paciente por parte del personal de salud.

Elementos Tangibles: Evalúa la apariencia física de los edificios, equipamiento, personal y materiales utilizados en la prestación de los servicios de salud.

La satisfacción del paciente, en nuestro caso, por lo general es un factor fundamental en la calidad de la atención. (Martínez y Pino, 2021)

Las características cualitativas de los pacientes o usuarios son factores fundamentales a considerar. Estos factores incluyen la competencia profesional, la

tecnología utilizada, la relación personal con los profesionales de la salud, el entorno y la comodidad, así como las cualificaciones y el bienestar del entorno. La satisfacción con las tres dimensiones: tecnología, factor humano y entorno, podría verse afectada en cierta medida debido a la falta de información equitativa entre las partes involucradas en el sistema de salud. La teoría económica que estudia esta desigualdad de información sugiere que la implementación de incentivos para los proveedores de atención médica podría contribuir a lograr resultados relacionados con la calidad de la atención. (Lazo, y Santivañez 2018)

En ocasiones, se ha descuidado y excluido la dimensión humana conocida como "interpersonal", aunque su importancia es ampliamente reconocida, ya que constituye el núcleo de la bioética médica. El entorno tiene una relación directa con la satisfacción en la atención y abarca numerosos aspectos que favorecen la calidad de las interacciones con los proveedores de servicios. Por otro lado, la dimensión tecnológica está vinculada a los conocimientos de las personas que prestan atención y a la disciplina que ejercen.

La satisfacción del usuario se refiere a la medida en que un establecimiento de atención médica satisface las expectativas y la forma de pensar de los pacientes en relación a los servicios médicos que proporciona. Constituye una dimensión subjetiva esencial en la evaluación de la calidad de la atención proporcionada por la institución. Para evaluar la satisfacción, se puede emplear las opiniones de los usuarios para encontrar aspectos de la atención influyentes en la determinación del nivel de satisfacción o insatisfacción. Tanto la calidad como la satisfacción del usuario que utiliza el servicio farmacéutico en el sistema de salud, son temas de gran relevancia tanto desde una perspectiva académica como gerencial. Comprender las variables que impactan contribuirá a orientar intervenciones sanitarias destinadas a mejorar las farmacias y los servicios que ofrecen. Es fundamental asegurar que todos los ciudadanos reciban atención de salud de alta calidad, adecuada y puntual. (Becerra, Pecho, y Gómez, 2020)

Justificación de la investigación

Esta investigación se justifica solidamente, debido a su enfoque en la aplicación de teorías y conceptos fundamentales relacionados con la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes que visitan una botica. Su objetivo es recopilar información y generar antecedentes académicos, acerca de la calidad de atención y la satisfacción en entornos farmacéuticos. Esto proporciona una base sólida para el presente estudio y, al mismo tiempo, sirve como referencia para investigaciones futuras con una perspectiva similar.

La justificación metodológica radica en el hecho de que se usó una técnica encuesta, la cual utilizó un instrumento validado y confiable para obtener resultados imparciales, los cuales fueron esenciales para su posterior interpretación.

Desde una perspectiva social, esta investigación es relevante ya que contribuye a mejorar la percepción pública de la institución en la comunidad. Además, garantiza que, además de los conocimientos proporcionados en las Boticas de Productos Farmacéuticos (BPD), la atención brindada sea segura y confiable. Esto, a su vez, puede servir como un modelo a seguir en los procesos de mejora que deben llevar a cabo tanto empresas como instituciones públicas o privadas.

Problema

Problema general

¿Qué relación existe entre la calidad de atención y satisfacción de los usuarios que acuden, Botica Jassiel, Distrito El Porvenir- Trujillo 2022?

Problemas específicos

1. ¿Qué relación existe entre la fiabilidad y satisfacción de los usuarios que acuden, Botica Jassiel, Distrito El Porvenir- Trujillo 2022?
2. ¿Qué relación existe entre la capacidad de respuesta y satisfacción de los usuarios que acuden, Botica Jassiel, Distrito El Porvenir- Trujillo 2022?
3. ¿Qué relación existe entre la seguridad y satisfacción de los usuarios que acuden, Botica Jassiel, Distrito El Porvenir- Trujillo 2022?

4. ¿Qué relación existe entre la empatía y satisfacción de los usuarios que acuden, Botica Jassiel, Distrito El Porvenir- Trujillo 2022?
5. ¿Qué relación existe entre los elementos tangibles y satisfacción de los usuarios que acuden, Botica Jassiel, Distrito El Porvenir- Trujillo 2022?

Conceptuación y Operacionalización de las variables

Definición conceptual de la variable	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
<p>Calidad en la atención:</p> <p>Se encuentra conceptualizado como el equilibrio entre las expectativas de los usuarios sobre las necesidades y las intervenciones oportunas que permitan un mayor beneficio. (Gabriel, 2019)</p>	Fiabilidad	Atención desde el inicio hasta al final	Nominal
		Atención según turno establecido	
		Atención según orden de llegada	
		Atención sin discriminación	
	Capacidad de respuesta	Atención rápida y eficaz	
		Resolución inmediata de problemas	
		Alternativas de productos correctos	
		Personal permanece en su trabajo	
	Seguridad	Personal inspira confianza	
		Personal con suficientes conocimientos	
		Tiempo para resolver dudas o preguntas	
		Respecto por la confidencialidad	
	Empatía	Trato con afabilidad, respeto, y paciencia	
		Comprensión de explicación del personal	
		Personal tolerante y respetuoso	
		Personal comprensivo con su enfermedad	
Tangibilidad	Instalaciones físicas son atractivas		
	Señalización		
	Limpieza		
	Distribución física adecuada		
Satisfacción del usuario	Humanística	Atención con cuidado y Precaución.	Nominal
		Trata amable y cortes	

Es el nivel en que la organización o institución de salud cumple las expectativas y la forma de percibir el paciente relacionados a los servicios que esta le ofrece. (Becerra, Pecho, y Gómez, 2020)		Respeto por la privacidad y confidencialidad
		Respeto por el orden de llegada de los pacientes
		Personal correctamente uniformado y aseado
	Tecnológica Científica	Eficacia en el servicio
		Orientación en el servicio
		Ofrecimiento de charlas educativas
		Seguridad y dominio de la farmacoterapia
		Ofrecimiento de alternativas al tratamiento
	Entorno	Limpieza y orden en la botica
		Iluminación y ventilación adecuada en la botica
		Señalización adecuada de la botica
		Seguridad de la botica
		Abastecimiento y disponibilidad de los productos.

Hipótesis

Hipótesis general

H1: Existe relación entre calidad de atención y satisfacción de los usuarios que acuden, Botica Jassiel, Distrito El Porvenir- Trujillo 2022.

H0: No existe relación entre calidad de atención y satisfacción de los usuarios que acuden, Botica Jassiel, Distrito El Porvenir- Trujillo 2022.

Hipótesis específicas

1. Existe relación entre la fiabilidad y satisfacción de los usuarios que acuden, Botica Jassiel, Distrito El Porvenir- Trujillo 2022
2. Existe relación entre la capacidad de respuesta y satisfacción de los usuarios que acudena la Botica Jassiel, Distrito El Porvenir- Trujillo 2022
3. Existe relación entre la seguridad y satisfacción de los usuarios que acuden a la Botica Jassiel, Distrito El Porvenir- Trujillo 2022

4. Existe relación entre la empatía y satisfacción de los usuarios que acuden a la Botica Jassiel, Distrito El Porvenir- Trujillo 2022
5. Existe relación entre los elementos tangibles y satisfacción de los usuarios que acuden a la Botica Jassiel, Distrito El Porvenir- Trujillo 2022

Objetivos

Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la calidad de atención y satisfacción de los usuarios que acuden, Botica Jassiel, Distrito El Porvenir- Trujillo 2022.

Objetivos específicos

1. Establecer las características socioculturales de los usuarios que acuden, Botica Jassiel, Distrito El Porvenir- Trujillo 2022.
2. Calificar el nivel calidad de atención de la Botica Jassiel, Distrito El Porvenir- Trujillo 2022.
3. Calificar el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden a la Botica Jassiel, Distrito El Porvenir- Trujillo 2022.
4. Determinar la relación que existe entre las dimensiones de calidad y satisfacción de los usuarios que acuden, Botica Jassiel, Distrito El Porvenir- Trujillo 2022.

7 Metodología

a) Tipo y diseño de investigación

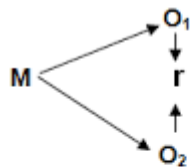
Tipo de investigación

Es de tipo básica, dado que recolecta información y construye una base de conocimientos que pueden ser aplicados por otros estudios. (Hernández, Fernández, y Baptista, 2014)

Diseño de investigación

Tipo no experimental, de diseño transversal y tipo correlacional, dado que se pretendió buscar la relación entre ambas variables de estudio en un determinado tiempo.

Esquema:



Donde:

M = Muestra

O₁ = Observación de la V.1.

O₂ = Observación de la V.2.

r = Correlación entre dichas variables.

b) Población, muestra y muestreo

Población

Pacientes que acuden a la botica Jassiel desde abril, - junio, del 2023 con un aproximado de (1000 personas) de diferentes grupos etarios.

Criterios de inclusión

- Todos los pacientes mayores de 18 años que acuden a la Botica Jassiel en los meses de abril - junio.
- Voluntarios

Criterios de exclusión

- Pacientes que tengan menos de 18 años.
- Usuarios que no desean participar

Muestra

La muestra se seleccionó tomando en cuenta los pacientes que acudieron a la Botica Jassiel, Distrito El Porvenir- Trujillo, entre los abril - junio (278 pacientes).

Para estimar la muestra se empleó la siguiente la fórmula:

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

n= Muestra seleccionada

Z_{α} = Nivel de confianza

p= 50%

q= 50%

e= Nivel de error

N= tamaño de la población

Aplicando la fórmula muestral se obtuvo que n = 278 pacientes

Técnica de muestreo

La técnica que se utilizará es sistemática donde:

$$n' = N/n$$

$$n' = 1000/278$$

$$n' = 3,59 \cong 4$$

c) Técnicas e instrumentos de investigación

Técnicas

Se utilizó como técnica la encuesta; que implica el uso de un conjunto de preguntas, que pueden ser tanto cerradas como abiertas, diseñadas para recopilar información sobre las variables de estudio, adaptándose al enfoque de investigación utilizado.

Instrumentos

Cuestionario de la calidad del usuario que está constituido por 20 preguntas y las cuales se construyeron en base a la escala de Likert. Para lo cual se asignó puntajes:

Puntaje	Niveles
0 puntos	Muy malo
1 punto	Malo
2 puntos	Regular
3 puntos	Bueno
4 puntos	Muy bueno

La puntuación total del cuestionario por medio del cual se evalúo la calidad de atención se agrupa en niveles, que van desde un mínimo de 0 hasta un máximo de 80 puntos. Este cuestionario se desarrolló mediante un proceso de baremación, el cual, según Borobia (2017), implica un conjunto de normas que definen los criterios para medir o evaluar las dimensiones o factores de una variable a lo largo de un intervalo o escala que va desde el valor más bajo hasta el valor más alto. Este proceso se divide en:

Puntaje	Niveles
0 – 20 puntos	Mala
21 – 40 puntos	Regular
41 – 60 puntos	Buena
61 – 80 puntos	Muy buena

Este cuestionario está constituido por 15 preguntas, las cuales se calificaron de la siguiente manera para cada ítem:

Puntaje	Niveles
1 punto	No satisfecho
2 puntos	Poco satisfecho
3 puntos	Satisfecho
4 puntos	Muy satisfecho

La puntuación total obtenida a partir del cuestionario se organizó en niveles, con un puntaje mínimo de 15 y un puntaje máximo de 60 puntos. Este proceso de distribución se basó en el cálculo de baremo y se dividió:

Puntaje	Niveles
15 – 30 puntos	No satisfecho
31 – 45 puntos	Poco satisfecho
46 – 60 puntos	Satisfecho

Las características sociodemográficas están formadas por los siguientes ítems etapa de vida, edad, sexo, estado civil, procedencia, grado de instrucción, ocupación.

d) Confiabilidad y validez del Instrumento

El instrumento se sometió a un proceso de validación que incluyó la evaluación por parte de expertos, utilizando la técnica de V Alkin, así como la validación de contenido, en la cual se tomó como referencia el estudio de Chávez (2019), que abordó la medición de la calidad de atención y la satisfacción en una farmacia.

La confiabilidad del instrumento se evaluó mediante el Coeficiente de Confiabilidad de Alfa de Cronbach, utilizando el 10% de la muestra para llevar a cabo un piloto y validar la correlación de las preguntas. Ambos cuestionarios, tanto el relacionado con la calidad de atención se relaciona con la satisfacción de los pacientes, arrojaron valores de confiabilidad de 0.961 y 0.937, respectivamente (Ver Anexos N°3)

e) Procesamiento y análisis de la información

Para evaluar los datos obtenidos, se hizo mediante el uso de tablas individuales, las cuales se desarrollaron utilizando frecuencia y figura.

Se ordenaron los datos mediante la suite ofimática de Office - Excel para la organización de los resultados de la encuesta.

Asimismo, se utilizó el programa SPSS Statistic 26 (2018), con el fin de aplicar la estadística para demostrar la hipótesis.

El contraste de la hipótesis planteada se realizó mediante la prueba de normalidad, para saber si son datos paramétricos o no paramétricos, y así establecer el tipo de estadística. Los resultados encontrados señalan que los datos son no paramétricos (Kolmogorov-Smirnov), por lo que se utilizó la estadística Rho Spearman.

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de atención	0.078	278	0.000	0.972	278	0.000
Satisfacción	0.132	278	0.000	0.946	278	0.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

8 Resultados

Identificar las características socioculturales de los usuarios que acuden, Botica Jassiel

Tabla 1

Características socioculturales de los usuarios que acuden, Botica Jassiel

Factor	N°	%
Edad		
20-31 años	34	12
32-44 años	63	23
45-56 años	68	24
57-69 años	88	32
Más de 69 años	25	9
Total	278	100
Sexo		
Femenino	167	60
Masculino	111	40
Total	278	100
Estado civil		
Soltero	32	12
Casado	62	22
Divorciado	12	4
Conviviente	164	59
Viudo	8	3
Total	278	100
Procedencia		
Urbano	198	71
Urbano marginal	80	29
Total	278	100
Grado de instrucción		
Primaria	78	28
Secundaria	95	34
Superior	105	38
Total	278	100
Ocupación		
Dependiente	104	37
Independiente	174	63
Total	278	100

Fuente: Aplicación de encuestas

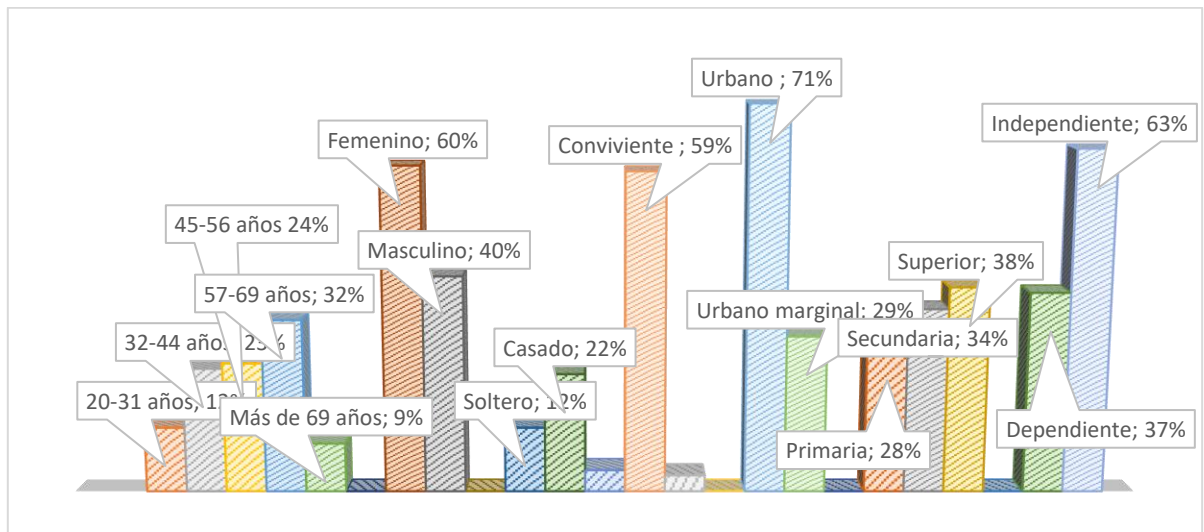


Figura 1. Características socioculturales de los usuarios que acuden, Botica Jassiel

De acuerdo a la tabla y figura 1, la edad más predominante de los pacientes que acuden a la Botica Jassiel está desde 57 a 69 años de edad, representada por el 32%; seguido del 24% que tienen entre 45 a 56 años; asimismo, un 23% tiene de 32 a 44 años. El 60% es de sexo femenino y el 40% es género masculino.

Las personas que acuden a la Botica Jassiel, tienen un estado civil de conviviente, representado por el 59%, un 22% son casados, un 12% son solteros, un 4% son conviviente, y el 3% son viudos, el 71% es de zona urbana, y el 29% son de zona urbana marginal.

Respecto a la instrucción académica de los usuarios encuestados en el estudio, el 38% tienen nivel superior, el 34% tienen secundaria y el 28% tiene primaria. El 63% señala trabajar de manera independiente, y el 37% señala que dependiente.

Calificar el nivel calidad de atención de la Botica Jassiel, 2022

Tabla 2

Nivel de fiabilidad sobre la calidad de atención

Niveles	N°	%
Muy buena	149	54
Buena	118	42
Regular	11	4
Mala	0	0
Total	278	100

Fuente: Aplicación de encuestas

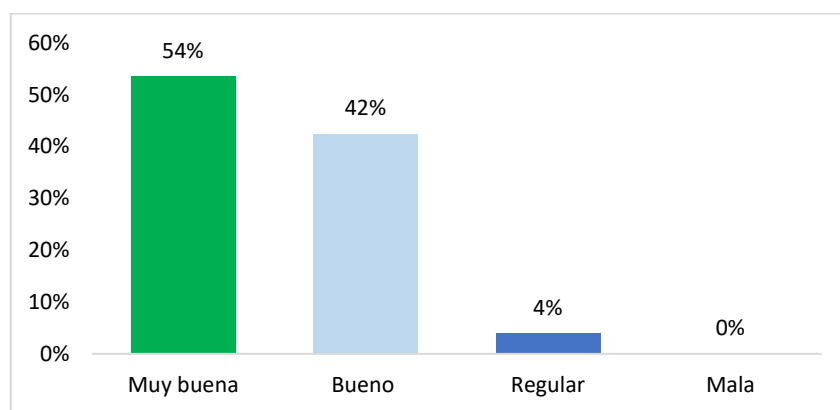


Figura 2. Nivel de fiabilidad sobre la calidad de atención

Según la tabla y figura 2, sobre el nivel de fiabilidad de la calidad de atención, el 54% señala que es muy buena, el 42% señala que es buena, y el 4% señala que regular.

Tabla 3

Nivel de capacidad de respuesta sobre la calidad de atención

Niveles	N°	%
Muy buena	136	49
Buena	67	24
Regular	72	26
Mala	3	1
Total	278	100

Fuente: Aplicación de encuestas

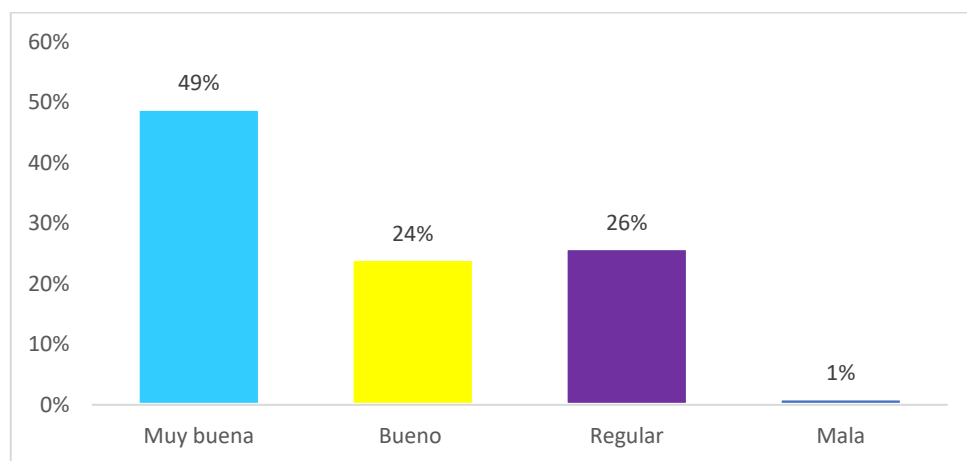


Figura 3. Capacidad de respuesta sobre la calidad de atención

Considerando la tabla y figura 3, el nivel de capacidad de respuesta sobre la calidad de atención, el 49% de los usuarios lo califican como muy buena, el 26% como regular, el 24% como buena, y el 1% como malo.

Tabla 4

Nivel de seguridad sobre la calidad de atención

Niveles	N°	%
Muy buena	137	49
Buena	82	29
Regular	59	21
Mala	0	0
Total	278	100

Fuente: Aplicación de encuestas

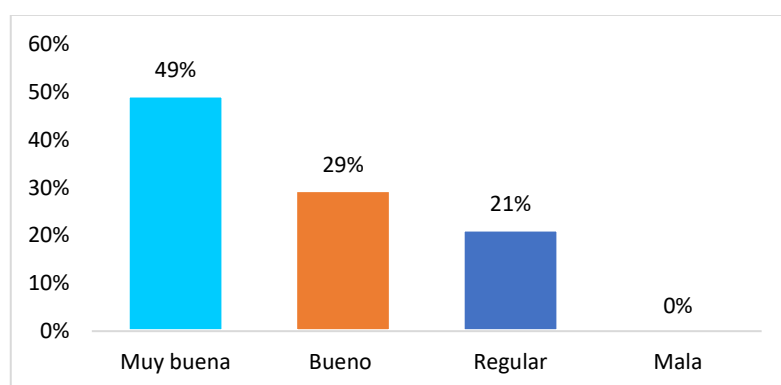


Figura 4. Nivel de seguridad sobre la calidad de atención

Según tabla y figura 4, donde se representa los datos obtenidos acerca del nivel de seguridad en relación a la calidad de atención, los pacientes encuestados en la botica, el 49% lo considera como muy buena, el 29% como buena, y el 21% como regular.

Tabla 5

Nivel de empatía sobre la calidad de atención

Niveles	N°	%
Muy buena	66	24
Buena	155	56
Regular	57	21
Mala	0	0
Total	278	100

Fuente: Aplicación de encuestas

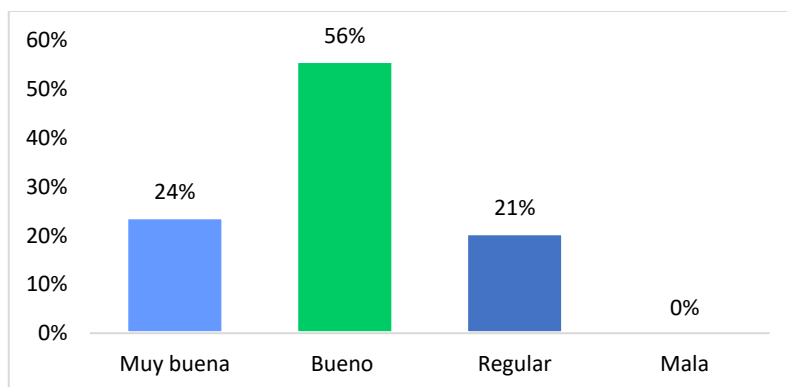


Figura 5. Nivel de empatía sobre la calidad de atención

La tabla y figura 5, considera el nivel de empatía sobre la calidad de atención, el 56% de los pacientes encuestados en la botica lo considera como buena, el 24% como muy buena, y el 21% como regular.

Tabla 6

Nivel de elementos tangibles sobre la calidad de atención

Niveles	N°	%
Muy buena	42	15
Buena	204	73
Regular	32	12
Mala	0	0
Total	278	100

Fuente: Aplicación de encuestas

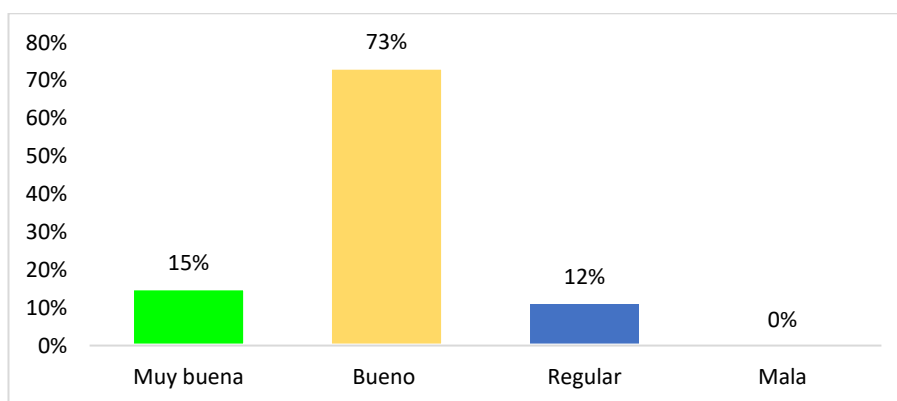


Figura 6. Nivel de elementos tangibles sobre la calidad de atención

Respecto a la presente tabla y figura 6, el nivel de elementos tangibles sobre la calidad de atención, los pacientes encuestados que acuden a la botica en estudio, el 73% lo considera como bueno, el 15% como muy bueno, y el 12% como regular.

Tabla 7

Nivel de calidad de atención hacia los usuarios

Niveles	N°	%
Muy buena	165	59
Buena	107	38
Regular	6	2
Mala	0	0
Total	278	100

Fuente: Aplicación de encuestas

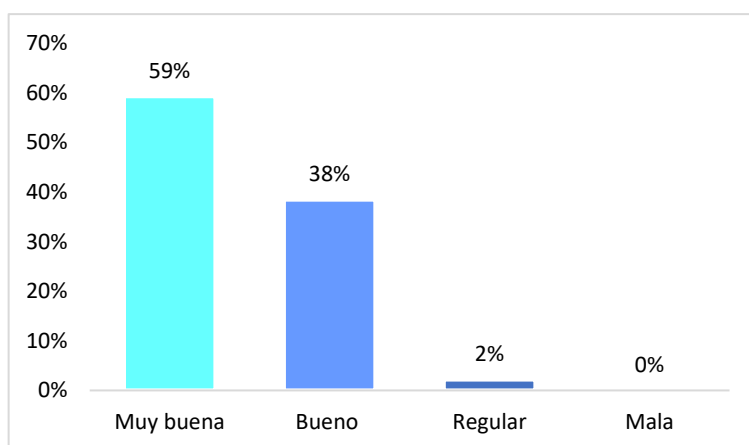


Figura 7. Nivel de calidad de atención hacia los usuarios

En la tabla y figura 7, se puede establecer que el nivel de calidad de atención de la botica Jessy es calificado por los usuarios como muy buena por el 59%, el 38% lo califica como buena, y solo el 2% como regular.

Calificar el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden a la Botica Jassiel,

Tabla 8

Nivel de satisfacción respecto a lo humanístico

Niveles	N°	%
Satisfecho	141	51
Poco satisfecho	127	46
No satisfecho	10	4
Total	278	100

Fuente: Aplicación de encuestas

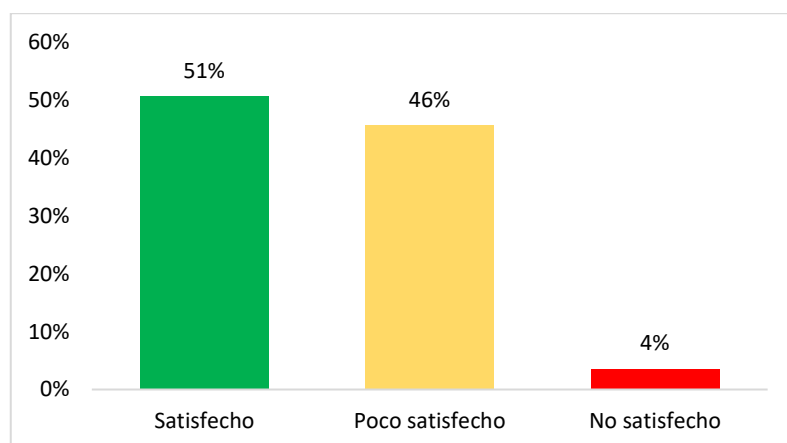


Figura 8. Nivel de satisfacción respecto a lo humanístico

Según se observa en la tabla y figura 8, el 51% se muestra satisfecho con la parte humanística que existe en la botica en estudio, es decir consideran que hay un buen trato; el 46% se siente poco satisfecho, y el 4% no satisfecho.

Tabla 9

Nivel de satisfacción sobre lo tecnológico

Niveles	N°	%
Satisfecho	124	45
Poco satisfecho	140	50
No satisfecho	14	5
Total	278	100

Fuente: Aplicación de encuestas

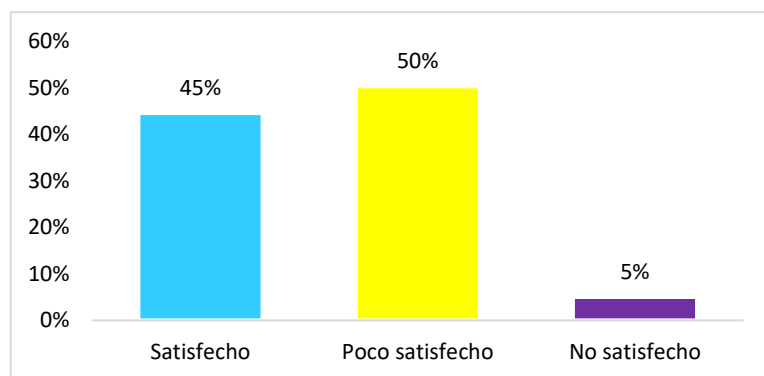


Figura 9. Nivel de satisfacción sobre lo tecnológico

En lo que corresponde a la tabla y figura 9; el 50% de los usuarios se muestran poco satisfecho con el aspecto tecnológico que existe en la botica en estudio, lo que significa que consideran que la botica debe estar innovando sus procesos de atención; el 45% se siente satisfecho, y el 5% no satisfecho.

Tabla 10

Nivel de satisfacción sobre el entorno

Niveles	N°	%
Satisfecho	145	52
Poco satisfecho	114	41
No satisfecho	19	7
Total	278	100

Fuente: Aplicación de encuestas

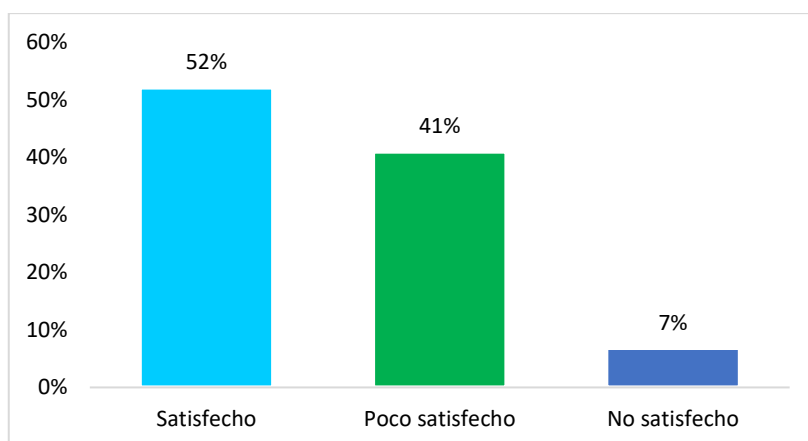


Figura 10. Nivel de satisfacción sobre el entorno

Según la tabla y figura 10, el 52% de los pacientes se muestran satisfechos con el aspecto del entorno que existe en la botica en estudio, lo que significa que dicha botica cumple con los estándares de atención y productos; el 41% se siente poco satisfecho, y el 7% no satisfecho.

Tabla 11

Nivel de satisfacción de los usuarios encuestados

Niveles	N°	%
Satisfecho	153	55
Poco satisfecho	121	44
No satisfecho	4	1
Total	278	100

Fuente: Aplicación de encuestas

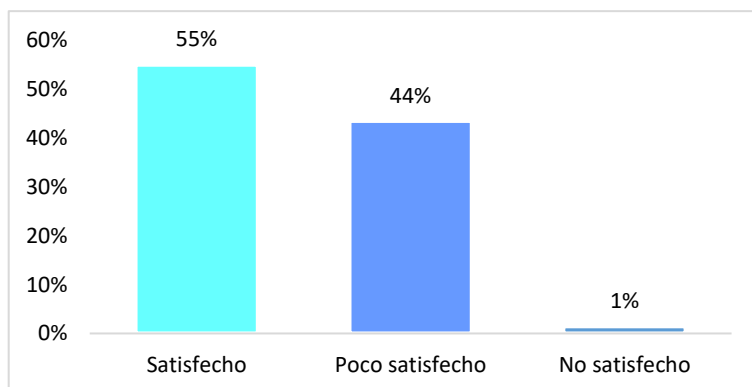


Figura 11. Nivel de satisfacción de los usuarios encuestados

En la tabla y figura 11, el 55% de los pacientes que participaron de la encuesta se muestran satisfechos con los servicios de la Botica Jassiel, el 44% se siente poco satisfecho, y solo el 1% no se siente satisfecho.

Determinar la relación de las dimensiones de calidad y satisfacción de los usuarios que acuden a la Botica Jassiel

Ha: Se ha establecido una correlación positiva y estadísticamente significativa entre la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios que visitan la Botica Jassiel en el Distrito El Porvenir de Trujillo en el año 2022.

Ho: Se ha establecido que no existe una correlación positiva y estadísticamente significativa entre la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios que visitan la Botica Jassiel en el Distrito El Porvenir de Trujillo en el año 2022.

Tabla 12

Relación entre la fiabilidad y satisfacción

			Fiabilidad	Satisfacción
Rho de Spearman	Fiabilidad	Coefficiente de correlación	1.000	,334**
		Sig.		0.000
		N	278	278
Satisfacción	Satisfacción	Coefficiente de correlación	,334**	1.000
		Sig.	0.000	
		N	278	278

En el cuadro 12, se puede notar una correlación positiva pero modesta entre la fiabilidad y la satisfacción, ya que el valor de Rho fue de 0.334 y el nivel de significancia es $p=0.00$. Esto implica que la hipótesis nula ha sido rechazada, y en su lugar, se ha aceptado la hipótesis alternativa, afirmando la existencia de una relación positiva y estadísticamente significativa entre la fiabilidad y la satisfacción de los pacientes que acuden la Botica Jassiel.

Ha: Existe una relación positiva y significativa entre la capacidad de respuesta y satisfacción de los usuarios que acuden, Botica Jassiel, Distrito El Porvenir- Trujillo 2022.

H0: No existe una relación positiva y significativa entre la capacidad de respuesta y satisfacción de los usuarios que acuden, Botica Jassiel, Distrito El Porvenir- Trujillo 2022.

Tabla 13

Relación entre la capacidad de respuesta y satisfacción

		Capacidad de respuesta	Satisfacción
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	Coef. de correlación	,310**
		Sig.	0,000
		N	278
Satisfacción	Satisfacción	Coef. de correlación	1,000
		Sig.	0,000
		N	278

En el cuadro 13, se puede apreciar que la capacidad de respuesta exhibe una correlación positiva, aunque moderada, y estadísticamente significativa con la satisfacción, dado que el valor de Rho fue de 0.310, y el nivel de significancia es $p=0.00$. Esto significa que la hipótesis nula ha sido rechazada, y en su lugar, se ha corroborado la hipótesis alternativa, que establece la existencia de una relación positiva y significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios que visitan la Botica Jassiel en el Distrito El Porvenir de Trujillo en el año 2022.

Ha: Existe una relación positiva y significativa entre la seguridad y satisfacción de los usuarios que acuden, Botica Jassiel, Distrito El Porvenir- Trujillo 2022.

H0: No existe una relación positiva y significativa entre la seguridad y satisfacción de los usuarios que acuden, Botica Jassiel, Distrito El Porvenir- Trujillo 2022.

Tabla 14*Relación entre la seguridad y satisfacción*

		Seguridad	Satisfacción	
Rho de Spearman	Seguridad	Coef. de correlación	1.00	
		Sig. (bilateral)	,606**	
		N	278	
	Satisfacción	Coef. de correlación	,606**	1.00
		Significancia. (bilateral)	0.00	
		N	278	278

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En el cuadro 14, se observa que la seguridad presenta una correlación positiva, siendo moderada pero estadísticamente significativa con la satisfacción, ya que el valor de Rho fue de 0.606 y el nivel de significancia es $p=0.00$. En otras palabras, la hipótesis nula ha sido rechazada, y en su lugar, se ha corroborado la hipótesis alternativa, que afirma que existe una relación positiva y estadísticamente significativa entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios que visitan la Botica Jassiel en el Distrito El Porvenir de Trujillo en el año 2022.

Ha: Existe una relación positiva y significativa entre la empatía y satisfacción de los usuarios que acuden, Botica Jassiel, Distrito El Porvenir- Trujillo 2022.

H0: No existe una relación positiva y significativa entre la empatía y satisfacción de los usuarios que acuden, Botica Jassiel, Distrito El Porvenir- Trujillo 2022.

Tabla 15

Relación entre la empatía y satisfacción

		Empatía	Satisfacción
Rho de Spearman	Coef. de correlación	1.00	,595*
	Sig.		0.00
	N	278	278
Satisfacción	Coeficiente de correlación	,595*	1.00
	Sig.	0.00	
	N	278	278

* La correlación es significativa en el nivel 0.01

En el cuadro 15, se puede apreciar que la empatía muestra una correlación positiva, siendo de magnitud moderada pero estadísticamente significativa con la satisfacción, dado que el valor de Rho fue de 0.595 y el nivel de significancia es $p=0.00$. Esto implica que la hipótesis nula ha sido rechazada, y en su lugar, se ha confirmado la hipótesis alternativa, que establece la existencia de una relación positiva y estadísticamente significativa entre la empatía y la satisfacción de los usuarios que visitan la Botica Jassiel en el Distrito El Porvenir de Trujillo en el año 2022.

Ha: Existe una relación positiva y significativa entre los elementos tangibles y satisfacción de los usuarios que acuden, Botica Jassiel, Distrito El Porvenir- Trujillo 2022.

Ha: No existe una relación positiva y significativa entre los elementos tangibles de respuesta y satisfacción de los usuarios que acuden, Botica Jassiel, Distrito El Porvenir- Trujillo 2022.

Tabla 16

Relación entre los elementos tangibles y satisfacción

		Elementos tangibles	Satisfacción
Rho de Spearman	Coef. de correlación	1.00	,220*
	Significancia		0.00
	N	278	278
Elementos tangibles	Coef. de correlación	,220*	1.00
	Significancia.	0.00	
	N	278	278
Satisfacción			

*. La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

En el cuadro 16, se puede observar que los elementos tangibles muestran una correlación positiva, aunque de magnitud baja pero estadísticamente significativa con la satisfacción, ya que el valor de Rho fue de 0.220 y el nivel de significancia es $p=0.00$. Esto conlleva a rechazar la hipótesis nula y a respaldar la hipótesis alternativa, que afirma que existe una relación positiva y estadísticamente significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios que visitan la Botica Jassiel en el Distrito El Porvenir de Trujillo en el año 2022.

Contrastación de hipótesis

Ha: Existe una relación positiva y significativa entre la calidad de atención y satisfacción de los usuarios que acuden, Botica Jassiel, Distrito El Porvenir- Trujillo 2022.

Ho: No existe una relación positiva y significativa entre la calidad de atención y satisfacción de los usuarios que acuden, Botica Jassiel, Distrito El Porvenir- Trujillo 2022.

Tabla 17

Relación entre calidad de atención y satisfacción

			Calidad de atención	Satisfacción
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coef. de correlación	1.00	,609*
		Sig.		0.00
		N	278	278
Satisfacción	Satisfacción	Coef. de correlación	,609**	1.00
		Sig.	0.00	
		N	278	278

*. La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

En el cuadro 17, se observa que la calidad de atención presenta una correlación positiva, siendo de magnitud moderada pero estadísticamente significativa con la satisfacción, ya que el valor de Rho fue de 0.609 y el nivel de significancia es $p=0.00$. Esto implica que la hipótesis nula ha sido rechazada, y en su lugar, se ha confirmado la hipótesis alternativa, que establece la existencia de una relación positiva y estadísticamente significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios que visitan la Botica Jassiel.

9 Análisis y discusión

De acuerdo al objetivo general del estudio, se observa en la tabla 17, se ha hecho uso de la estadística, por medio del coeficiente de Spearman, obteniéndose un valor de 0.609, lo que significa que existe una relación positiva moderada y significativa entre las variables. En resumen, se confirma la existencia de una relación positiva y significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes encuestados. Esto significa que cuando la calidad de atención mejora, la satisfacción de los pacientes también aumenta. Estas conclusiones concuerdan con el estudio de Barrientos (2018), que sugiere una correlación muy alta entre la calidad de atención y la satisfacción, lo que implica que una mejor calidad de atención se traduce en una mayor satisfacción por parte de los usuarios. Asimismo, esta afirmación coincide con lo señalado por Cifuentes (2019), quien sostiene que la calidad de atención tiene un impacto positivo directo en la satisfacción de los usuarios.

Respondiendo al objetivo específico, *establecer las características socioculturales de los usuarios que acuden, Botica Jassiel, Distrito El Porvenir-Trujillo 2022*; de la tabla y figura 1, se ha obtenido que los usuarios que más acuden a la botica, tienen una edad promedio de 57 a 69 años de edad (32%), seguido de 45 a 56 años, así como de 32 a 44 años (23%); predominando así el género femenino (60%); de acuerdo al estado civil, la mayoría son convivientes (59%) y en menor medida son viudos y divorciados. Los usuarios en su mayoría provienen del sector urbano (71%); un 38% tiene estudios superiores, y un 34% nivel secundario; y con respecto a la ocupación que tienen, la mayoría son trabajadores independientes, y en menor medida son dependientes.

Ante esto se puede decir que los usuarios que acuden a botica en su mayoría son personas del género femenino de la tercera edad, las cuales son convivientes, y viven en el sector urbano, contando con estudio a nivel superior lo que les ha permitido construir su propio negocio y ser independientes. Son usuarios o clientes que pertenecen a una clase media, que cuentan con los recursos para comprar lo que necesiten para su salud, por lo que son personas exigentes con la calidad, que buscan un buen servicio y trato. Ante ello se puede decir, que cada establecimiento

farmacéutico puede tener un perfil diferente, como lo señala Tomairo (2018), quien describe que los usuarios mayormente tienen una edad promedio de 44 a más años, predominando el género femenino, siendo mujeres dependientes e independientes con niveles de estudio primario hasta estudios superiores.

En concordancia con el objetivo específico, *calificar el nivel calidad de atención de la Botica Jassiel, Distrito El Porvenir- Trujillo 2022*; de la tabla y figura 7, se ha generado como resultados que la mayoría de los usuarios o clientes lo califican como muy buena la calidad de atención en la Botica en estudio (59%); pues señalan que tanto la fiabilidad (tabla y figura 2), como la capacidad de respuesta (tabla y figura 3), seguridad (tabla y figura 4), empatía (tabla y figura 5), y la tangibilidad (tabla y figura 6), lo califican a nivel bueno y muy bueno. Es decir, la Botica Jassiel cumple con sus expectativas respecto al servicio y atención que ofrecen, pues brindan rapidez en la atención; el personal farmacéutico muestra profesionalismo, es capaz de entender al cliente ante sus necesidades, resolviendo sus dudas o problemas que se les puede presentar, respetando su confiabilidad; y además de ello, muestran una buena imagen física tanto interna como externa, respecto a la distribución y señalización de los productos.

La calidad de atención es la base para que los clientes adquieran los productos y se fidelicen con la botica, y vayan seguidos a comprar, caso contrario los clientes irían a la competencia. De allí la importancia de mejorar los servicios, disminuir las debilidades que se puedan presentar, como lo señala Cifuentes (2019), quien concluye que se debe mejorar la calidad de atención farmacéutica en relación al personal y sistema de documentación, para lograr un nivel de calidad de atención óptimo.

Considerando el objetivo específico, acerca del nivel de atención; de la tabla y figura 8, se tomó en cuenta evaluar los tres factores que componen la satisfacción como la humanístico, le tecnológico y el entorno. De acuerdo a ello, se obtuvo que un poco más de la mitad de los usuarios están satisfechos (51%) con la atención, habiendo un 46% que se siente un poco satisfecho, lo que indica que no todos son tratados de la misma manera.

Analizando las tres dimensiones, la mayoría de los pacientes están satisfechos con lo humanístico y con el entorno; es decir están conformes con el trato y atención que reciben por el personal; cuentan con un buen abastecimiento de medicamentos; asimismo señalan que la botica se mantiene ordenada, iluminada, y ubicada en un buen lugar.

Y respecto a lo tecnológico (tabla y figura 9), se sienten un poco satisfecho, dado que señalan que el personal farmacéutico, no brinda muchas charlas educativas sobre el uso de medicamentos, asimismo, no reciben mucha orientación sobre los medicamentos que compran y no les brindan muchas alternativas de otros tratamientos a seguir.

El grado de satisfacción refleja el éxito de la Botica, dado que un cliente satisfecho, significa que se ha logrado alcanzar las expectativas de los mismos, por lo tanto, se ganará más clientes, caso contrario el negocio puede debilitarse y generar pérdidas. Al respecto, Galoc y Guerrero (2018), señalan en su estudio que los usuarios que considera que la atención es buena, la satisfacción también sería buena, determinada por los diversos indicadores que la componen, siendo estos positivos.

Respecto al objetivo específico, que analiza la relación existente entre calidad de atención y satisfacción de los pacientes que se encuentra en la tabla 12; al aplicar el coeficiente de Spearman, se encontraron las siguientes relaciones entre las variables: La fiabilidad y la satisfacción mostraron una correlación positiva, aunque de magnitud baja, y fue estadísticamente significativa, con un valor de Rho de 0.334 y un nivel de significancia de $p=0.00$; la capacidad de respuesta y la satisfacción también presentaron una correlación positiva, siendo de magnitud baja pero estadísticamente significativa, con un valor de Rho de 0.310 y un nivel de significancia de $p=0.00$; en cuanto a la seguridad y la satisfacción, se observó una correlación positiva de magnitud moderada y significativa, con un valor de Rho de 0.606 y un nivel de significancia de $p=0.00$; la empatía y la satisfacción exhibieron una correlación positiva de magnitud moderada y significativa, con un valor de Rho de 0.595 y un nivel de significancia de $p=0.00$; por último, los elementos tangibles y la satisfacción mostraron una correlación

positiva, aunque de magnitud baja, pero estadísticamente significativa, con un valor de Rho de 0.220 y un nivel de significancia de $p=0.00$:

En resumen, se puede concluir que todas las dimensiones tienen una relación positiva y significativa con el nivel de satisfacción, algunas de manera moderada y otras de manera más leve. Esto implica que, si la calidad de atención se encuentra en un nivel alto, la satisfacción estará relacionada de forma directa, y viceversa, si las dimensiones son deficientes, la satisfacción será baja.

Estas conclusiones respaldan las hipótesis específicas planteadas en el estudio y coinciden con la investigación de Rodríguez (2021), quien en su propio estudio encontró una relación directa y significativa entre las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía, capacidad de respuesta y tangibilidad en la calidad de servicio en el área de Farmacia y la satisfacción del usuario.

10 Conclusiones

1. La Calidad de atención que brinda el establecimiento de salud privado a los usuarios que acuden a ella, la califican de muy buena, y el nivel de satisfacción en su mayoría lo califican a nivel alto; asimismo por medio del Coeficiente de Rho Spearman, se ha obtenido un valor de 0.609 y un nivel de significancia de 0.00, lo que significa que entre las variables de estudio existe una relación positiva moderada y significativa.
2. La mayoría de las personas clientes tienen una edad entre 57 y 69 años; siendo mayormente del género femenino, con un estado civil de convivientes y siendo mayormente como independientes y de procedencia urbana.
3. La dimensión fiabilidad es calificada como de muy buena (42%); la capacidad de respuesta la califican de muy buena (49%). En las dimensiones de seguridad (49%) y empatía (56%) los resultados son similares a la capacidad de respuesta y la dimensión elementos tangibles ha obtenido una mejor calificación a nivel alto con un 73%.
4. El nivel de satisfacción en torno a la parte humana, el 46% declara estar poco satisfecho; en cuanto a la tecnología igualmente, un 50%, este declara su poca satisfacción. Finalmente, en cuanto al entorno, un 52% muestran un nivel alto.

11 Recomendaciones

- 1.** Se tiene que elaborar proyectos de mejora continua destinada a mejorar la satisfacción del usuario que es donde se puede visualizar resultados que hay que mejorarlos rápidamente.
- 2.** Se recomienda capacitar y retroalimentar al personal que labora en la farmacia para mejorar la capacidad de respuesta y el entorno no solo humano sino el tecnológico , elementos básicos en los tiempos que vivimos para lograr una atención con rostro humano.

12 Agradecimiento

Agradezco a Dios por ser mi guía y acompañarme en el trascurso de mi vida, brindándome paciencia y sabiduría para culminar con éxito mis metas propuestas.

Agradezco a las personas que se han involucrado en la realización de este trabajo, sin embargo, merecen reconocimiento especial mi Madre y mi Padre, que con su esfuerzo y dedicación me ayudaron a culminar mi carrera universitaria y me dieron el apoyo suficiente para no decaer cuando todo parecía complicado e imposible.

Asimismo, agradezco infinitamente a mis Hermanos que con sus palabras me hacían sentir orgulloso de lo que soy y de lo que les puedo enseñar. Ojalá algún día yo me convierta en se fuerza para que puedan seguir avanzando en su camino.

De igual forma, agradezco a mi asesor de Tesis Mg Q.F. Jaime Flores Ballena, al Dr. Vladimir Sánchez Chávez-Arroyo, que gracias a sus consejos y correcciones hoy puedo culminar este trabajo. A los Profesores de la Escuela de Farmacia y Bioquímica de la Universidad San Pedro, que me han visto crecer como persona, y gracias a sus conocimientos hoy puedo sentirme dichoso y contento de haber concluido este trabajo de investigación.

13 Referencia bibliográfica

- Barrientos, J.D. (2018). *Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller-Los Olivos, 2018*. Universidad Cesar Vallejos, Los Olivos, Lima. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/30674>
- Becerra, B., Pecho, L., y Gómez, M. (2020). Satisfacción del usuario externo en un establecimiento de atención primaria, durante la pandemia COVID-19. *Rev Méd Panacea*, 9(3) 165-170. <https://doi.org/10.35563/rmp.v9i3.369>
- Borobia, C. (2017). *Actualización del nuevo baremo de tráfico*. <https://books.google.com.pe/books?id=adzqdwaqbaj&pg=pr5&dq=baremo&hl=es-419&sa=x&ved=2ahukewi8wj2hsnb5ahuvhlkghcgqbbbaq6af6bagheai#v=onepage&q=baremo&f=false>
- Castillo, E., Rosales, C., Reyes, C. (2020) *Percepción de pacientes peruanos acerca de la calidad de los servicios farmacéuticos hospitalarios*. *Medisur*. 18(4) <http://www.medisur.sld.cu/index.php/medisur/article/view/4443>
- Chávez, L. E. (2020). *Calidad de servicio y satisfacción de usuarios que acuden al servicio de farmacia del Hospital El Esfuerzo, Trujillo 2019*. Universidad César Vallejo, 2020, Trujillo, Perú. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/51476/Ch%c3%a1vez_GLE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cifuentes, N. N. (2019). *Calidad de atención y satisfacción de los pacientes del área de hematología del Hospital Teodoro Maldonado Carbo*. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/14028/1/T-UCSG-POS-MGSS-226.pdf>
- España Toral, R., Gallardo N., Cevallos C. (2019). La gestión del entorno comercial y su relación con la calidad del servicio al cliente en el mercado farmacéutico, Loja – Ecuador. *Rev. Ciencias económicas y empresarial*, 5(1), 136-159. <file:///C:/users/rosario/downloads/dialnet->

- Gabriel, J. et al. (2019). Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. *Rev Cubana Invest Bioméd*, 38 (2), 153-169. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03002019000200153
- Galoc P., Guerrero T. (2018). *Calidad en la atención y satisfacción de los usuarios que acuden a la farmacia de consulta externa en el Instituto Nacional Cardiovascular 'Carlos Alberto Peschiera Carrillo' Lima 2018*". Universidad Norbert Wiener Lima – Perú. <http://190.187.227.76/handle/123456789/2652>
- García, I., y Carballeira, J.D. (2020). Receta electrónica: diferencias entre comunidades autónomas que afectan al acceso a los tratamientos y a la calidad de la atención farmacéutica. *Anales del Sistema Sanitario de Navarra*, 43(3), 297-306. <https://dx.doi.org/10.23938/assn.0880>
- Hernández, S., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6ª. ed.). Mc Graw Hill Education.
- Martínez, J. R. y Pino, R. (2021). *Manual Práctico de enfermería comunitaria* (2 ed.). España: Editorial Elsevier <https://books.google.com.pe/books?id=9eAZEAAAQBAJ&pg=PA156&dq=satisfacci%C3%B3n+de+usuarios&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiLhYHVmIT5AhXYBLkGHTzoDl4ChDoAXoECAsQA#v=onepage&q=satisfacci%C3%B3n%20de%20usuarios&f=false>
- Neira, F. (2021). *Características sociodemográficas y de salud de los mexicanos y los migrantes con enfermedad por coronavirus (COVID-19) en México*. https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/47021/1/02_LDN_112_Neira.pdf
- Lazo, O. y Santivañez A. (2018). *Atención de salud con calidad*. Lima: Consejo Regional III Lima - Colegio Médico del Perú
- Quezada, M. M. (2016). *Atención farmacéutica en establecimiento privado Inkafarma Trujillo, durante el promedio enero 2015-enero 2016*. Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú.

<https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/4999/Quezada%20Jara%20Mario%20Miguel.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

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>

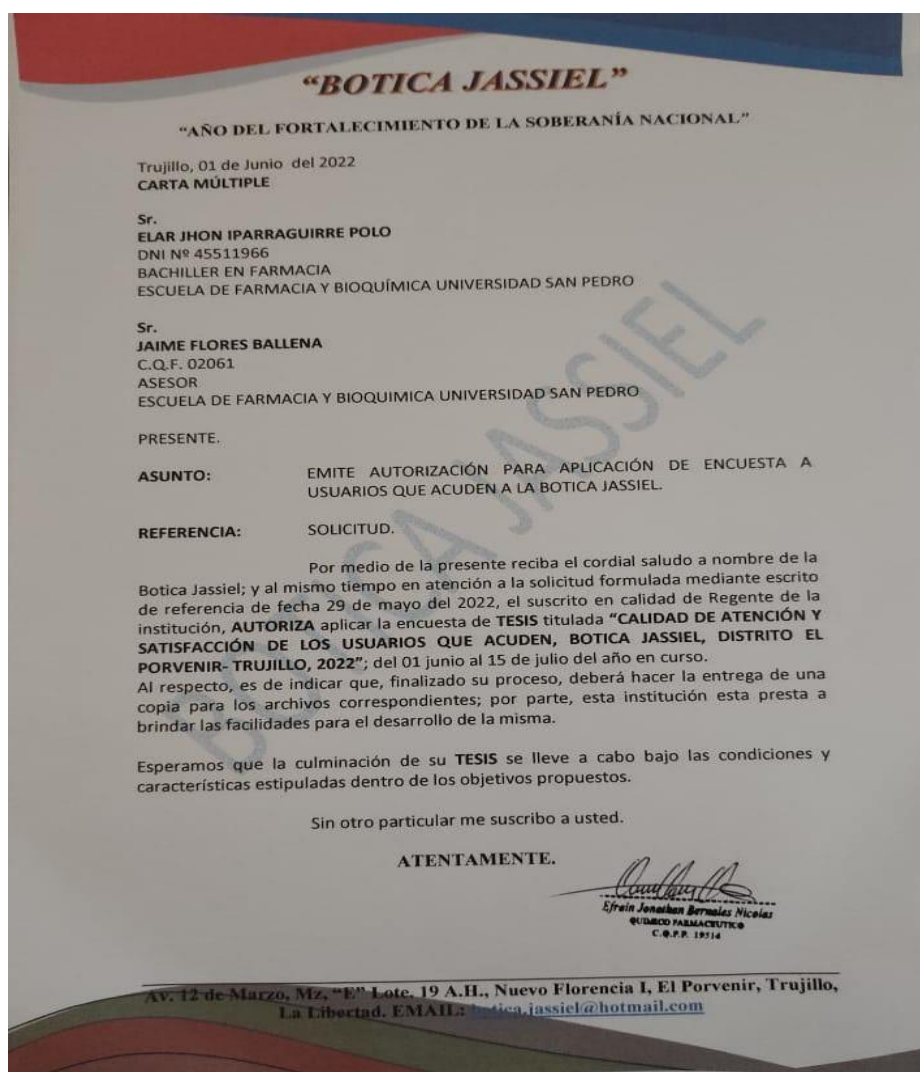
Tarí J. (2012) *Calidad Total: Fuente de ventaja competitiva*. 3ª Ed. Edit. Spagrafic.

Tomairo, E. E. (2018). *Gestión farmacéutica y satisfacción en el acceso y uso de medicamentos del usuario ambulatorio en los servicios de farmacia de los Hospitales de la Diresa-Callao, 2017* (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Callo, Perú.
http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/4000/Tomairo%20Lopez_titulo%20maestria%20enfermeria_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y

14 Anexos

Anexo 1

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



Anexo 2

Ficha de recolección de datos (instrumento)

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA CALIDAD DE ATENCIÓN

CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS

Edad: **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 mejor se adecue a su punto de vista al respecto.

Muy Bajo = 0 Bajo = 1 Regular = 2 Bueno = 3 Muy bueno = 4

N°	Ítems	Niveles				
		0	1	2	3	4
	DIMENSIÓN: FIABILIDAD					
1	¿La calidad de atención fue correcta en el servicio, desde el inicio hasta el final?					
2	¿Le atendieron de acuerdo al turno establecido?					
3	¿La atención realizada fue ordenada de acuerdo a su turno?					
4	¿Realizaron la atención sin discriminación y/o diferenciación, con respecto a otras personas?					
	DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA					
5	¿La atención fue rápida y eficaz?					

6	¿Cuándo se presentó un inconveniente, lo resolvieron inmediatamente?					
7	¿En caso de ausencia de un producto, le ofrecieron las alternativas correctas, oportunamente?					
8	¿El personal permanece en su servicio, y no se ausenta por mucho tiempo?					
DIMENSIÓN: SEGURIDAD						
9	¿El personal de la botica que le atendió, le inspiró confianza?					
10	¿El personal de la botica que le atendió, tiene conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios?					
11	¿El personal la botica que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?					
12	¿Durante su atención en la botica se respetó la confidencialidad?					
DIMENSIÓN: EMPATIA						
13	¿El personal de la botica que le atendió le trató con afabilidad, respeto y paciencia?					
14	¿Usted comprendió, la explicación que el personal de la botica, le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?					
15	¿El personal la botica, es tolerante, y es capaz de respetar distintos puntos de vista del usuario?					
16	¿El personal de la botica, es comprensivo con su enfermedad y estado de salud?					
DIMENSIÓN: TANGIBILIDAD						
17	¿Las instalaciones físicas de la botica son visualmente atractivas?					
18	Los avisos, letreros, carteles, señalizaciones; de la botica, ¿fueron adecuados para orientar a los pacientes?					
19	¿La botica mantiene limpio el local?					
20	¿la distribución de la botica en cuanto a la ubicación de sus medicamentos es adecuada?					



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

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Estimado(a) Sr.(a)

El presente instrumento forma parte del trabajo de investigación titulado: “**Calidad de atención y satisfacción de los usuarios que acuden, Botica Jassiel, Distrito El Porvenir-Trujillo, 2022**”. Las preguntas son de carácter reservado y privado.

Marcar según corresponda:

No satisfecho = 1 Poco satisfecho = 2 Satisfecho = 3 Muy Satisfecho = 4

DIMENCIONES/items	1	2	3	4
DIMENCION: HUMANISICA				
1. ¿El personal de la botica, le atiende con cuidado y precaución?				
2. ¿El personal de la botica le brinda un trato afable y cortes?				
3. ¿El personal de la botica respeta la confidencialidad, y actúa con discreción?				
4. ¿El personal de la botica respeta el orden de llegada de los pacientes?				
5. ¿El personal de la botica se encuentra correctamente uniformado y aseado?				
DIMENCION: TECNOLOGICA-CIENTIFICA				
6. ¿El personal de la botica le otorgo, correctamente todos los productos prescritos en su receta médica?				
7. ¿El personal de la botica le orienta sobre los medicamentos que va a usar?				
8. ¿El personal de la botica le da charlas educativas mientras es atendida (o)?				
9. ¿El personal de la botica, demuestra seguridad y dominio, con respecto a la medicación que se le está brindando?				
10. ¿El personal de la botica le ofrece alternativas al tratamiento, e información preventiva, nutricional y/o socioeconómica?				
DIMENCION: ENTORNO				
11. ¿Considera que la botica está limpia y ordenada?				
12. ¿Considera que la botica esta adecuadamente iluminada y ventilada?				
13. ¿Considera que la botica presenta letreros, avisos que facilitan su ubicación y/o información hacia los usuarios del servicio?				
14. ¿Considera que la botica y el centro de salud, está ubicado en una zona segura (presencia de policía y/o serenazgo)?				
15. ¿Considera que la botica presenta adecuado abastecimiento y distribución de los productos?				

Anexo 3

Validación de juicio de expertos y confiabilidad

CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS QUE ACUDEN, BOTICA JASSIEL, DISTRITO EL PORVENIR- 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 N° Experto: 2. Grado Académico: Magister
Fecha: 27 mayo 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° 16057250
Edwin E. Pomatanta Plasencia
QUIMICO FARMACEUTICO
C.C.F.P. 05238

**CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS QUE ACUDEN, BOTICA
JASSIEL, DISTRITO EL PORVENIR- 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: 3. Grado Académico: Magister Fecha: 29 mayo 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 40695757

CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS QUE ACUDEN, BOTICA JASSIEL, DISTRITO EL PORVENIR- 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 Nº Experto: 1. Grado Académico: Magister Fecha: 23 mayo 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
FARMACIA JASSIEL
C.O.P. 22007

Firma de experto
DNI N° 48058104

Confiabilidad de los cuestionarios

Confiabilidad del cuestionario de calidad de atención

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.961	20

Confiabilidad del cuestionario de satisfacción

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.937	15

Anexo 4

Matriz de consistencia

Problema	Variables	Objetivos	Hipótesis	Metodología
<p>¿Qué relación existe entre la calidad de atención y satisfacción de los usuarios que acuden, Botica Jassiel, Distrito El Porvenir- Trujillo 2022?</p> <p>Problemas específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ ¿Qué relación existe entre la fiabilidad y satisfacción de los usuarios que acuden, Botica Jassiel, Distrito El Porvenir- Trujillo 2022? ▪ ¿Qué relación existe entre la capacidad de respuesta y satisfacción de los usuarios 	<p>Calidad de atención</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación que existe entre la calidad de atención y satisfacción de los usuarios que acuden, Botica Jassiel, Distrito El Porvenir- Trujillo 2022</p>	<p>Existe una relación positiva y significativa entre la calidad de atención y satisfacción de los usuarios que acuden, Botica Jassiel, Distrito El Porvenir- Trujillo 2022.</p>	<p>Tipo de Investigación: Básica</p> <p>Diseño de Investigación: No experimental, de diseño transversal y tipo correlacional</p> <p>Población y Muestra: Conformada por 1000 usuarios, siendo la muestra de 278.</p>
	<p>Satisfacción</p>	<p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Establecer las características socioculturales de los usuarios que acuden, Botica Jassiel, Distrito El Porvenir- Trujillo 2022. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Existe una relación positiva y significativa entre la fiabilidad y satisfacción de los usuarios que acuden, Botica Jassiel, Distrito El Porvenir- Trujillo 2022. ▪ Existe una relación positiva y significativa entre la capacidad de respuesta y satisfacción de los 	

<p>que acuden, Botica Jassiel, Distrito El Porvenir-Trujillo 2022?</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ ¿Qué relación existe entre la seguridad y satisfacción de los usuarios que acuden, Botica Jassiel, Distrito El Porvenir- Trujillo 2022? ▪ ¿Qué relación existe entre la empatía y satisfacción de los usuarios que acuden, Botica Jassiel, Distrito El Porvenir- Trujillo 2022? ▪ ¿Qué relación existe entre los elementos tangibles y satisfacción de los usuarios que acuden, Botica Jassiel, Distrito El Porvenir-Trujillo 2022? 		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Calificar el nivel calidad de atención de la Botica Jassiel, Distrito El Porvenir-Trujillo 2022. ▪ Calificar el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden a la Botica Jassiel, Distrito El Porvenir-Trujillo 2022. ▪ Determinar la relación que existe entre las dimensiones de calidad y satisfacción de los usuarios que acuden, Botica Jassiel, Distrito El Porvenir-Trujillo 2022 	<p>usuarios que acuden, Botica Jassiel, Distrito El Porvenir-Trujillo 2022.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Existe una relación positiva y significativa entre la seguridad y satisfacción de los usuarios que acuden, Botica Jassiel, Distrito El Porvenir- Trujillo 2022. ▪ Existe una relación positiva y significativa entre la empatía y satisfacción de los usuarios que acuden, Botica Jassiel, Distrito El Porvenir- Trujillo 2022. ▪ Existe una relación positiva y significativa entre los elementos tangibles y satisfacción de los usuarios que acuden, Botica Jassiel, Distrito El Porvenir-Trujillo 2022. 	<p>Técnica e Instrumento de recolección de datos: Cuestionario</p>
--	--	--	---	--

Anexo 5

Cálculo de la muestra

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

n= Muestra seleccionada

Z_{α} = Nivel de confianza

p= 50%

q= 50%

e= Nivel de error

N= tamaño de la población

Reemplazando:

$$n = \frac{1000 \times (1.96)(1.96) \times (0.50)(0.50)}{(0.05)(0.05) \times (1000 - 1) + (1.96)(1.96) \times (0.50)(0.50)}$$
$$n = 278$$

Aplicando la fórmula muestral se obtuvo que n = 278 pacientes

Anexo 6

Consentimiento informado

TÍTULO DEL ESTUDIO:

Calidad de atención y satisfacción de los usuarios que acuden, a la Botica Jassiel, Distrito El Porvenir- Trujillo, 2022

BACHILLER:

Iparraguirre Polo, Elar Jhon

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 7

Base de datos

Cuestionario sobre las características sociodemográficas

MUESTRA	SOCIODEMOGRÁFICOS					
	Edad	Sexo	Estado_civil	Procedencia	Grado_instrucción	Ocupación
1	19	1	3	1	3	2
2	19	1	2	2	3	2
3	22	2	1	1	2	2
4	24	2	1	1	3	1
5	31	2	4	1	3	2
6	35	1	4	2	1	2
7	38	2	5	2	3	1
8	42	2	1	1	2	2
9	45	2	1	1	1	1
10	47	2	1	1	1	2
11	34	2	3	1	2	2
12	58	2	3	2	2	2
13	57	1	3	1	3	2
14	23	2	4	2	3	1
15	45	1	4	1	3	1
16	67	2	4	1	2	1
17	76	1	4	1	1	2
18	56	2	2	2	1	2
19	34	2	3	2	3	1
20	68	1	4	1	2	2
21	45	2	1	1	3	1
22	45	1	1	1	2	2
23	34	2	2	2	2	1
24	36	1	3	1	1	2
25	42	2	4	2	1	1
26	2	1	3	1	1	2
27	44	2	3	1	3	2
28	58	1	2	1	3	2
29	59	2	4	1	3	2
30	69	1	4	1	3	1
31	60	2	5	1	2	2
32	38	2	1	2	2	2
33	56	2	1	1	3	1
34	34	1	2	1	3	2

35	57	2	2	1	3	1
36	31	2	3	1	2	2
37	34	2	3	1	2	2
38	32	1	4	2	3	2
39	56	2	4	2	1	2
40	68	2	4	1	1	2
41	69	2	5	1	2	1
42	71	2	4	1	2	2
43	70	2	2	2	2	1
44	45	2	2	1	3	2
45	45	1	1	2	2	1
46	32	1	1	1	3	2
47	45	2	3	1	3	1
48	67	1	2	2	3	2
49	56	2	2	1	2	2
50	45	2	2	1	2	1
51	67	2	1	2	3	2
52	34	1	1	2	3	2
53	56	1	1	1	1	2
54	53	1	4	1	1	1
55	56	2	4	2	1	2
56	46	2	4	1	3	1
57	57	1	4	1	3	2
58	34	2	2	1	2	2
59	56	1	4	2	2	2
60	54	2	4	1	2	2
61	51	2	2	1	2	2
62	41	1	4	1	3	1
63	62	2	4	1	2	1
64	63	1	1	1	3	1
65	23	2	4	2	2	2
66	45	1	4	2	3	2
67	67	2	2	1	2	2
68	59	1	4	1	1	1
69	43	2	4	1	1	1
70	56	1	2	2	1	2
71	46	2	4	1	3	2
72	7	2	4	1	2	2
73	53	1	1	1	1	1
74	47	2	1	1	1	2
75	28	1	1	1	1	1

76	19	1	4	1	2	2
77	29	2	4	2	3	2
78	31	1	5	2	3	2
79	40	2	1	1	2	2
80	49	2	2	1	1	1
81	34	2	2	1	2	2
82	56	1	1	1	3	2
83	67	2	2	1	2	2
84	38	2	1	2	1	2
85	34	2	5	1	2	2
86	56	1	4	2	3	1
87	4	2	4	1	3	1
88	23	1	4	1	2	2
89	27	2	2	1	2	2
90	23	2	1	1	2	2
91	46	1	2	2	3	2
92	26	2	1	1	3	2
93	57	2	1	1	1	1
94	43	2	4	2	1	1
95	41	2	2	1	3	2
96	40	2	4	2	2	2
97	50	1	3	2	3	2
98	21	1	4	1	2	2
99	44	1	4	1	2	2
100	35	2	1	2	3	1
101	48	2	1	2	3	2
102	67	2	4	1	1	1
103	58	1	4	1	3	2
104	73	1	4	2	3	2
105	29	2	4	1	2	1
106	31	2	2	2	2	2
107	37	1	2	2	2	2
108	69	2	4	1	3	1
109	73	2	4	2	2	1
110	49	2	2	2	1	1
111	36	1	2	1	1	2
112	57	1	4	2	2	2
113	38	1	1	2	2	2
114	59	2	4	1	3	2
115	24	1	4	2	1	2
116	45	2	2	2	1	2

117	36	2	4	1	3	1
118	48	1	4	2	2	2
119	39	2	1	2	1	1
120	49	1	4	2	3	2
121	47	2	5	1	2	1
122	33	1	4	1	2	2
123	38	2	4	1	1	2
124	44	1	4	1	1	2
125	39	1	1	2	3	2
126	67	1	1	1	3	2
127	68	1	4	1	3	2
128	63	2	4	2	2	2
129	26	2	1	1	2	1
130	34	2	4	1	1	1
131	34	2	2	1	2	2
132	56	2	2	1	3	2
133	34	1	4	1	2	1
134	23	2	1	2	1	1
135	34	1	2	2	2	1
136	45	2	2	1	3	2
137	45	1	4	1	2	1
138	55	2	4	2	1	2
139	23	2	2	1	1	1
140	26	2	4	1	1	2
141	56	1	4	1	3	2
142	67	2	4	1	3	1
143	48	2	5	2	2	1
144	45	2	4	1	2	2
145	24	2	2	1	2	1
146	35	1	4	1	2	2
147	36	2	4	2	3	1
148	44	2	4	1	3	1
149	45	1	2	2	3	2
150	31	2	2	1	1	2
151	34	2	4	2	1	2
152	56	2	4	1	1	1
153	45	2	4	2	2	1
154	78	2	2	1	3	1
155	74	1	4	2	3	2
156	34	2	4	2	2	1
157	34	1	2	2	1	2

158	23	2	4	1	1	1
159	45	2	4	1	2	2
160	47	1	4	1	1	1
161	55	2	2	1	2	2
162	67	1	4	2	3	2
163	45	2	4	1	3	2
164	34	2	4	1	2	1
165	33	2	2	1	1	1
166	55	1	2	1	1	2
167	45	2	4	2	3	1
168	56	1	4	2	3	2
169	67	2	4	1	3	2
170	23	2	2	1	2	2
171	34	2	2	1	2	2
172	35	1	2	1	1	1
173	45	2	4	1	1	2
174	56	1	5	1	3	2
175	34	1	4	2	3	2
176	45	1	4	1	3	1
177	34	2	4	1	2	1
178	56	1	4	1	1	2
179	70	1	4	1	2	2
180	61	1	4	1	3	2
181	36	1	4	1	3	1
182	61	2	2	1	3	1
183	51	1	2	1	3	2
184	23	2	4	1	2	1
185	34	1	4	2	3	2
186	35	1	4	1	3	1
187	34	2	2	1	3	2
188	47	1	2	1	1	1
189	39	2	2	1	1	2
190	69	1	4	1	3	1
191	59	1	4	1	3	2
192	50	1	4	1	3	2
193	41	2	4	1	2	1
194	48	1	2	1	2	2
195	23	1	2	2	1	1
196	45	2	2	1	2	2
197	33	2	4	1	3	1
198	24	1	4	2	2	2

199	45	2	4	1	2	2
200	56	2	2	1	1	2
201	37	2	4	1	3	2
202	48	2	4	1	3	1
203	55	1	4	1	3	2
204	54	2	4	1	3	2
205	51	2	4	1	1	1
206	60	2	4	1	2	2
207	56	1	4	1	3	1
208	67	2	4	1	2	2
209	43	2	4	1	2	2
210	23	2	4	2	2	1
211	33	2	4	2	3	2
212	21	1	4	1	3	2
213	21	2	4	1	3	1
214	34	2	4	1	3	2
215	56	1	4	1	3	2
216	45	2	4	1	2	2
217	66	2	4	1	1	2
218	23	2	4	1	1	1
219	34	2	4	1	2	1
220	34	2	4	1	2	1
221	56	1	4	1	3	1
222	67	1	4	1	3	2
223	67	2	4	1	3	2
224	45	2	4	2	2	2
225	48	2	4	1	1	1
226	76	2	4	1	1	2
227	72	1	4	1	3	1
228	45	2	4	1	2	1
229	38	2	4	2	1	2
230	71	2	4	2	2	2
231	56	1	4	1	1	1
232	63	2	4	1	2	2
233	45	1	4	1	3	2
234	38	2	4	1	3	2
235	34	2	4	1	3	1
236	67	1	4	2	3	1
237	48	1	4	1	2	2
238	67	2	4	1	1	2
239	45	2	4	2	2	1

240	57	1	4	1	3	2
241	55	2	4	2	2	1
242	51	1	4	1	1	2
243	45	2	4	1	2	2
244	67	2	2	1	1	2
245	21	2	4	1	2	1
246	23	2	4	1	1	2
247	45	1	4	1	2	2
248	56	2	4	1	2	2
249	70	1	4	1	3	2
250	67	2	2	2	3	1
251	25	1	4	1	3	1
252	57	2	4	1	2	2
253	47	2	2	1	1	2
254	45	1	4	1	1	2
255	38	2	4	1	1	1
256	71	1	2	2	2	1
257	33	2	2	1	3	2
258	45	1	4	1	1	2
259	44	1	4	1	1	2
260	32	1	4	1	2	1
261	56	1	2	1	2	2
262	54	2	2	2	1	2
263	34	2	4	2	2	2
264	61	2	4	1	1	1
265	46	1	4	1	1	2
266	32	2	2	1	1	2
267	45	2	4	2	1	2
268	34	1	4	2	1	1
269	56	2	4	1	1	2
270	55	1	2	1	3	1
271	43	1	4	2	2	1
272	31	2	2	1	1	2
273	47	1	4	2	1	1
274	34	2	4	1	3	2
275	39	2	4	1	1	1
276	68	2	2	1	1	2
277	34	1	4	1	3	1
278	34	1	4	1	3	2

Cuestionario sobre la calidad de atención

	F_1	F_2	F_3	F_4	C_5	C_6	C_7	C_8	S_9	S_10	S_11	S_12	E_13	E_14	E_15	E_16	T_17	T_18	T_19	T_20
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3
2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2
3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	2	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4
5	4	4	4	4	3	3	4	2	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	2	3
6	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	2
10	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3
11	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2
12	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	3	2
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	3
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	2	2
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	2
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	2
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	2
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	2
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	2	2
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
24	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	2	3	3	2
26	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	3	2	2
27	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	3	3
28	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2
29	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	2	2
31	4	4	4	4	3	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	2	2
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	2
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
34	4	3	3	4	3	3	2	4	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2
35	3	3	3	3	2	2	1	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2

36	3	3	3	3	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
37	3	3	3	3	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2
38	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1
39	3	3	3	3	3	3	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	3	1
40	2	2	2	2	1	1	0	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2
41	3	3	3	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2
42	2	2	2	3	2	2	0	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	1
43	3	3	3	3	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	1
44	3	3	3	3	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	3
45	3	3	3	3	2	2	0	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	1
46	2	3	3	3	3	3	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2
47	2	3	3	3	2	2	0	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	2
48	2	3	3	3	2	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4
49	2	3	3	3	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	3
50	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
51	4	4	4	4	3	3	1	4	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
53	2	3	3	3	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2
54	3	3	3	3	2	2	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
55	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1
56	3	3	3	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3
57	3	3	3	3	2	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
58	3	3	3	3	2	2	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2
59	3	3	3	3	2	2	1	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	1
60	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
61	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
62	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
63	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3
64	3	3	3	3	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
65	3	3	3	3	2	2	1	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3
66	3	3	3	3	2	2	1	3	3	3	3	3	1	3	3	3	2	3	2
67	3	3	3	3	2	2	1	2	3	3	3	3	1	3	3	3	2	3	2
68	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
69	3	3	3	3	2	2	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2
70	3	3	3	3	2	2	1	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3
71	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1
72	3	3	3	3	2	2	1	3	3	3	3	3	1	3	3	3	2	3	3
73	2	2	2	2	2	2	0	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2
74	3	3	3	3	2	2	1	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3

77	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	4
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	3
80	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	2
81	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	1	3	2	0
82	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	1	3	2	2
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	2
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	3	2	3
85	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	1	2
86	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	2
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	2	2
88	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	2	2
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	2
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	1	3
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4
94	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	2
95	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
96	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	2	2
97	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2
98	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	2
99	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	2
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	3	1
101	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	2	4
102	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	3
103	4	4	4	4	2	2	3	2	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	2	3
104	4	4	4	4	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
106	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	2
107	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3
108	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	2
109	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	1	3	3	2
110	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4
111	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3
112	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3
113	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	3
114	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	2	2
115	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	2
116	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	2
117	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	2

118	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	2
119	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	2	2
120	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	
121	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	
122	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	
123	4	4	4	4	3	3	4	2	4	4	3	4	4	3	3	4	2	3	2	
124	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	2	2	
125	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	
126	4	4	4	4	3	3	2	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
127	4	4	4	4	2	2	1	4	3	3	4	4	4	4	4	4	2	3	2	
128	4	4	4	4	2	2	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	2	
129	4	4	4	4	2	2	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	
130	4	3	3	4	2	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
131	3	3	3	3	3	3	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	2	
132	3	3	3	3	1	1	0	1	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	
133	3	3	3	3	2	2	1	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	
134	3	3	3	3	2	2	0	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	
135	3	3	3	3	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	
136	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	1	
137	3	3	3	3	2	2	0	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	3	2	
138	2	2	2	3	3	3	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	
139	3	3	3	3	2	2	0	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	1	
140	3	3	3	3	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	1	
141	3	3	3	3	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	3	
142	2	3	3	3	3	3	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	1	
143	2	3	3	3	3	3	1	4	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	
144	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	2	
145	2	3	3	3	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	2	
146	3	3	3	3	2	2	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
147	4	4	4	4	3	3	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	4	
148	3	3	3	3	2	2	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
149	2	3	3	3	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	
150	3	3	3	3	2	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	
151	3	3	3	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	
152	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	
153	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	
154	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	
155	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	
156	4	4	4	4	2	2	1	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	1	
157	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	2	
158	2	3	3	3	2	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	

159	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	
160	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	2	3	1	2	
161	3	3	3	3	2	2	1	3	3	3	3	3	4	4	4	4	2	2	2	2	
162	3	3	3	3	2	2	1	2	2	2	2	2	4	4	4	4	2	3	3	3	
163	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	2	3	2	2	
164	3	3	3	3	2	2	1	3	3	3	3	3	4	4	4	4	2	3	2	2	
165	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	2	3	
166	2	2	2	2	2	2	1	4	3	3	3	3	4	4	4	4	2	3	2	2	
167	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	2	2	3	2
168	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	1	3
169	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	2	3	3	2
170	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2
171	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	2	3	3	2	
172	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	2	2
173	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
174	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	2	4
175	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3
176	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	3
177	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	2	2
178	2	2	2	2	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	1	3	2	3
179	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	1	3	2	2
180	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	2	4	2	2
181	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3	2	3	1	3	2	1
182	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	2	3	3	3	1	4	1	2
183	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	3	3	2
184	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	3	2	2
185	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	4	4	2	3
186	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	2	2	2	2	3	2	2
187	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2
188	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	1	2
189	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	1	3
190	4	4	4	4	3	4	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4
191	4	4	4	4	3	3	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3
192	4	4	4	4	3	4	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2
193	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2
194	4	4	4	4	3	4	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3
195	4	4	4	4	3	4	4	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2
196	4	4	4	4	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2
197	4	4	4	4	2	1	2	1	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	1	3
198	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2
199	4	4	3	4	4	4	4	4	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2

200	3	3	3	3	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2
201	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2
202	3	3	3	3	4	4	4	4	2	2	2	2	3	3	3	3	4	4	3	4
203	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	2	2	2	3	4	2	4
204	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	3	3	3	3	4	4	3	3
205	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	2	3
206	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	3	3	3	3	4	2	2
207	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	2	3
208	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	2	2	2	2	1	3	2	2
209	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	4	2	2
210	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	1
211	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	2	2	2	2	1	4	1	2
212	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2
213	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	2	3	2	2
214	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	1	3	3	3	4	4	2	3
215	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2
216	4	4	4	4	3	3	4	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2
217	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	1	2
218	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	1	3
219	4	4	4	4	3	3	2	4	3	3	3	3	1	3	3	3	2	4	4	4
220	4	4	4	4	2	2	1	4	3	3	3	3	1	2	2	2	3	3	3	2
221	4	4	4	4	2	2	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
222	4	4	4	4	2	2	1	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	2	2
223	4	4	4	4	2	2	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
224	4	4	4	4	3	3	1	2	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3
225	4	4	4	4	1	1	0	1	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3
226	4	4	4	4	2	3	1	3	2	2	2	2	4	4	4	4	3	4	2	3
227	4	4	4	4	2	2	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	2	3	2	2
228	4	4	4	4	2	2	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	2
229	4	4	4	4	2	2	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	2
230	3	4	4	4	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	2
231	3	3	4	4	3	3	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	2
232	4	4	4	4	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	2	2
233	4	4	4	4	2	2	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
234	4	4	4	4	2	2	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3
235	4	4	4	4	3	3	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	2
236	4	3	3	4	3	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	2	2
237	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2
238	3	3	3	3	2	2	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2
239	3	3	3	3	2	2	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
240	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	2

241	3	3	3	3	2	2	1	2	4	4	4	4	3	3	3	4	2	3	2	2
242	2	3	3	2	2	2	1	3	4	4	4	4	3	3	3	4	2	3	3	2
243	3	3	3	3	2	2	1	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3
244	2	2	3	3	2	2	1	2	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3	2	2
245	3	3	3	3	2	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	2	2
246	3	3	3	3	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2
247	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	1
248	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	1	3	3	1
249	2	3	3	3	2	2	1	3	3	4	3	4	4	4	4	4	1	3	3	1
250	2	3	3	3	2	3	1	3	3	3	3	3	4	3	4	4	2	3	3	2
251	2	3	3	3	2	2	1	3	4	4	4	4	3	3	3	3	2	4	2	2
252	3	3	3	3	2	2	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	1	2
253	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	1	2
254	3	3	3	3	2	2	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	2
255	2	3	3	3	2	2	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	1	2
256	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2
257	4	4	4	4	2	2	1	3	4	4	4	4	2	2	2	2	3	4	2	2
258	4	4	4	4	2	2	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2
259	4	4	4	4	2	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	2
260	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3
261	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2
262	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	2	3
263	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	4	4	4	4	3	2	2	4
264	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	2	3
265	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	1	3
266	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	2
267	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3
268	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	2	2
269	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	1	3
270	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	2	3
271	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	2
272	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3
273	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4
274	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3
275	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3
276	3	3	3	3	3	3	4	2	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	2	3
277	2	2	2	3	4	4	4	4	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2
278	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	1	3

Cuestionario sobre Satisfacción

N°	SF_1	SF_2	SF_3	SF_4	SF_5	SF_6	SF_7	SF_8	SF_9	SF_10	SF_11	SF_12	SF_13	SF_14	SF_15
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	2	4
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	2	4
3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	2	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	4
6	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4
10	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4
11	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	2	4
12	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	3	4	1	3
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	2	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	2	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	1	4
18	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	2	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	1	4
20	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	3	3	1	4
21	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	3	3	1	4
22	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	3	3	2	4
23	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	2	4
24	4	4	3	4	3	4	3	2	4	3	3	2	3	1	3
25	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	2	4
26	4	4	3	4	2	4	3	3	4	3	2	3	3	2	4
27	3	3	3	4	2	4	3	3	3	2	2	3	3	1	3
28	4	4	3	4	2	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3
29	3	3	3	3	1	3	3	3	3	4	3	3	3	1	3
30	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	3	3	3	4
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	2	4
32	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
34	3	4	4	4	2	3	3	2	2	2	2	3	4	2	3
35	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3
36	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	4	3	4
37	3	3	3	3	1	3	2	2	2	2	2	3	4	3	4

38	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	4	2	4	
39	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	4	2	4	
40	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	3	
41	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	4	2	4	
42	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	4	2	4	
43	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	4	2	4	
44	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	4	2	4	
45	3	3	3	3	1	3	2	2	2	2	3	3	3	2	4	
46	3	3	3	3	4	3	2	2	2	2	2	3	4	3	4	
47	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	4	4	4	
48	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	4	2	4	
49	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	4	
51	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
53	3	3	3	3	1	3	2	2	2	2	4	4	4	3	4	
54	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	4	
56	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	
57	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	
58	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	4	2	4	
59	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	4	4	4	
60	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
61	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4
62	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
63	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
64	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	4	
65	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	4	3	3	
66	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	4	1	4	
67	3	3	3	3	4	4	3	2	2	2	3	3	4	1	4	
68	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
69	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	3	4	
70	3	3	3	3	4	3	3	2	2	2	3	3	4	4	4	
71	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
72	3	3	3	3	4	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	
73	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	3	3	4	1	4	
74	3	3	3	3	1	3	2	2	2	2	3	3	3	1	4	
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
77	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	

79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
80	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	3	4	3	4
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	3	3	1	4
82	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	3	4	1	4
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	3	4
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	3	4
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	1	4
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	3	4
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	1	4
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	2	4
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	1	4
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	4
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
94	3	3	3	4	2	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3
95	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
96	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3
97	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
98	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4
99	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4
100	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	4
102	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
103	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
104	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4
106	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4
107	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	2	4
108	4	2	4	2	1	2	2	2	2	3	1	3	4	1	3
109	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
110	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4
111	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	2	4
112	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	2	4
113	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	1	4
114	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	2	4
115	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	1	4
116	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	3	3	1	4
117	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	3	3	1	4
118	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	3	3	2	4
119	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	2	4

120	4	4	3	4	3	4	3	2	4	3	3	2	3	1	3
121	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	2	4
122	4	4	3	4	2	4	3	3	4	3	2	3	3	2	4
123	3	3	3	4	2	4	3	3	3	2	2	3	3	1	3
124	4	4	3	4	2	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3
125	3	3	3	3	1	3	3	3	3	4	3	3	3	1	3
126	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	3	3	3	4
127	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	2	4
128	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3
129	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
130	3	4	4	4	2	3	3	2	2	2	2	3	4	2	3
131	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3
132	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	4	3	4
133	3	3	3	3	1	3	2	2	2	2	2	3	4	3	4
134	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	4	2	4
135	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	4	2	4
136	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	3
137	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	4	2	4
138	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	4	2	4
139	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	4	2	4
140	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	4	2	4
141	3	3	3	3	1	3	2	2	2	2	3	3	3	2	4
142	3	3	3	3	4	3	2	2	2	2	2	3	4	3	4
143	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	4	4	4
144	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	4	2	4
145	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3
146	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	4
147	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3
148	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
149	3	3	3	3	1	3	2	2	2	2	4	4	4	3	4
150	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4
151	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	4
152	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3
153	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4
154	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	2	4
155	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	2	4
156	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
157	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	4
158	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
159	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3
160	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4

161	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4
162	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4
163	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	2	4
164	2	2	2	2	1	2	3	2	3	2	1	3	4	1	3
165	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3
166	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4
167	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	2	4
168	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	2	4
169	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	1	4
170	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	2	4
171	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	1	4
172	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	3	3	1	4
173	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	3	3	1	4
174	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	3	3	2	4
175	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	2	4
176	4	4	3	4	3	4	3	2	4	3	3	2	3	1	3
177	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	2	4
178	4	4	3	4	2	4	3	3	4	3	2	3	3	2	4
179	3	3	3	4	2	4	3	3	3	2	2	3	3	1	3
180	4	4	3	4	2	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3
181	3	3	3	3	1	3	3	3	3	4	3	3	3	1	3
182	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	3	3	3	4
183	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	2	4
184	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3
185	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
186	3	4	4	4	2	3	3	2	2	2	2	3	4	2	3
187	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3
188	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	4	3	4
189	3	3	3	3	1	3	2	2	2	2	2	3	4	3	4
190	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	4	2	4
191	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	4	2	4
192	3	2	3	2	1	2	2	3	2	3	1	2	2	1	3
193	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	4	2	4
194	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	4	2	4
195	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	4	2	4
196	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	4	2	4
197	3	3	3	3	1	3	2	2	2	2	3	3	3	2	4
198	3	3	3	3	4	3	2	2	2	2	2	3	4	3	4
199	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	4	4	4
200	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	4	2	4
201	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3

202	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	4
203	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3
204	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
205	3	3	3	3	1	3	2	2	2	2	4	4	4	3	4
206	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4
207	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	4
208	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3
209	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4
210	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	4	2	4
211	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	4	4	4
212	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
213	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4
214	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
215	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
216	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	4
217	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	4	3	3
218	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	4	1	4
219	3	3	3	3	4	4	3	2	2	2	3	3	4	1	4
220	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
221	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	3	4
222	3	3	3	3	4	3	3	2	2	2	3	3	4	4	4
223	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
224	3	3	3	3	4	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3
225	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	3	3	4	1	4
226	3	3	3	3	1	3	2	2	2	2	3	3	3	1	4
227	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4
228	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
229	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
230	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4
231	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
232	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	3	4	3	4
233	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	3	3	1	4
234	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	3	4	1	4
235	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	3	4
236	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	3	4
237	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	1	4
238	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	3	4
239	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	1	4
240	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4
241	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	2	4
242	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	1	4

243	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4
244	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	4
245	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4
246	3	3	3	4	2	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3
247	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
248	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3
249	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
250	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4
251	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4
252	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3
253	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	4
254	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3
255	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
256	3	3	3	3	1	3	2	2	2	2	4	4	4	3	4
257	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4
258	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	4
259	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3
260	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4
261	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	4	2	4
262	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	4	4	4
263	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
264	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	4
265	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
266	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
267	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	4
268	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	4	3	3
269	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	4	1	4
270	3	3	3	3	4	4	3	2	2	2	3	3	4	1	4
271	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
272	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	3	4
273	3	3	3	3	4	3	3	2	2	2	3	3	4	4	4
274	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
275	3	3	3	3	4	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3
276	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	3	3	4	1	4
277	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	2	4
278	3	2	3	2	1	2	2	3	2	3	1	3	4	1	4

Anexo 8

Formato de publicación en repositorio

REPOSITORIO INSTITUCIONAL DIGITAL

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE DOCUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

1. Información del Autor			
IPARRAGUIRRE POLO ELAR JHON		45511965	iparraguirrepolo@gmail.com
Apellidos y Nombres		DNI	Correo Electrónico
2. Tipo de Documento de Investigación			
<input checked="" type="checkbox"/> Tesis	<input type="checkbox"/> Trabajo de Licenciatura Profesional	<input type="checkbox"/> Trabajo Académico	<input type="checkbox"/> Trabajo de Investigación
3. Grado Académico o Título Profesional			
<input type="checkbox"/> Bachiller	<input checked="" type="checkbox"/> Título Profesional	<input type="checkbox"/> Título Segunda Especialidad	<input type="checkbox"/> Maestría
<input type="checkbox"/> Doctorado			
4. Título del Documento de Investigación			
<p>Calidad de atención y satisfacción de los usuarios que acuden, a la Botica Jassiel, Distrito El Porvenir- Trujillo, 2022</p>			
5. Programa Académico			
<p>FARMACIA Y BIOQUIMICA</p>			
6. Tipo de Acceso al Documento			
<input checked="" type="checkbox"/> Abierto e Público (info@repositorio.usp.edu.pe)		<input type="checkbox"/> Acceso restringido (info@repositorio.usp.edu.pe)	
<input type="checkbox"/> En caso de restringir indicar 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 1

El autor, por medio de este documento, autoriza a la Universidad, publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Institucional Digital, el cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra a todo el documento. 2

Huella Digital




 Firma

Lugar	Día	Mes	Año
Chimbote	02	12	2023

Referencias

1. Ley N° 28013 Ley que crea el Repositorio Institucional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación del Sector Público y D.L. 006 2019-FG.
2. En el caso de que el tipo de acceso abierto a público, restringido o de acceso restringido sea diferente al indicado en el formulario de autorización de acceso al repositorio, se deberá indicar el motivo de la restricción en el campo de comentarios del Repositorio Institucional Digital.
3. En caso de que el tipo de acceso restringido sea diferente al indicado en el formulario de autorización de acceso al repositorio, se deberá indicar el motivo de la restricción en el campo de comentarios del Repositorio Institucional Digital.
4. Según el artículo 17 del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para el Grado Académico o Título Profesional (RNTA) los datos de identificación y datos de autoría de los trabajos de investigación, registrados en el Registro de Trabajos de Investigación y Proyectos, incluye entre los resultados de una investigación científica o tecnológica, los resultados de la investigación en los campos de la física, química, biología, medicina, ingeniería, ciencias de la tierra y ciencias de la salud.

Nota: En caso de restricción en los datos, se presentará de acuerdo a la Ley N° 28013, art. 17, inciso 17.2.

Anexo 9

Reporte de Similitud

Calidad de atención y satisfacción de los usuarios que acuden, a la Botica Jassiel, Distrito El Porvenir- Trujillo, 2022

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	6%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3%
3	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	3%
4	Submitted to Universidad Nacional de Trujillo Trabajo del estudiante	1%
5	bolsa-trabajo.upads.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.uma.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	Submitted to Universidad Tecnológica del Peru Trabajo del estudiante	1%
8	repositorio.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	1%

9	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	1 %
10	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez Trabajo del estudiante	<1 %
11	Submitted to Universidad Wiener Trabajo del estudiante	<1 %
12	cybertesis.unmsm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
13	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1 %
14	dspace.unitru.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
15	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	<1 %
16	Submitted to Universidad Privada San Juan Bautista Trabajo del estudiante	<1 %
17	repositorio.uct.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
18	Submitted to Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote Trabajo del estudiante	<1 %
19	moam.info Fuente de Internet	<1 %

20	repositorio.upa.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
21	repositorio.ucsg.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
22	www.061-galicia.com Fuente de Internet	<1 %
23	Submitted to Universidad Privada del Norte Trabajo del estudiante	<1 %
24	repositorio.unapiquitos.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
25	Submitted to Universidad Francisco de Vitoria Trabajo del estudiante	<1 %
26	Submitted to Universidad Nacional del Centro del Peru Trabajo del estudiante	<1 %
27	dialnet.unirioja.es Fuente de Internet	<1 %
28	1library.co Fuente de Internet	<1 %
29	Submitted to Universidad Peruana Cayetano Heredia Trabajo del estudiante	<1 %
30	distancia.udh.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

31	prezi.com Fuente de Internet	<1 %
32	Submitted to Universidad Católica San Pablo Trabajo del estudiante	<1 %
33	Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola Trabajo del estudiante	<1 %
34	Submitted to Universidad de Chiclayo Trabajo del estudiante	<1 %
35	greenprojectmanagementelsalvador.wordpress.com Fuente de Internet	<1 %
36	renati.sunedu.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
37	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
38	www.pnufid.org.pe Fuente de Internet	<1 %
39	es.bahiana.edu.br Fuente de Internet	<1 %
40	faflor.com.br Fuente de Internet	<1 %
41	repositorio.udh.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
42	repositorio.untumbes.edu.pe	

Fuente de Internet

<1 %

43 www.asocajas.org.co

Fuente de Internet

<1 %

44 www.slideshare.net

Fuente de Internet

<1 %

45 Submitted to Universidad Continental

Trabajo del estudiante

<1 %

46 biblio3.url.edu.gt

Fuente de Internet

<1 %

47 library.ifla.org

Fuente de Internet

<1 %

48 repositorio.upagu.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

49 rua.ua.es

Fuente de Internet

<1 %

50 www.researchgate.net

Fuente de Internet

<1 %

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 10 words

Excluir bibliografía

Activo

Anexo 10

Fotos



