

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO

“BENEDICTO XVI”

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

**PROGRAMA DE ESTUDIOS DE FARMACIA Y
BIOQUÍMICA**



**CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO
ATENDIDO EN BOTICA HOGAR Y SALUD, NUEVO CHIMBOTE,
2025**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
QUÍMICO FARMACÉUTICO**

AUTORA

Br. Vasquez Avalos, Alejandra Sthefanny

<https://orcid.org/0000-0001-8806-7397>

ASESORA

Ms. Jaico Cruz, Marly Jessica

<https://orcid.org/0009-0002-4184-7403>

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Farmacia clínica y hospitalaria

TRUJILLO - PERÚ

2025

DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD

Señora Decana de la Facultad de Ciencias de la Salud:

Yo, Jaico Cruz Marly Jessica con DNI N° 72770978 como asesora del trabajo de indagación titulado “CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO ATENDIDO EN BOTICA HOGAR Y SALUD, NUEVO CHIMBOTE, 2025”, elaborado por la bachiller Vasquez Avalos Alejandra Sthefanny, identificada con DNI N°72450566, perteneciente al Programa de estudios de Farmacia y Bioquímica; considero que dicho trabajo reúne las condiciones técnicas y científicas, las cuales están alineadas a las normas establecidas en el Reglamento de Estudiantes y de Grados y Títulos de la Universidad Católica de Trujillo “Benedicto XVI” y en la normativa para la presentación de trabajos de titulación de la Facultad de Ciencias de la Salud. Por tanto, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente para que sea sometido a evaluación por los jurados designados por la mencionada facultad.



Ms. Jaico Cruz, Marly Jessica

Asesora

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

EXCMO. MONS. GILBERTO ALFREDO VIZCARRA MORI, S.J.

Arzobispo Metropolitano de Trujillo

Gran Canciller

Universidad Católica de Trujillo “Benedicto XVI”

DR. MARCOANTONIO PACHERRES TORREJÓN

Rector de la Universidad Católica de Trujillo “Benedicto XVI”

DRA. SILVIA ANA VALVERDE ZAVALA

Vicerrectora Académica

DRA. GINA GENARA ZAVALA ESPEJO

Vicerrectora de Investigación

MG. VIOLETA LEONILA SIFUENTES INOSTROZA

Decana de la Facultad de Ciencias de la Salud

DRA. TERESA SOFÍA REATEGUI MARÍN

Secretaria General

DEDICATORIA

Primeramente, este logro va dedicado para a mi madre Violeta Avalos, ya que gracias a sus consejos y motivaciones empecé un hermoso camino de servir y apoyar al prójimo, siempre será mi ejemplo y mi motor para seguir cumpliendo más metas en mi vida. De igual manera agradecer a mi padre Yván Vasquez, que me desde un inicio me proporciono su total apoyo, creyendo en mí, dándome palabras motivadoras en cada paso de mi carrera. De igual manera a mis abuelitos y a mis hermanos que me brindaron sus enseñanzas y conocimientos a no rendirme y valorar cada esfuerzo de mis padres, a mi mamita Marcela que siempre estuvo y estará en cada logro.

AGRADECIMIENTO

A la Divinidad, por colmarme de vitalidad, entendimiento y existencia, dones que me han permitido consumir y lograr los objetivos que me propuse. A mis progenitores, por su afecto sin reservas y el respaldo constante desde los albores de mi formación profesional hasta su conclusión, por sus palabras orientadoras y el aliento perseverante que me impulsó a no claudicar y a continuar persiguiendo mis aspiraciones, incluso frente a las adversidades que pudieran sobrevenir. Agradecer a UCT por aceptarme finales de ciclos y así lograr culminar mi carrera universitaria.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo Alejandra Sthefanny Vasquez Avalos con DNI N° 72450566, egresada del Programa de estudios Farmacia y bioquímica de la Universidad Católica de Trujillo “Benedicto XVI”, doy fe de haber acatado con estricta fidelidad los protocolos académicos y administrativos estipulados por la Facultad de Ciencias de la Salud, para la confección y defensa del informe de tesis intitulado: “CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO ATENDIDO EN BOTICA HOGAR Y SALUD, NUEVO CHIMBOTE, 2025”, el cual comprende un total de 59 páginas, incorporando 5 tablas y 16 páginas correspondientes a los anexos.

Dejo constancia de la originalidad y autenticidad de la mencionada investigación y declaro, bajo juramento y en cumplimiento de los principios éticos, que el contenido del documento es de mi exclusiva autoría; en cuanto a redacción, organización, metodología y diagramación. Asimismo, garantizo que los fundamentos teóricos están debidamente sustentados en fuentes bibliográficas, asumiendo la responsabilidad de cualquier omisión involuntaria en la citación de autores.

En este sentido, declaro que el uso de herramientas de inteligencia artificial en el presente trabajo se ha limitado exclusivamente, a la mejora de la redacción y corrección de errores gramaticales y sintácticos, sin que ello haya influido en la generación del contenido, análisis o interpretación de los resultados de la investigación.

Del mismo modo, reconozco que cualquier vulneración a los derechos de autor derivada del presente trabajo será de mi exclusiva responsabilidad, asumiendo las consecuencias académicas y legales que pudieran derivarse conforme a la normativa vigente.

La autora



Vasquez Avalos, Alejandra Sthefanny

DNI: 72450566

ÍNDICE

DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD	2
AUTORIDADES UNIVERSITARIAS	3
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	6
ÍNDICE	7
ÍNDICE DE TABLAS	8
RESUMEN	9
ABSTRACT	10
I. INTRODUCCIÓN	11
II. METODOLOGÍA	22
2.1. Enfoque, tipo	22
2.2. Diseño de investigación	22
2.3. Población y muestra	22
2.4. Técnicas e instrumentos de recojo de datos	23
2.5. Técnicas de procesamiento y análisis de la información	24
2.6. Aspectos éticos en investigación	24
III. RESULTADOS	25
IV. DISCUSIÓN	30
V. CONCLUSIONES	35
VI. RECOMENDACIONES	36
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	37
ANEXOS	44
Anexo 1: Matriz de consistencia	44
Anexo 2: Cuadro de operacionalización	45
Anexo 3: Instrumentos de recolección de la información	46
Anexo 4: Ficha técnica	50
Anexo 5: Carta de autorización	52
Anexo 6: Evidencias fotográficas	53
Anexo 7: Consentimiento informado	54
Anexo 8: Reporte de Turnitin	55
Anexo 9: Reporte de Inteligencia Artificial	55

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Calidad de atención que reciben los usuarios en botica Hogar y Salud, Nuevo Chimbote 2025.....</i>	26
Tabla 2 <i>Nivel de satisfacción del usuario atendidos en botica Hogar y Salud, Nuevo Chimbote 2025.....</i>	27
Tabla 3 <i>Relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario atendido en botica Hogar y Salud, Nuevo Chimbote, 2025.....</i>	28
Tabla 4 <i>Relación entre dimensiones; fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad con satisfacción de usuarios atendidos en botica Hogar y Salud, Nuevo Chimbote 2025.....</i>	29
Tabla 5 <i>Relación entre dimensiones humanística, tecnológica-científica y entorno con calidad de atención en botica Hogar y Salud, Nuevo Chimbote 2025.....</i>	30

RESUMEN

Este reciente estudio, tuvo como propósito verificar si se asocian dos variantes, la calidad asistencial y la satisfacción del individuo atendidos en la botica Hogar y Salud, Nuevo Chimbote. Por lo cual, se implementó un procedimiento en base de una perspectiva cuantitativa, con un plan descriptivo y transversal. Asimismo, se implementó instrumentos previamente verificados por un jurado, lo que permitió realizarlo a 94 personas. Finalmente, se evidencio que en la primera variante asistencial, un 61,7 % calificaron con un rango alto, 26,6 % con un intervalo medio y 11,7 % proporcionaron un bajo nivel, posteriormente, en la segunda variante del placer del cliente, se evidencio que el mayor porcentaje de rango es 57,44 %, mientras que 24,47 % identificaron como medio y 18,9 % calificaron un rango diminuto, por ende, se logró concordar con la hipótesis planteada, de que si hay una conexión correspondiente entre ambas variantes. Asimismo, se corrobora con un cálculo de correlación Rho de Spearman deliberando un positivo valor 0,705 con una significancia de $<0,01$, por lo que si acierta con un buen trato hacia los pacientes.

Palabras clave: Conexión, asistencial, satisfacción, hogar y salud.

ABSTRACT

This recent study aimed to determine if there is an association between two variables: the quality of care and the satisfaction of individuals served at the Hogar y Salud pharmacy in Nuevo Chimbote. A quantitative, descriptive, and cross-sectional study was conducted using instruments previously validated by a panel of experts, allowing for the survey of 94 people. The results showed that, regarding the first variable, quality of care, 61,7 % rated it as high, 26,6 % as medium, and 11,7 % as low. Regarding the second variable, customer satisfaction, the highest percentage (57,44 %) rated it as high, while 24,47 % rated it as medium and 18,9 % as very low. Therefore, the study confirmed the hypothesis that there is a connection between the two variables. Furthermore, a Spearman's rho correlation coefficient of 0,705 was used to corroborate the positive correlation, with a significance level of $<0,01$, indicating that the positive impact of providing good patient care is indeed positive.

Keywords: Connection, care, satisfaction, home and health.

Anexo 8: Reporte de Turnitin

Marly Jessica JAICO CRUZ
Vasquez Avalos, Alejandra Sthefanny

 FCS-11-25

Detalles del documento

Identificador de la entrega
trn:oid:::3117:539844354

Fecha de entrega
12 dic 2025, 8:38 GMT-5

Fecha de descarga
12 dic 2025, 8:47 GMT-5

Nombre del archivo
Tesis-Alejandra Vasquez UCT.docx

Tamaño del archivo
823.8 KB

56 páginas

11.587 palabras

69.385 caracteres

17% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado
- ▶ Texto mencionado
- ▶ Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Fuentes principales

- 15%  Fuentes de Internet
- 4%  Publicaciones
- 15%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

Fuentes principales

- 15% Fuentes de Internet
- 4% Publicaciones
- 15% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Fuentes principales

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	Internet	hdl.handle.net	6%
2	Trabajos del estudiante	PREGRADO on 2025-10-30	2%
3	Trabajos del estudiante	PREGRADO on 2025-10-30	<1%
4	Trabajos del estudiante	PREGRADO on 2025-10-30	<1%
5	Internet	repositorio.ucv.edu.pe	<1%
6	Internet	repositorio.untumbes.edu.pe	<1%
7	Internet	repositorio.uwiener.edu.pe	<1%
8	Internet	repositorio.uct.edu.pe	<1%
9	Trabajos del estudiante	PREGRADO on 2025-10-11	<1%
10	Trabajos del estudiante	Universidad Alas Peruanas on 2023-09-10	<1%
11	Trabajos del estudiante	POSGRADO on 2025-08-21	<1%

Anexo 9: Reporte de inteligencia artificial

Marly Jessica JAICO CRUZ
Vasquez Avalos, Alejandra Sthefanny

 FCS-11-25

Detalles del documento

Identificador de la entrega
trn:oid::3117:539844354

Fecha de entrega
12 dic 2025, 8:38 GMT-5

Fecha de descarga
12 dic 2025, 8:48 GMT-5

Nombre del archivo
Tesis-Alejandra Vasquez UCT.docx

Tamaño del archivo
823.8 KB

56 páginas

11.587 palabras

69.385 caracteres

0 % detectado como IA

El porcentaje indica la cantidad de texto calificado en la entrega que probablemente se generó usando IA.

Precaución: Se necesita revisión.

Es esencial comprender los límites de la detección de IA antes de tomar decisiones acerca del trabajo del estudiante. Te alentamos a obtener más información acerca de las funciones de detección de IA de Turnitin antes de usar la herramienta.

Aviso legal

Nuestra evaluación de escritura con IA está diseñada para ayudar a los académicos a identificar texto que podrían haberse preparado mediante una herramienta de IA generativa. Es posible que nuestra evaluación de escritura con IA no siempre sea precisa (existe la posibilidad de que identifique erróneamente redacciones probablemente generadas por humanos como generadas por IA, y redacciones probablemente generadas por IA como generadas por humanos), por lo que no debe usarse como único fundamento para aplicar sanciones a un estudiante. Para determinar si es un caso de deshonestidad académica, se necesita de un escrutinio mayor y el juicio humano, junto con la aplicación de las políticas académicas específicas de la organización.

Preguntas frecuentes

¿Cómo debería interpretar los falsos positivos y el porcentaje de escritura con IA de Turnitin?

El porcentaje que se muestra en el reporte de escritura con IA es la cantidad del texto calificado en la entrega que el modelo de detección de escritura con IA de Turnitin determina se generó probablemente con IA desde un modelo de lenguaje de gran tamaño.

Los falsos positivos (que marcan incorrectamente alertas de texto escrito por humanos como generado con IA) son una posibilidad en los modelos de IA.

Los puntajes de detección de IA inferiores al 20 %, que no aparecen en reportes nuevos, tienen una mayor probabilidad de ser falsos positivos. Para reducir la probabilidad de malinterpretación, no se atribuye ningún puntaje o resaltado y se indican con un asterisco en el reporte (*%).

El porcentaje de escritura con IA no debe ser el único fundamento para determinar si ha ocurrido una mala conducta. El revisor/instructor debería usar el porcentaje como un medio para iniciar una conversación formativa con sus estudiantes o usarlo para examinar el ejercicio entregado según las políticas de la escuela.

¿Qué significa 'texto calificado'?

Nuestro modelo sólo procesa texto calificado en la forma de escritura de formato largo. La escritura de formato largo se refiere a los enunciados individuales en párrafos que constituyen una parte más grande del trabajo escrito, como un ensayo, una disertación, un artículo, etc. El texto calificado que se ha determinado que se generó probablemente con IA se resaltará en color cian en la entrega.

El texto no calificado, como viñetas, bibliografías comentadas, etc., no se procesará y puede crear disparidad entre los puntos destacados de la entrega y el porcentaje mostrado.

