UNIVERSIDAD SAN PEDRO

FACULTAD DE MEDICINA HUMANA

PROGRAMA DE ESTUDIO DE FARMACIA Y BIOQUIMICA

Calidad en la atención a los pacientes que acuden a la farmacia del Centro de Salud Materno Infantil Wichanzao, 2022.

Tesis para optar el Título Profesional de Químico Farmacéutico

Autor:

Reyna Villalobos, Erenia Rene

Asesor

Flores Ballena, Jaime

(Código ORCID: 0000-0002-2346-1040)

Nuevo Chimbote - Perú

2022

ÍNDICE DE CONTENIDOS

ÍNDICE DE TABLAS iii
PALABRAS CLAVES iv
CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD vi
TÍTULO vii
RESUMEN vii
ABSTRACT viii
INTRODUCCIÓN 1
METODOLOGÍA 10
Tipo y diseño de investigación 10
Población, muestra y muestreo 10
Técnicas e instrumentos de investigación 12
Procesamiento y análisis de la información 133
RESULTADOS 144
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN 222
CONCLUSIONES 266
RECOMENDACIONES 266
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS……..…….27
ANEXOS 31

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Características demográficas de los pacientes que acuden a la farmacia del Centro de Salud Materno Infantil Wichanzao, 2022..... 14

Tabla 2 Nivel de fiabilidad que perciben los pacientes que acuden a la farmacia del Centro de Salud Materno Infantil Wichanzao, 2022..... 16

Tabla 3 Nivel de capacidad de respuesta de la farmacia del Centro de Salud Materno Infantil Wichanzao, 2022 17

Tabla 4 Nivel seguridad que se presenta en la farmacia del Centro de Salud Materno Infantil Wichanzao, 2022 18

Tabla 5 Nivel de empatía que se presenta en la farmacia del Centro de Salud Materno Infantil Wichanzao, 2022 19

Tabla 6 Nivel de tangibilidad de la del Centro de Salud Materno Infantil Wichanzao, 2022..... 20

Tabla 7 Nivel de calidad en la atención en el Centro de Salud Materno Infantil Wichanzao, 2022..... 21

1 Palabras claves

Tema	calidad, atención farmacéutica.
Especialidad	Salud Pública

Keywords

Subject	quality, pharmaceutical care.
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

USP UNIVERSIDAD SAN PEDRO | 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 en la atención a los pacientes que acuden a la farmacia del Centro de Salud Materno Infantil Wichanzao, 2022"** del (a) estudiante: **REYNA VILLALOBOS ERENIA RENE**, identificado(a) con Código N° **1315100127**, 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/CUpara 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, 20 de septiembre 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.

2 Título

Calidad en la atención a los pacientes que acuden a la farmacia del Centro de Salud Materno Infantil Wichanzao, 2022

3 Resumen

Esta investigación tuvo el objetivo de determinar la calidad en la atención a los pacientes que acuden a la farmacia del Centro de Salud Materno Infantil Wichanzao, 2022. La metodología aplicada fue de tipo transversal descriptivo no experimental, para ello se aplicó una encuesta validada a una muestra de 355 usuarios. Los resultados obtenidos fueron: El grupo etareo más significativo corresponde al comprendido entre los 31 y 43 años con un 29% (102); siendo el género femenino el grupo de mayor participación con un 63% (223); con respecto al estado civil son los convivientes el grupo más frecuente con 41% (146); mientras que son los de procedencia urbana 55% (196) el grupo más frecuente. En lo referente al grado de instrucción el 56% (198 participantes) tienen secundaria; mientras que el 64% (228), de los encuestados tienen por ocupación ser independientes. Se concluye que el nivel de calidad en la atención a los pacientes que acuden a la farmacia del Centro de Salud Materno Infantil Wichanzao; es buena con un 89% (318); y la debilidad más notoria en la calidad de atención está en la dimensión capacidad de respuesta con un 31% (109) encuestados lo califican de regular.

Palabras claves*:* calidad, atención farmacéutica, seguridad, efectividad del servicio

4 Abstract

This research had the objective of determining the quality of care for patients who go to the pharmacy of the Wichanzao Maternal and Child Health Center, 2022. The applied methodology was of a non-experimental descriptive cross-sectional type, for which a validated survey was applied to a sample of 355 users. The results obtained were: The most significant age group corresponds to that between 31 and 43 years with 29% (102); being the female gender the group with the highest participation with 63% (223); With respect to marital status, the most frequent group is the cohabiting group with 41% (146); while those of urban origin are 55% (196) the most frequent group. Regarding the degree of instruction, 56% (198 participants) have secondary school; while 64% (228) of those surveyed have their occupation as being independent. It is concluded that: The level of quality in care for patients who go to the pharmacy of the Wichanzao Maternal and Child Health Center; it is good with 89% (318); and the most noticeable weakness in the quality of care is in the responsiveness dimension with 31% (109) respondents qualifying it as regular.

Keywords: Quality, pharmaceutical care, safety, service effectiveness

5 Introducción

Antecedentes y fundamentación científica

Entre los antecedentes en base a la variable de estudio, se tiene a Zambrano (2020), en su tesis “Calidad de atención médica percibida por el adulto mayor en el Hospital General Guasmo sur de Guayaquil” (Ecuador), su objetivo principal es aumentar la satisfacción del paciente. La muestra estuvo compuesta por 352 pacientes adultos, y los métodos de investigación utilizados fueron descriptivos, transversales y cuantitativos. En todas las categorías se determinó que la prevalencia de respuestas positivas fue alta, indicando satisfacción en más del 50% de toda la muestra. También se sugiere desarrollar una estrategia para elevar el estándar de atención brindada a los adultos mayores, que incorpore el desarrollo del personal, el uso de talleres prácticos y una evaluación gradual de la calidad.

Por otro lado, el trabajo de Rodríguez (2021) “Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario en la farmacia institucional del Hospital Teófilo Dávila de Machala” (Ecuador), tuvo como objetivo evaluar ambas variables. El enfoque es descriptivo y deductivo. Se encontró que el aspecto seguridad tuvo el valor percibido más alto, lo que hace que los pacientes esperen que los servicios se brinden con cortesía y ofrezcan seguridad y tranquilidad. La disponibilidad y configuración de la asistencia del personal son los aspectos de la capacidad de respuesta que generan bajas expectativas. Las expectativas del paciente por un servicio cortés y su seguridad están influenciadas por la dimensión de seguridad, que es la última y la que gana más valor.

Alcívar (2019), presentó su trabajo “Satisfacción de los usuarios con la calidad de los servicios farmacéuticos en el Hospital General de Guasmo sur” (Ecuador); ejecutó un estudio transversal no experimental. La muestra del estudio estuvo compuesta por 381 pacientes que acudieron a la farmacia ambulatoria del HGGS. La conclusión es que los tangibles alcanzaron 0,37, seguridad 0,33, confiabilidad 0,13,

empatía 0,10 y capacidad de respuesta 0,7. Se elaboró un plan de mejora del servicio de farmacia hospitalaria con el fin de fortalecer los procesos subjetivos y objetivos.

Por su parte, Caruajulca y Vargas (2020), en su tesis "Calidad del servicio farmacéutico y satisfacción del cliente en la farmacia Rocío San Juan de Lurigancho, 2020", desarrolló un estudio de diseño descriptivo no experimental y cuantitativo no experimental. Trabajó con 196 clientes que conforman la muestra. Se encontró que la satisfacción del cliente y la calidad del servicio de farmacia estaban relacionadas (p=0,00); las dimensiones de calidad del servicio de farmacia más significativas fueron la seguridad (49,0 por ciento), la empatía (50,0 por ciento) y la tangibilidad (50,0 por ciento) mostró una excelente calidad, mientras que la dimensión confiabilidad mostró buena calidad (50 punto 5%) y capacidad de respuesta (48 punto 0%). Se determinó que existe una correlación estadísticamente significativa entre la satisfacción del cliente y la calibre del servicio de farmacia.

Al respecto, Quispe (2021), en su trabajo "Calidad de atención y satisfacción del usuario de los servicios farmacéuticos del Hospital Mercedes de Paita 2021" (Piura); el estudio se realizó utilizando métodos cuantitativos de tipo aplicado de diseño descriptivo correlacional; la muestra estuvo conformada por 80 usuarios de los servicios de farmacia. Se utilizaron cuestionarios como herramienta para recolectar información sobre las variables. Los hallazgos mostraron una correlación significativa de nivel 0,01 entre la satisfacción del usuario y la calidad de la atención, con una correlación Rho de Spearman de 0,743. La relación entre la variable satisfacción del usuario y las dimensiones de confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad también resultó ser estadísticamente significativa al nivel 0.01. Los valores de la correlación rho de Spearman fueron 0,524, 0,558; 0,511; 0,542; y 0,617, respectivamente.

En su estudio, Quispe (2021) "Calidad de atención entre los usuarios de los servicios de farmacia de emergencia en el Hospital Nacional Guillermo Almenara Yrigoyen, Distrito Victoria, Lima, 1er trimestre 2020" (Lima), describe el desarrollo de estudios descriptivos, prospectivos, métodos de diseño observacionales y

transversales simples. La muestra de la encuesta estuvo conformada por 100 usuarios, y la técnica de la encuesta utilizó un cuestionario de satisfacción del usuario externo. Los resultados incluyeron una evaluación de la dimensión de calidad de atención, que recibió 100% de calidad de atención en la dimensión de capacidad de respuesta y 100% de calidad de atención en la dimensión de confiabilidad, así como sentimientos de seguridad y empatía. Hubo un 90% y 93% de tangibilidad capacidad de respuesta de atención de alta calidad, respectivamente. Se determinó que los servicios de farmacia de emergencia brindaron un alto estándar de atención y saciaron las necesidades comunes de los usuarios externos.

Barzola y Moncada (2019), en su artículo "Satisfacción del usuario y nivel de calidad de la atención farmacéutica ambulatoria en un tercer hospital". Se utilizó una metodología descriptiva, correlativa, no experimental de corte transversal para examinar el período de julio a septiembre de 2018 (Lima). La población consta de 202 usuarios. Sorprendentemente, solo el 13,4 % de los encuestados (o el 38 %) se clasificaron como buenos, mientras que el 18,8 % (o el 38 %) se clasificaron como malos. Este aspecto tuvo el mayor impacto en los tiempos de espera de los pacientes para recibir atención, con una puntuación de 26%. Dado que el índice de satisfacción en la encuesta fue de 67,8% y la calidad de atención de 44,6%, se determinó que existe una relación consistente entre estas dos variables entre los usuarios encuestados en el policlínico.

Y por último, La Rosa y Coronado (2021), en su trabajo "Efecto de la calidad de atención en la satisfacción de los usuarios de los servicios de farmacia de emergencia en el Hospital Regional de Huacho de diciembre 2020 a marzo 2021" (Lima); ejecutó un trabajo de metodología cuantitativa, tipo de investigación afín y diseño descriptivo no experimental; la muestra del estudio estuvo conformada por 95 usuarios del servicio de farmacia de emergencia utilizando como instrumento el cuestionario SERVQUAL. De acuerdo con los hallazgos (p=0,00), la calidad de la atención recibida y la satisfacción de los clientes de la farmacia fueron calificadas como buenas. Además, el 60,55% de los clientes regulares y la calidad de la atención recibida fueron calificados como buenos. La calidad del trato recibido es buena, que

es el 56,84 por ciento del aspecto que más contribuye al tiempo de espera para evaluar periódicamente la atención de los usuarios. El 80% de los que opinaron que el tiempo de espera para la atención también fue bueno y consideró que la calidad de la atención fue buena, mientras que el 28,33% de las personas consideró que el tiempo de espera para la atención fue normal. También se determinó que la calidad de atención fue normal.

Chávez (2020), en su trabajo “Calidad de servicio y satisfacción del usuario de los servicios de farmacia en el Hospital El Esfuerzo de Trujillo, 2019” (Trujillo); desarrolló un estudio cuantitativo, no experimental, de corte transversal horizontal, descriptivo, de diseño relacional. Fueron 1123 usuarios totales, de los cuales 286 fueron seleccionados como muestra. Los principales resultados muestran que prevalecen los usuarios con una buena evaluación de confiabilidad y el 40.9% de los usuarios se encuentran satisfechos con el servicio; la capacidad de respuesta es buena y el 43,0% de los vecinos está satisfecho con el servicio; la situación de seguridad es buena y el 42,3% de los residentes está satisfecho con el servicio; el 51,7% de los calificados como buenos en empatía están satisfechos con el servicio; y el 40,6% de los calificados como buenos en tangibilidad están satisfechos con el servicio.

La calidad en el contexto de la salud pública se refiere a varios aspectos del desempeño organizacional: productos o servicios, procesos, sistemas de producción o prestación de servicios, o requisitos de satisfacción relacionados con el cliente determinado por las características del producto. Se basa en brindar a los pacientes un servicio o producto que va más allá de lo que razonablemente pueden esperar dadas sus necesidades.

Se caracteriza como el grado de acuerdo entre las preferencias del usuario por las necesidades y la intervención adecuada que puede resultar en un mayor beneficio. La Oficina de Evaluación de Tecnología define la calidad de la atención médica como la medida en que un procedimiento médico, dado el estado del conocimiento médico, aumenta la probabilidad del paciente de obtener los resultados deseados y reduce la probabilidad de resultados desfavorables. El factor principal para determinar la calidad

del servicio es esencialmente la correlación entre los resultados de la empresa y todos sus servicios y expectativas, mientras que la satisfacción del cliente es la correlación entre los servicios ofrecidos y la satisfacción del cliente. (Gabriel, 2019)

Según Pablo (2019), los principios de una experiencia de usuario de alta calidad son: cortesía y consideración; acuerdo previo; participación en las actividades de respuesta; servicio al Cliente; y vocabulario adecuado. Con esto en mente, se puede decir que brindar un buen servicio al cliente requiere una preconfiguración de los empleados para que puedan desarrollar las habilidades necesarias para hacer bien su trabajo. De esta forma, el potencial de los empleados contribuye a la adquisición de conocimientos y habilidades en la prestación de servicios.

Gabriel et al. Según (2019), para evaluar la calidad de la atención se pueden utilizar los siguientes factores: a. Confiabilidad: este factor considera la capacidad del centro de salud para ofrecer servicios de manera confiable y responsable b. El término capacidad de respuesta describe la rapidez con la que los usuarios reciben los servicios. c. Seguridad: características del cuidado relacionadas con los conocimientos y habilidades del personal y cuidado percibido por los usuarios como seguro; d. Empatía: Una cualidad relacionada con el trato personal de los empleados hacia los clientes. e. Elementos Tangibles: Se refiere a la apariencia física de las instalaciones, equipos, personas y materiales.

Las acciones de los proveedores de atención médica y los empleados del sistema, así como el entorno general del sistema de salud, contribuyen a la prestación de atención médica de alta calidad. Para lograr el objetivo de brindar servicios de atención médica de alta calidad, las partes interesadas clave (gobiernos, sistemas de salud, ciudadanos y pacientes, y profesionales de la salud) han propuesto una serie de actividades que deben coordinarse. (Organización Mundial de la Salud, 2020)

Orientación estratégica nacional en materia de calidad: Las políticas y estrategias nacionales destinadas a mejorar la calidad de la atención ofrecen una base sólida para mejorar la calidad en todo el sistema de salud y deben integrarse estrechamente en la política nacional de salud y los programas más amplios.

Calidad en todo el sistema de salud: Además de un entorno regulatorio favorable, se requiere una buena gobernanza para garantizar una atención de calidad; una fuerza laboral de salud calificada, capacitada, apoyada y motivada; mecanismos de financiación para apoyar y promover una atención de calidad; monitoreo continuo y aprendizaje de sistemas de información que contribuyan a una mejor atención; y centros de salud accesibles y bien equipados.

Atención primaria de salud de alta calidad: La atención primaria de salud es esencial para brindar atención médica general de alta calidad. Se da prioridad a la provisión de atención primaria de salud y servicios de salud de alta calidad para funciones cruciales de salud pública. Empoderar a las personas e involucrar a las comunidades, adoptar un enfoque multidisciplinario de la salud, y estos tres pilares interrelacionados conforman la atención primaria de salud.

Monitoreo y evaluación: Para estimular la mejora, la calidad debe evaluarse continuamente. Este trabajo se basa en datos precisos, oportunos y procesables. La integración de iniciativas de medición global y nacional es esencial para garantizar que los países recopilen datos relevantes y los utilicen para transformar y mejorar sus sistemas de prestación de servicios.

Compartir y aprender: Para establecer un sistema de intercambio de conceptos y herramientas de aprendizaje, existe una clara necesidad de recopilar y difundir lecciones y experiencias de alta calidad a escala nacional e internacional, además de los indicadores clave utilizados para medir los objetivos de mejora.

Sistemas de salud resilientes y de alta calidad: La calidad y la resiliencia son conceptos estrechamente relacionados. Los sistemas de salud deben brindar atención médica de alta calidad antes de las emergencias de salud pública, mantenerse al día con el desarrollo de esos servicios y mejorarlos una vez que haya pasado la emergencia para ser resilientes. (Organización Mundial de la Salud, 2020)

Justificación de la investigación

Esta investigación se justifica porque busca la aplicación de la teoría y los conceptos básicos sobre los conocimientos que se aporta en las BPD la atención sea segura y confiable, lo que es mejor pueda ser replicado como parte de los procesos de mejora que toda Institución Pública o debe realizar. Además de servir para futuras investigaciones.

Se justifica de manera metodológica, dado que se ha utilizado un estudio de tipo no experimental descriptivo, dado que se pretendió conocer el nivel de calidad de un servicio farmacéutico y la atención recibida, por lo que se ha utilizado como instrumento de recolección de datos al cuestionario, dado que permitió obtener mayor información sobre la percepción del usuario sobre la calidad de atención se ofrece en establecimiento farmacéutico.

Se justifica de manera social porque termina siendo de mucha utilidad para la institución pues de los resultados obtenidos se va a mejorar los procesos que genera la atención al paciente o usuario, así como también a los pacientes que acuden al servicio de Farmacia, pues se reducirán los tiempos de espera, se mejorara la información por parte del profesional dispensador, así como la logística en el abastecimiento de medicamentos.

Problema

¿Cuál es nivel de calidad en la atención a los pacientes que acuden a la farmacia del Centro de Salud Materno Infantil Wichanzao, 2022?

Conceptuación y operacionalización de las variables

Definición conceptual de la variable	Dimensiones (factores)	Indicadores	Tipo de escala de medición
Calidad de Atención es la Medida en que los servicios de salud para individuos y pobla ciones aumentan la probabilidad de obtener los resultados de salud deseados y son consistentes con la experiencia basada en evidencia. También incluye promoción, prevención, tratamiento, curación y analgesia. (OMS, 2020)	Fiabilidad	Atención desde el inicio hasta al final	Ordinal
		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	

Hipótesis

El nivel de calidad en la atención a los pacientes que acuden a la farmacia del Centro de Salud Materno Infantil Wichanzao, 2022 es buena.

Objetivos

Objetivo general

Determinar el nivel de calidad en la atención a los pacientes que acuden a la farmacia del Centro de Salud Materno Infantil Wichanzao, 2022.

Objetivos específicos

1. Establecer la frecuencia de características sociodemográficas de los pacientes que acuden a la farmacia del Centro de Salud Materno Infantil Wichanzao, 2022.
2. Establecer la frecuencia de la calidad en la atención a los pacientes que acuden a la farmacia del Centro de Salud Materno Infantil Wichanzao, 2022, según dimensiones.
3. Identificar las debilidades de la calidad en la atención a los pacientes que acuden a la farmacia del Centro de Salud Materno Infantil Wichanzao, 2022.

6 Metodología

a) Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación:

Tipo básico. Esto es fundamental porque aumenta la comprensión del fenómeno en estudio, promueve más investigaciones y beneficia a la sociedad.
(Rodríguez, 2020, s/p).

Diseño de la investigación:

Es descriptivo porque busca recopilar información sobre variables estudiadas de forma independiente, pero no establece relaciones (Hernández et al, 2016, p. 80). Es transversal porque recopila datos a lo largo del tiempo. (Hernández et al., 2016, pág. 12) 151)

Gráfico de diseño de investigación es:

Donde:

M: Grupo de estudio compuesto por pacientes.
O1: Observación del grupo de estudio respecto a la calidad de atención.

b) Población, muestra y muestreo

Población

Conformada por los usuarios que acude al Centro de Salud Materno Infantil Wichanzao, obteniéndose de la media de personas atendidas entre los meses de abril, mayo y junio, siendo al mes un promedio aproximado de 4500.

Criterios de inclusión

- Pacientes que cuentan con Seguro Integral de Salud (SIS), atendidos en el Centro de Salud Materno Infantil de Wichanzao en el mes de julio
- Personas que acompañan al paciente.

Criterios de Exclusión

- Pacientes externos y pacientes con Seguro Integral de Salud que pertenecen a otros establecimientos de salud.
- Personas no letradas.

Muestra

La muestra está conformada por pacientes del Seguro integral de salud (SIS) y pacientes particulares que acudieron a la farmacia del Centro de Salud Materno Infantil Wichanzao, el mes de julio (355 pacientes).
Para considerar la muestra se empleó la fórmula siguiente:

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

n= Tamaño de la muestra
Z_α= Nivel de confianza deseada
p= 50%
q= 50%
e= Nivel de error
N= tamaño de la población

Aplicando la fórmula muestral se obtuvo que n = 355 pacientes

Técnica de muestreo

La técnica que se utilizará es sistemática donde:

$$n´ = N/n$$

$$n´ = 4500/355$$

$$n´ = 12{,}67 \cong 13$$

c) Técnicas e instrumentos de investigación

Técnicas

Encuesta: Es la técnica que permite obtener información del público objetivo en base a la percepción que tienen, dicha técnica consiste en hacer preguntas abiertas o cerradas.

Instrumentos

Cuestionario: Constituido por 20 preguntas de la variable calidad de atención, y las cuales se constituyen por medio de una escala de Likert. Estableciéndose de la siguiente manera**:**

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

La suma de los cuestionarios dará la puntuación final, la cual se agrupa por niveles y se crea mediante cálculos de escala, donde el intervalo o recorrido desde el valor más bajo hasta el valor más alto se divide en 4 partes o niveles (Borobia, 2017):

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

d) Confiabilidad y validez del instrumento

Se validó el instrumento V de Alkin de juicio de expertos y con validez de contenido, tomándose como referencia al instrumento de Chávez, (2019). La confiabilidad del instrumento se aplicó a través del Coeficiente de Confiabilidad de Alfa de Cronbach, con un 10% de la muestra para realizar el piloto con el fin de validar la correlación de preguntas. Dando como resultado el valor 0.776, lo que significa que el cuestionario fue consistente y aceptable para ser aplicado. (Anexo N°3)

e) Procesamiento y análisis de la información

Para el procesamiento de datos, se hizo mediante el uso de tablas individuales, las cuales se desarrollaron utilizando frecuencia y figura.
Se utilizó el programa Excel para el baseado de los resultados de la encuesta, así como el programa SPSS Statistics 27 (2019).

7 Resultados

Tabla 1

Características demográficas de los pacientes que acuden a la farmacia del Centro de Salud Materno Infantil Wichanzao, 2022.

Factor	N°	%
Edad		
18-30 años	92	26.00
31-43 años	102	29.00
44-56 años	75	21.00
57-69 años	55	15.00
70 a más años	31	9.00
Total	355	100.00
Sexo		
Femenino	223	63.00
Masculino	132	37.00
Total	355	100.00
Estado civil		
Soltero	113	32.00
Casado	63	18.00
Divorciado	7	2.00
Conviviente	146	41.00
Viudo	26	7.00
Total	355	100.00
Procedencia		
Urbano	196	55.00
Urbano marginal	159	45.00
Total	355	100.00
Grado de instrucción		
Primaria	59	17.00
Secundaria	198	56.00
Superior	98	28.00
Total	355	100.00
Ocupación		
Dependiente	127	36.00
Independiente	228	64.00
Total	355	100.00

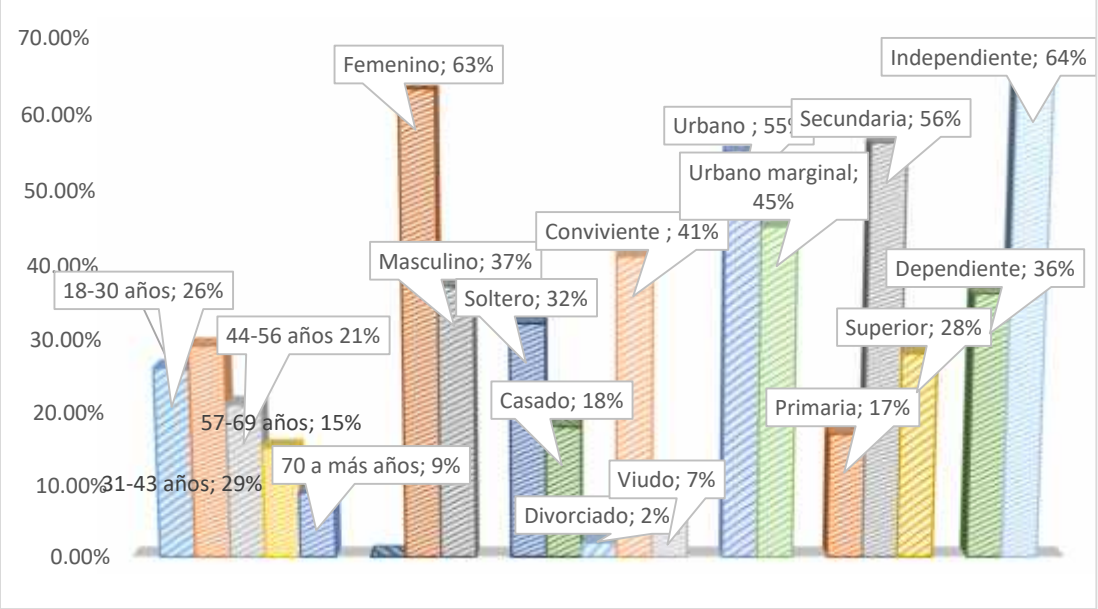

Figura 1. Características demográficas de los pacientes que acuden a la farmacia del Centro de Salud Materno Infantil Wichanzao, 2022.

Respecto a tabla y figura 1, la edad de los usuarios o pacientes que acuden a la farmacia, el rango más frecuente oscila entre 31 a 43 años (29%), seguido de 18 a 30 años (26%), así como de 44 a 56 años (21%); y en menor medida son de 57 a 70 años a más. En cuanto al género se observa que, el 63% de los usuarios que acuden a la farmacia son del género femenino, y el 37% son del género masculino.

Sobre el estado civil que presentan los usuarios o pacientes que acuden a la farmacia, el porcentaje mayoritario lo constituyen los convivientes (41%), un 32% son solteros, el 18% son casados; y en menor medida son viudos y divorciados, con 7% y 2% respectivamente. Los usuarios o pacientes que acuden a ser atendidos a la farmacia, el 55% (196) son de zonas urbanas, y el 45% (159) son de zonas marginales.

Respecto al grado de instrucción de los usuarios que acuden a la farmacia, el 56% señala tener estudios secundarios, el 27% señala tener estudios superiores, y el 17% señala solo tener nivel primario. Y en su mayoría son trabajadores independientes, es decir el 64% (228) y el 36% (127), son trabajadores dependientes.

Tabla 2

Nivel de fiabilidad que perciben los pacientes que acuden a la farmacia del Centro de Salud Materno Infantil Wichanzao, 2022

Niveles	N°	%
Muy buena	91	26
Buena	224	63
Regular	40	11
Mala	0	0
Total	**355**	**100**

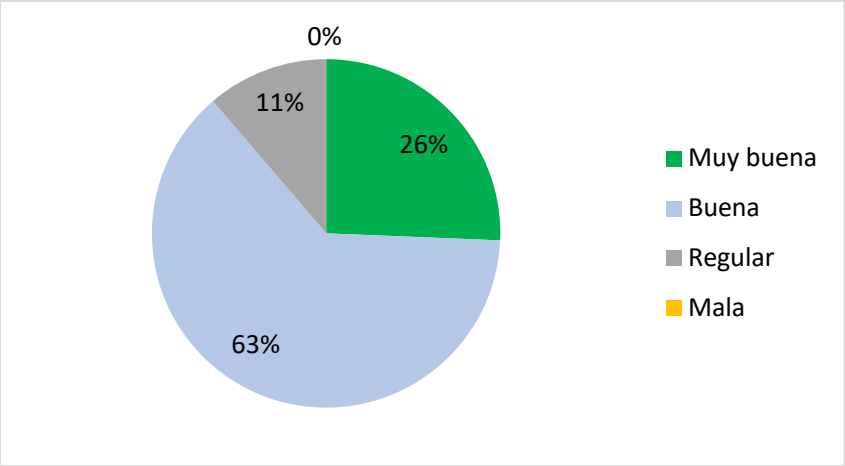

Figura 2. Nivel de fiabilidad que perciben los pacientes que acuden a la farmacia del Centro de Salud Materno Infantil Wichanzao, 2022

En la tabla y figura 2, el 63% de los usuarios encuestados señalan que el nivel de fiabilidad que se muestra en la farmacia es bueno, el 26% señala que es muy bueno, y el 11% señala que es regular. Es decir, la mayoría se encuentra conforme con la atención prestada en base al respeto y orden.

Tabla 3

Nivel de capacidad de respuesta de la farmacia del Centro de Salud Materno Infantil Wichanzao, 2022

Niveles	N°	%
Muy buena	14	4
Buena	230	65
Regular	109	31
Mala	2	1
Total	**355**	**100**

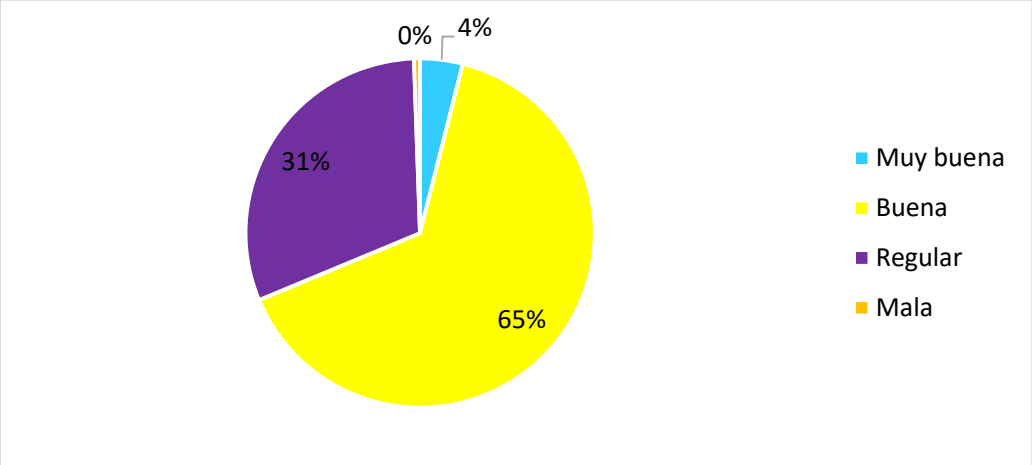

Figura 3. Nivel de capacidad de respuesta de la farmacia del Centro de Salud Materno Infantil Wichanzao, 2022

En la tabla y figura 3, el 65% de los usuarios encuestados señalan que la capacidad de respuesta que se muestra en la farmacia es buena, el 31% señala que es regular, y el 4% señala que es muy buena. Es decir, consideran que son atendidos de manera adecuada ante lo que solicitan.

Tabla 4

Nivel seguridad que se presenta en la farmacia del Centro de Salud Materno Infantil Wichanzao, 2022

Niveles	N°	%
Muy buena	40	11
Buena	287	81
Regular	28	8
Mala	0	0
Total	**355**	**100**

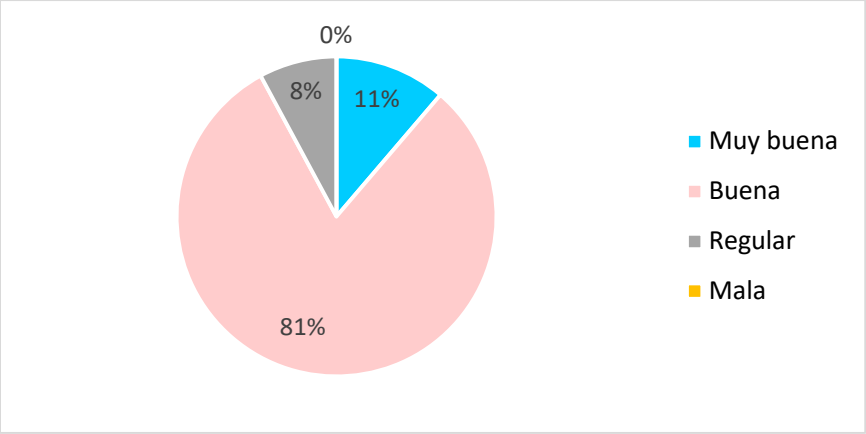

Figura 4. Nivel seguridad que se presenta en la farmacia del Centro de Salud Materno Infantil Wichanzao, 2022.

En la tabla y figura 4, el 81% de los usuarios encuestados señalan que el nivel de seguridad que se muestra en la farmacia es bueno, el 11% señala que es muy buena, y el 8% señala que es regular. Pues consideran que el trato del personal es bueno y adecuado.

Tabla 5

Nivel de empatía que se presenta en la farmacia del Centro de Salud Materno Infantil Wichanzao, 2022

Niveles	N°	%
Muy buena	279	79
Buena	24	7
Regular	52	15
Mala	0	0
Total	**355**	**100**

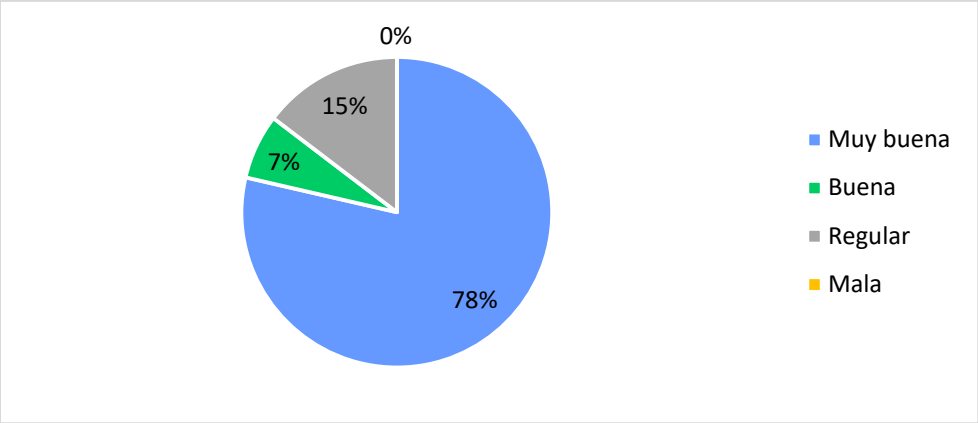

Figura 5. Nivel de empatía que se presenta en la farmacia del Centro de Salud Materno Infantil Wichanzao, 2022

En la tabla y figura 5, el 79% (279) de los usuarios encuestados señalan que la empatía que se muestra en la farmacia es muy buena, el 15% (52), señala que es regular, y el 7% (24) señala que es buena. Pues señalan que en gran medida el personal se preocupa por ellos y los atienden bien.

Tabla 6

Nivel de tangibilidad de la farmacia del Centro de Salud Materno Infantil Wichanzao, 2022

Niveles	N°	%
Muy buena	14	4
Buena	279	79
Regular	54	15
Mala	8	2
Total	**355**	**100**

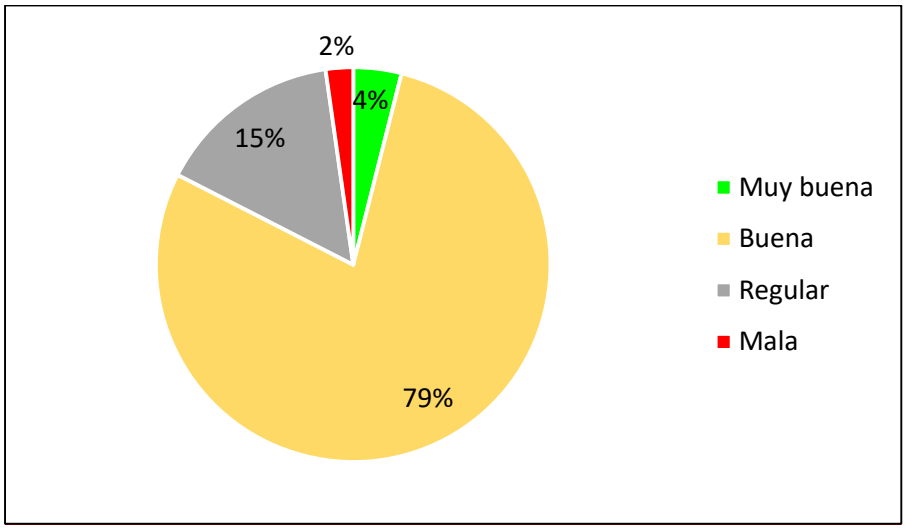

Figura 6. Nivel de tangibilidad de la farmacia del Centro de Salud Materno Infantil Wichanzao, 2022

En la tabla y figura 6, el 79% (279) de los usuarios encuestados señalan que el nivel de tangibilidad que se muestra en la farmacia es bueno, el 15% (54) señala que es regular, el 4% (14) señala que es muy buena, y el 2% (8) señala que es mala. Pues señalan que de preferencia hay una gran visibilidad de la farmacia, con buena presencia, aunque con mejoras por hacer.

Tabla 7

Nivel de calidad en la atención en el Centro de Salud Materno Infantil Wichanzao, 2022

Niveles	N°	%
Muy buena	17	5
Buena	318	89
Regular	20	6
Mala	0	0
Total	**355**	**100**

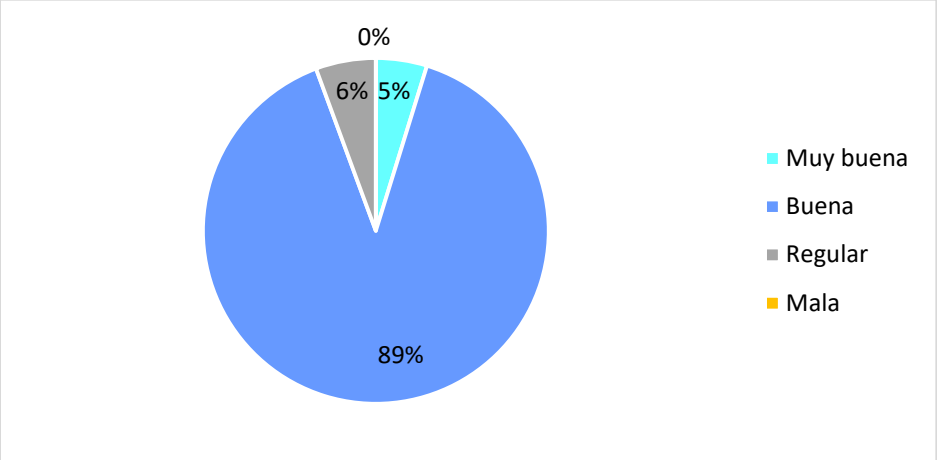

Figura 7. Nivel de calidad en la atención en el Centro de Salud Materno Infantil Wichanzao, 2022

De acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla y figura 7, los usuarios en su mayoría, es decir el 89%, señala que la calidad de atención que ofrece la farmacia del establecimiento de salud es calificada como buena; sin embargo, hay un 6% que señala que es regular, lo que indica mejorar por hacer.

8 Análisis y discusión

De acuerdo al objetivo general, *Determinar el nivel de calidad en la atención a los pacientes que acuden a la farmacia del Centro de Salud Materno Infantil Wichanzao, 2022*, de la tabla y figura 7, se ha obtenido que los pacientes o usuarios consideran que la calidad de atención es buena, representada por el 89%; sin embargo, hay un 6% que considera que dicha calidad es regular. Esto demuestra, que la farmacia, a pesar de contar con fortalezas, tiene debilidades por mejorar. Esto coincide con el estudio Aquino (2018), quien en su estudio demostró que los usuarios se muestran satisfechos con la calidad de atención que se les brinda en la farmacia en estudio; coincidiendo con la investigación de La Rosa y Coronado (2021), quienes señalan que, a pesar de encontrar debilidades en algunas de las dimensiones de la calidad de atención, la mayoría lo califica a nivel bueno.

La mayoría de los pacientes tiene una percepción positiva de la calidad de atención, debido a que no han tenido experiencias negativas respeto al servicio o atención, pero hay grupos que debido a un mal trato o mala atención que recibieron considera que la farmacia tiene aspectos por mejorar. En todas sus dimensiones evaluadas califican a nivel bueno y en menor medida a nivel regular. Lo que indica que el área de farmacia debe preocuparse por mejorar las quejas que realizan los pacientes o usuarios.

El objetivo específico, *establecer la frecuencia de características sociodemográficas de los pacientes que acuden a la farmacia del Centro de Salud Materno Infantil Wichanzao, 2022*, de la tabla y figura 1, ha sido cumplido mediante diversos factores que describen el perfil de paciente o usuario. En el aspecto de la edad, se obtuvo que la mayoría de los pacientes o usuarios son jóvenes y adultos, pues tienen entre 31 a 43 años (29%), entre 18 a 30 años (26%), y en menor medida son personas de la tercera edad, de 57 años a más. Asimismo, la mayoría son del género femenino (63%), es decir son las mujeres quienes pasan mayor consulta y acuden a ser atendidos; sobre el estado civil de los mismos, la mayoría, es decir el 41% son convivientes, sin

embargo, un 32% son solteros, y en menor medida son casados, divorciados o viudos. Es decir, la mayoría de los pacientes tienen una familia por la que deben velar o salir adelante; que provienen del sector urbano, el 55%, y el 45% son de zona marginal, es decir son personas de clase media a baja. Los estudios que poseen son en su mayoría a nivel secundario y nivel superior, lo que les ha permitido tener su negocio propio, pues son trabajadores independientes, y en menor medida son trabajadores dependientes.

En conclusión, el perfil de los pacientes o usuarios que acuden a la farmacia en su mayoría son mujeres jóvenes y adultas, que solo conviven con su pareja o viven con sus familias, pertenecientes tanto a la clase baja como media, que tiene estudios de la secundaria y universitarios, que les ha permitido contar con un negocio propio. Por lo que es importante tomar en cuenta que son personas que son exigentes y buscan que sus necesidades sean satisfechas y se cumpla con su derecho a una buena salud.

Respecto al objetivo específico, *establecer la frecuencia de la calidad en la atención a los pacientes que acuden a la farmacia del Centro de Salud Materno Infantil Wichanzao, 2022, según dimensiones*; se ha evaluado cada una de las dimensiones que componen la calidad de atención

En cuanto a la fiabilidad (tabla y figura 2), se tiene que, califica a nivel bueno (63%), pues según la mayoría de los pacientes o usuarios, son atendidos de manera adecuada, respetando el orden y su turno para ser atendidos, sin preferencias y discriminación; sobre la capacidad de respuesta (tabla y figura 3), también calificada como buena (65%), pues reciben en la mayoría de los casos una atención rápida y eficaz, se resuelven sus inconvenientes al momento de solicitarlo, reciben sugerencias o alternativas de adquirir otros productos que no se encuentran, así como también siempre hay quien atienda, aunque a veces no se abastecen ante mucha demanda de pacientes.

En la dimensión seguridad (tabla y figura 4), se encontró que, para la mayoría (bueno: 81%), el personal farmacéutico le inspira confianza por la atención ofrecida, además de que tienen un gran profesionalismo por los conocimientos que muestran al momento de explicar la receta o dudas sobre los medicamentos, y sobre todo la confidencialidad que muestran respecto a sus datos y lo que padecen. Asimismo, señalan que el personal es empático (tabla y figura 5), pues son tratados con amabilidad y respecto, son comprensivos y tolerantes ante una duda o pregunta (muy buena 79%). Y en cuanto al nivel de tangibilidad (tabla y figura 6), la mayoría señala que la farmacia tiene buena presencia física, con adecuada señalización y divisiones de acuerdo a los tipos de medicamentos que poseen (buena 79%).

En términos generales, las dimensiones de la calidad de atención se presentan a anivel bueno, lo que es positivo para la farmacia, dado que esto implica satisfacción del paciente con el servicio, sin embargo existen mejorar por hacer. Esto coincide con el estudio de Rodriguez (2021), quien concluyó que todas las dimensiones de calidad de atención como la tangibilidad, empatía, confiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad se dan a nivel bueno, sin embargo, existe debilidades en el cumplimiento de los tiempos prometidos y al acceso de la farmacia, y respecto a la disponibilidad y disposición de ayuda por parte del personal. Asimismo, Caruajulca y Vargas (2020), señalan que la mayoría de los usuarios perciben una calidad excelente en las dimensiones de Seguridad (49,0%), Empatía (50,0%) y Tangibilidad (50,0%), y una calidad buena en las dimensiones de Fiabilidad (50,5%) y Capacidad de respuesta (48,0%).

En cumplimiento al objetivo específico, *identificar las debilidades de la calidad en la atención a los pacientes que acuden a la farmacia del Centro de Salud Materno Infantil Wichanzao, 2022*; se hizo un análisis de los indicadores de cada una de las dimensiones, considerando los factores e indicadores débiles, aquellos que califican regular, malos, y muy malo. En la dimensión capacidad de respuesta (tabla y figura 3), se obtuvo que, para la mayoría de los pacientes, califican a nivel regular (31%) la atención que se brinda, así como la resolución de problemas que maneja el personal, y

las alternativas de medicamentos que ofrecen; en lo que respecta a la dimensión seguridad (tabla y figura 4), los pacientes consideran que el personal no brinda suficientes tiempos para contestar sus dudas sobre los medicamentos. Considerando el nivel de empatía (tabla y figura 5), señalan que el personal no explica con mucha profundidad sobre la medicina que debe tomar, además de no mostrarse muy tolerantes ante lo que opinan los pacientes; y sobre la tangibilidad (tabla y figura 6), señalan los pacientes deben mantener más limpia sus estructuras, además de las áreas que la componen.

Por lo que se puede decir que si bien, la farmacia de Centro de Salud Materno Infantil Wichanzao, tiene más aspectos positivos, existe una parte de sus usuarios o pacientes que no están conformes con la atención y el servicio, por lo que es importante que la institución este al pendiente de dichos indicadores bajos, para poder plantear estrategias de cambio. Coincidiendo con el estudio de La Rosa y Coronado (2021), quienes señalan que a pesar de que la calidad de atención recibida es buena, algunos la califican como regular; dado que tienen indicadores bajos como la rapidez de atención y el trato del personal hacia los usuarios.

Respecto a la dimensión fiabilidad (tabla y figura 2), de manera general califica a nivel bueno, sin embargo, existe un porcentaje del 11% (regular) que se debe mejorar. Considerando la dimensión capacidad de respuesta (tabla y figura 3), existe un 31% de los pacientes que lo califica como regular. En el tema de seguridad (tabla y figura 4), para el 8% (regular) de los usuarios existen deficiencias y respecto al nivel de empatía, un 15% también señala que hay deficiencias, por lo que lo califican a nivel regular. En lo que respecta a la dimensión de tangibilidad (tabla y figura 6), un 15% de los pacientes señalan que la farmacia presenta deficiencias.

9 Conclusiones y recomendaciones

Conclusiones

1. En relación a la frecuencia de características sociodemográficas de los pacientes que acuden a la farmacia del Centro de Salud Materno Infantil Wichanzao, 2022, tenemos que: el grupo etareo más frecuente es el comprendido entre 31 a 43 años con el 29% (102), de género femenino 63% (223), siendo convivientes 41% (146), pertenecen al sector urbano 55% (196), con nivel de instrucción secundario 56% (198), y cuentan con trabajos independientes 64% (228);
2. En relación a las dimensiones de calidad: el 63% (224) calificaron la fiabilidad de buena; el 65% (230) calificaron la capacidad de respuesta como buena; el 81% (287) calificaron la seguridad de buena; 79% (279) calificaron la empatía como muy buena; y el 79% (279) calificaron la tangibilidad como buena.
3. Finalmente se concluye que el 89% (318 usuarios) califican que el nivel de calidad en la atención a los pacientes que acuden a la farmacia del Centro de Salud Materno Infantil Wichanzao es bueno

Recomendaciones

1. Se sugiere elaborar proyectos de mejora continúa destinada a fortalecer los indicadores que están en deficiencia.

2. Recomendar al personal mejorar sus conocimientos y competencias en la Calidad de atención a fin de absolver las consultas adecuadamente.

3. Sugerir que por el nivel del establecimiento farmacéutico hay elementos básicos tangibles que son importantes y necesarios para fortalecer la Calidad de atención

10 Referencias bibliográficas

Alcívar, S. (2019) *Satisfacción de los usuarios en relación a la calidad de los servicios farmacéuticos en el Hospital General Guasmo Sur* (tesis de posgrado). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador. http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/13952/1/T-UCSG-POS-MGSS-216.pdf

Aquino, M. (2018). *Nivel de satisfacción de los usuarios respecto a la calidad de atención recibida en el servicio de farmacia del policlínico Jesús Ángel S.A.C. San Juan de Lurigancho, Enero 2017* (tesis de posgrado. Universidad Nacional Federico Villareal, Lima. http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/1948#:~:text=De%20manera%20espec%C3%ADfica%2C%20el%2051,de%20la%20atenci%C3%B3n%20dada%20en

Barzola, M. y Moncada, R. (2019). *Nivel de satisfacción y calidad en la atención del usuario de la farmacia de Consulta Externa del Hospital III de Emergencias Grau Essalud. Julio - Setiembre 2018* (tesis de pregrado). Universidad Norbert Wiener. http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3659/T061_10470039_42933981_T.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Borobia, C. (2017). *Actualización del nuevo baremo de tráfico.* https://books.google.com.pe/books?id=adzqdwaaqbaj&pg=pr5&dq=baremo&hl=es419&sa=x&ved=2ahukewi8wj2hsnb5ahuvhlkghcgqbbaq6af6bagheai#v=onepage&q=baremo&f=false

Caruajulca y Vargas (2020) *Calidad de atención farmacéutica y satisfacción del cliente en la botica Rocío, San Juan de Lurigancho, 2020* (tesis de pregrado). Universidad María Auxiliadora, Lima. https://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12970/335/CALIDAD%20de%20atenci%c3%93n%20farmac%c3%89utica%20y%20satisfacci%c3%93n%20del%20cliente%20en%20la%20botica%20rocio%2c%20san%20juan%20de%20lurigancho%2c%202020.pdf?sequence=1&isallowed=y

Chávez, L. (2020). *Calidad de servicio y satisfacción de usuarios que acuden al servicio de farmacia del Hospital El Esfuerzo, Trujillo 2019* (tesis de posgrado). Universidad César Vallejo, Trujillo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/51476/Ch%c3%a1vez_GLE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

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

Hernández, S., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6ª. ed.). Mc Graw Hill Education.

La Rosa, A. y Coronado, G. (2021) *Influencia de la calidad de atención en la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de Farmacia de Emergencia en el Hospital Regional de Huacho en el periodo Diciembre 2020 – Marzo 2021* (tesis de pregrado). Universidad María Auxiliadora. https://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12970/652/Tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Organización Mundial de Salud (2020). Servicios sanitarios de calidad. https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services

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

Quispe, J. (2021). *Calidad de atención a los usuarios del servicio de farmacia de emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, en el primer trimestre del 2020, distrito de La Victoria – Lima Metropolitana*" (tesis de pregrado). Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/60416/Quispe_CJR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Quispe, M. (2021). *Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario del Servicio de Farmacia del Hospital las Mercedes de Paita, 2021*(tesis de posgrado). Universidad César Vallejo, Piura. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/77104/Quispe_QM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rodriguez, G.(2021). *Evaluación de la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios de la farmacia institucional del Hospital Teófilo Dávila de la ciudad de Machala* (tesis posgrado). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador. http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/15918/1/T-UCSG-POS-MGSS-293.pdf

Zambrano, J. (2020). *La Calidad De Atención médica percibida por el adulto mayor en el Hospital General Guasmo Sur De Guayaquil* (tesis de posgrado). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador. http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/15819/1/T-UCSG-POS-MGSS-277.pdf

11 Agradecimiento

Agradecer a Dios, por darme la fortaleza necesaria para terminar mi carrera con éxito.

A la UNIVERSIDAD SAN PEDRO y a todos sus maestros, por dedicar día a día lo mejor de sus conocimientos.

A mi asesor QF. Jaime Flores Ballena, por guiarme en el desarrollo de mi tesis.

A mis padres y hermanos por el apoyo brindado en todo el tiempo que lo necesite.

A mis jefes y compañeros de trabajo, por su apoyo y compresión.

12 Anexos

Anexo 1

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

RED DE SALUD TRUJILLO

BICENTENARIO DEL PERU 2021 - 2024

"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"

La Esperanza, 04 de mayo de 2022

CARTA MÚLTIPLE N°001-2022-GRLL-GGR/GS/UTES T.E./CSMC. LE

SRTA.
REYNA VILLALOBOS ERENIA RENÉ
DNI:41538993
BACHILLER EN FARMACIA
ESCUELA DE FARMACIA Y BIOQUÍMICA DE LA UNIVERSIDAD SAN PEDRO

DR.
FLORES BALLENA JAIME
CQFP 02061
ASESOR
ESCUELA DE FARMACIA Y BIOQUÍMICA DE LA UNIVERSIDAD SAN PEDRO

Presente :

Asunto: AUTORIZACIÓN PARA APLICACIÓN DE ENCUESTA A USUARIOS DEL SERVICIO DE FARMACIA
Referencia: SOLICITUD PRESENTADA EL 04 DE MAYO DE 2022

Por medio de la presente reciba el cordial saludo a nombre del CENTRO DE SALUD MATERNO INFANTIL WICHANZAO DE LA ESPERANZA, jurisdicción Microrred La Esperanza, Red de Salud Trujillo Este UTES N° 6, con la finalidad de dar respuesta a su solicitud formulada mediante escrito de fecha 04 de mayo del presente año.

Al respecto, debo señalar que, en mi calidad de Coordinadora del establecimiento, doy conformidad a su pedido y **AUTORIZO APLICAR LA ENCUESTA DE TESIS TITULADA CALIDAD EN LA ATENCION A LOS PACIENTES QUE ACUDEN A LA FARMACIA DEL CENTRO DE SALUD MATERNO INFANTIL WICHANZAO, 2022** centro de salud perteneciente a la jurisdicción de la Red de Salud Trujillo Este UTES N °6, los meses de mayo, junio y julio, del presente año.

Agradeceré que, una vez culminado el proceso, nos haga entrega de una copia para el archivo de nuestra institución, indicándole que la Coordinación de nuestro Comunitario está presta a brindarle las facilidades del caso para el correcto desarrollo de la encuesta.

Sin otro particular, agrovecho la oportunidad para desear que la elaboración de su Tesis se lleve a cabo bajo las condiciones y características estipuladas, dentro de los objetivos propuestos.

Atentamente.

Patricia C. Quevedo Reaño
ENFERMERA
CEP 39051

Lic. Enf. Quevedo Reaño Patricia
Jefe del Centro De Salud Materno Infantil Wichanzao

Anexo 2

Ficha de recolección de datos

Cuestionario para medir la calidad en la atención a los pacientes que acuden a la farmacia del Centro de Salud Materno Infantil Wichanzao, 2022

Características sociodemográficas

Edad: …… Sexo: Masculino ( ) Femenino ( )

Estado civil: soltero(a) ( ) casado(a) ( ) divorciado(a) ( ) conviviente ( ) viudo(a) ( )

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 malo = 0 Malo = 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 farmacia que le atendió, le inspiró confianza?					
10	¿El personal de farmacia que le atendió, tiene conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios?					
11	¿El personal de farmacia que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas?					
12	¿Durante su atención en la farmacia se respetó la confidencialidad?					
	DIMENSIÓN: EMPATIA					
13	¿El personal de farmacia que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia?					
14	¿Usted comprendió, la explicación que el personal de farmacia, le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?					
15	¿El personal de farmacia, es tolerante, y es capaz de respetar distintos puntos de vista del usuario?					
16	¿El personal de farmacia, es comprensivo con su enfermedad y estado de salud?					
	DIMENSIÓN: TANGIBILIDAD					
17	¿Las instalaciones físicas de la farmacia son visualmente atractivas?					
18	Los avisos, letreros, carteles, señalizaciones; de la farmacia, ¿fueron adecuados para orientar a los pacientes?					
19	¿La farmacia mantiene limpio el local?					
20	¿La distribución de la farmacia en cuanto a la ubicación de sus medicamentos es adecuada?					

RESULTADO TOTAL DE LA CALIDAD:

MUY MALO: 0 – 20 MALO: 21 – 40 REGULAR: 41-60 MUY BUENO: 61– 80

Anexo 3

Validación de juicio de expertos y confiabilidad

Calidad en la atención a los pacientes que acuden a la farmacia del Centro de Salud Materno Infantil Wichanzao, 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: Fany Elizabeth Ilquimichi Salvador. Nº Experto: 1. Grado Académico: Magister Fecha: 23 de mayo 2022

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

CRITERIOS	SI	NO	OBSERVACIONES
1. La ficha de recolección recoge la información que permite dar respuesta al problema de investigación.	X		
2. La ficha de recolección responde a los objetivos de la investigación.	X		
3. La ficha de recolección responde a la operacionalización de la variable.	X		
4. La estructura de la ficha de recolección es adecuada.	X		
5. La secuencia presentada facilita el llenado de la ficha de recolección.	X		
6. Los ítems son claros y comprensibles para la recopilación.	X		
7. El número de ítems es adecuado para la recopilación.	X		
8. Se debería de incrementar el número de ítems en la ficha de recolección.	X		
9. Se debe eliminar algunos ítems en la ficha de recolección.	X		

Aportes y/o sugerencias para mejorar el instrumento. _____

Fany Ilquimichi Salvador
QUÍMICO FARMACÉUTICO
C.Q.F.P. 15817

Firma de experto
DNI N.º 40695757

Calidad en la atención a los pacientes que acuden a la farmacia del Centro de Salud Materno Infantil Wichanzao, 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: Edwin Pomatanta Plasencia. Nº Experto: 3. Grado Académico: Magister
Fecha: 27 de mayo 2022

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

CRITERIOS	SI	NO	OBSERVACIONES
1. La ficha de recolección recoge la información que permite dar respuesta al problema de investigación.	X		
2. La ficha de recolección responde a los objetivos de la investigación.	X		
3. La ficha de recolección responde a la operacionalización de la variable.	X		
4. La estructura de la ficha de recolección es adecuada.	X		
5. La secuencia presentada facilita el llenado de la ficha de recolección.	X		
6. Los ítems son claros y comprensibles para la recopilación.	X		
7. El número de ítems es adecuado para la recopilación.	X		
8. Se debería de incrementar el número de ítems en la ficha de recolección.	X		
9. Se debe eliminar algunos ítems en la ficha de recolección.	X		

Aportes y/o sugerencias para mejorar el instrumento. _____

Firma de experto
DNI N.º 18057280
Edwin E. Pomatanta Plasencia
QUÍMICO FARMACÉUTICO
C.Q.F.P. 8423A

Calidad en la atención a los pacientes que acuden a la farmacia del Centro de Salud Materno Infantil Wichanzao, 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: Maria Elizabeth Vasquez Sanchez Nº Experto: 2. Grado Académico: Magister Fecha: 23 de mayo 2022

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

CRITERIOS	SI	NO	OBSERVACIONES
1. La ficha de recolección recoge la información que permite dar respuesta al problema de investigación.	X		
2. La ficha de recolección responde a los objetivos de la investigación.	X		
3. La ficha de recolección responde a la operacionalización de la variable.	X		
4. La estructura de la ficha de recolección es adecuado.	X		
5. La secuencia presentada facilita el llenado de la ficha de recolección.	X		
6. Los ítems son claros y comprensibles para la recopilación.	X		
7. El número de ítems es adecuado para la recopilación.	X		
8. Se debería de incrementar el número de ítems en la ficha de recolección.	X		
9. Se debe eliminar algunos ítems en la ficha de recolección.	X		

Aportes y/o sugerencias para mejorar el instrumento. _____

_____

Firma de experto
DNI N.º 48058104

Confiabilidad del cuestionario sobre calidad en la atención

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.776	20

Anexo 4

Matriz de consistencia

Problema	Variables	Objetivos	Hipótesis	Metodología
¿Cuál es nivel de calidad en la atención a los pacientes que acuden a la farmacia del Centro de Salud Materno Infantil Wichanzao, 2022?	Calidad en la atención	**Objetivo general** Determinar nivel de calidad en la atención a los pacientes que acuden a la farmacia del Centro Materno Infantil Wichanzao, 2022	Por ser una investigación descriptiva no se ha formulado hipótesis.	**Tipo de Investigación**: básica **Diseño de Investigación:** Descriptivo, transversal, no experimental y de enfoque cuantitativo. **Población:** 4500 **Muestra:** 355 **Técnica:** encuesta **Instrumento:** Cuestionario
	Características sociodemográficas	**Objetivos específicos:** 1. Establecer la frecuencia de características sociodemográficas de los pacientes que acuden a la farmacia del Centro de Salud Materno Infantil Wichanzao, 2022. 2. Establecer la frecuencia de la calidad en la atención a los pacientes que acuden a la farmacia del Centro de Salud Materno Infantil Wichanzao, 2022, según dimensiones. 3. Identificar las debilidades de la calidad en la atención a los pacientes que acuden a la farmacia del Centro de Salud Materno Infantil Wichanzao, 2022. 4. Proponer actividades de mejora en la calidad de atención a los pacientes que acuden a la farmacia del Centro de Salud Materno Infantil Wichanzao, 2022.		

Anexo 5

Consentimiento informado

TÍTULO DEL ESTUDIO:

Calidad en la atención a los pacientes que acuden a la farmacia del Centro de Salud Materno Infantil Wichanzao, 2022.

BACHILLER:

Reyna Villalobos, Erenia René

UNIVERSIDAD SAN PEDRO

Yo (Nombres y Apellidos) …….....

con DNI…… con domicilio en…….

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

Por lo tanto, acepto participar en la siguiente investigación.

TRUJILLO,….de…….del 2022

Anexo 6

Base de datos

Cuestionario sobre características sociodemográficas

	Edad	Sexo	Estado civil	Procedencia	Grado instrucción	Ocupación
1	18	2	4	2	1	1
2	22	1	1	2	2	2
3	35	2	4	2	2	1
4	48	1	2	1	2	2
5	55	2	1	1	3	2
6	69	2	1	2	3	2
7	34	1	2	2	3	1
8	67	2	1	1	2	2
9	53	1	1	2	2	1
10	28	2	5	1	3	2
11	67	1	1	2	3	1
12	56	2	3	1	3	2
13	43	1	1	2	2	2
14	56	1	1	1	2	2
15	72	2	4	2	2	2
16	23	1	1	2	3	2
17	34	2	1	2	2	2
18	55	2	1	2	2	2
19	51	1	2	1	3	2
20	61	2	1	1	1	2
21	31	2	1	1	2	2
22	57	1	4	1	3	2
23	48	2	1	2	3	2
24	39	2	5	2	3	2
25	44	2	4	1	3	2
26	45	1	2	1	2	1
27	61	1	1	2	2	2
28	36	1	1	2	2	2
29	23	2	1	1	3	2
30	43	2	1	1	3	1
31	42	1	5	2	2	2
32	62	2	4	2	3	2
33	23	1	1	2	2	1
34	45	1	5	1	1	2
35	21	2	4	1	3	2
36	45	1	5	2	3	2
37	63	1	1	1	2	2

38	23	2	4	1	1	2
39	45	2	1	1	1	2
40	61	2	2	2	2	2
41	34	1	1	2	1	2
42	61	2	2	2	2	2
43	44	2	1	2	2	2
44	45	1	2	1	2	2
45	26	1	4	1	2	2
46	25	1	2	2	2	2
47	23	2	3	2	2	2
48	18	2	2	2	3	2
49	44	1	4	1	2	2
50	56	1	1	1	3	2
51	42	1	4	1	2	2
52	21	2	5	1	2	2
53	45	2	4	2	3	2
54	61	1	5	2	2	1
55	45	2	1	2	1	2
56	34	1	2	1	3	2
57	56	1	5	1	2	2
58	42	2	4	2	2	1
59	41	1	1	2	2	2
60	31	2	1	1	3	2
61	59	1	1	2	2	2
62	51	2	4	2	1	2
63	63	1	5	1	2	2
64	27	2	4	2	3	2
65	51	1	1	2	2	2
66	34	2	1	1	2	2
67	56	1	1	1	2	1
68	51	1	2	2	2	2
69	62	2	5	1	3	2
70	45	1	1	2	3	1
71	21	2	2	1	3	2
72	34	1	4	1	3	2
73	56	2	1	1	3	2
74	45	1	2	1	3	2
75	78	1	2	1	2	2
76	34	1	2	2	2	1
77	23	2	4	2	1	2
78	34	2	4	1	3	2
79	56	2	2	1	3	2

80	45	1	1	1	3	2
81	34	1	4	2	2	2
82	19	1	1	1	1	1
83	21	1	4	2	2	2
84	56	2	2	2	3	1
85	61	1	4	1	1	2
86	34	2	5	1	3	2
87	63	1	4	1	2	2
88	38	1	4	2	3	2
89	53	2	4	1	2	2
90	45	1	4	1	2	2
91	34	2	5	1	2	1
92	61	2	5	1	2	2
93	26	2	4	1	1	1
94	47	2	1	1	1	2
95	34	1	4	1	1	2
96	56	2	5	1	2	2
97	61	2	1	2	1	1
98	23	1	2	1	2	2
99	43	2	4	1	3	1
100	51	2	5	2	2	1
101	65	2	4	1	2	1
102	59	1	1	2	3	1
103	42	2	5	2	2	1
104	21	1	5	2	3	2
105	36	2	1	1	2	2
106	61	2	1	1	3	2
107	27	2	4	1	1	2
108	18	2	2	1	2	1
109	45	2	2	2	2	2
110	61	1	2	1	2	1
111	34	2	1	2	2	2
112	45	2	1	1	2	1
113	23	2	2	2	3	2
114	61	2	2	1	1	2
115	61	2	2	2	2	1
116	71	2	1	1	2	2
117	56	2	2	2	2	2
118	34	2	2	2	3	2
119	36	2	1	1	3	1
120	29	1	2	2	3	2
121	37	2	2	2	3	1

122	38	1	2	1	2	2
123	36	2	2	1	2	1
124	71	1	4	2	2	2
125	45	2	1	1	2	1
126	37	1	4	2	2	2
127	54	1	1	1	2	1
128	55	2	4	2	2	2
129	67	1	1	1	3	1
130	34	1	2	1	2	1
131	43	1	2	2	3	1
132	55	2	4	2	2	2
133	61	2	1	2	2	1
134	35	1	4	1	2	1
135	67	1	1	1	2	1
136	42	2	5	1	2	1
137	56	1	1	1	2	2
138	51	2	1	1	1	2
139	44	2	1	2	2	1
140	55	2	4	2	3	1
141	26	1	1	2	2	1
142	62	1	5	1	2	2
143	45	2	5	1	3	1
144	34	1	4	1	2	2
145	67	2	4	2	3	1
146	35	1	4	2	2	2
147	61	2	4	1	2	1
148	36	2	2	2	2	2
149	37	1	1	2	2	1
150	38	2	4	1	3	2
151	61	2	2	2	2	1
152	48	2	3	1	2	1
153	39	2	4	2	2	1
154	19	1	1	1	2	2
155	21	1	4	2	3	1
156	42	2	1	1	2	1
157	54	1	4	1	2	1
158	65	2	2	1	2	1
159	41	1	1	1	2	2
160	40	2	1	2	1	1
161	28	2	2	1	1	1
162	38	2	1	1	2	2
163	34	2	4	2	1	2

164	61	1	2	1	2	1
165	28	2	1	1	1	2
166	39	2	1	1	2	1
167	44	1	4	1	2	2
168	45	2	1	2	1	1
169	53	2	4	2	1	2
170	42	1	1	1	2	1
171	61	2	4	1	2	2
172	27	1	4	2	2	2
173	43	2	4	1	2	2
174	34	2	4	2	1	1
175	56	2	4	2	2	2
176	67	1	4	2	2	1
177	38	2	4	2	2	2
178	39	2	4	1	2	1
179	40	1	4	1	3	2
180	41	2	1	1	2	1
181	67	1	4	2	2	1
182	35	2	4	1	2	1
183	28	1	1	2	3	1
184	55	2	4	1	3	2
185	56	1	1	2	1	1
186	21	2	3	1	2	1
187	41	1	4	2	2	2
188	39	2	1	1	2	1
189	60	1	4	2	2	2
190	30	2	4	1	2	1
191	26	1	4	2	2	2
192	48	2	3	1	3	2
193	55	1	4	1	2	2
194	38	2	1	1	2	2
195	56	2	4	2	2	2
196	61	2	1	1	3	2
197	62	2	4	1	2	2
198	71	2	4	2	2	2
199	38	2	4	2	2	1
200	19	1	4	2	2	2
201	22	1	4	1	2	1
202	44	2	4	1	2	2
203	66	2	4	1	2	1
204	34	1	4	1	2	2
205	41	2	1	1	2	2

206	27	2	4	1	2	1
207	48	2	4	1	2	1
208	49	2	4	2	2	1
209	32	2	4	2	3	1
210	56	2	4	1	2	1
211	55	2	4	1	2	2
212	48	1	1	2	2	2
213	49	1	4	1	2	1
214	62	2	1	2	3	1
215	37	2	4	1	1	1
216	29	2	4	2	2	2
217	39	1	1	1	3	1
218	36	2	4	1	2	2
219	45	2	4	1	2	1
220	55	2	1	1	2	2
221	34	1	4	1	2	2
222	56	2	1	1	3	2
223	61	1	1	2	2	2
224	34	2	1	2	3	1
225	28	2	1	1	2	2
226	56	1	4	2	2	1
227	55	2	1	1	1	2
228	39	1	1	2	2	1
229	56	2	1	1	3	2
230	57	1	2	1	2	1
231	71	2	1	1	1	1
232	49	1	1	1	1	1
233	49	2	2	1	2	2
234	36	2	4	1	2	2
235	57	2	1	2	1	2
236	44	2	1	2	1	2
237	66	1	4	2	2	2
238	31	2	1	1	1	1
239	59	1	2	2	2	2
240	24	2	1	1	1	2
241	32	2	1	2	2	2
242	29	1	2	1	1	1
243	44	2	1	2	3	2
244	68	2	4	1	2	1
245	21	2	4	2	2	2
246	62	1	4	1	2	2
247	38	2	1	2	1	1

248	39	2	4	2	2	2
249	44	2	4	2	2	2
250	35	2	1	1	1	2
251	67	2	4	2	1	2
252	29	1	4	2	2	2
253	35	2	4	1	1	2
254	55	2	1	1	1	1
255	61	2	4	2	1	2
256	18	2	4	1	2	2
257	27	2	4	2	2	1
258	78	1	4	1	2	2
259	38	1	4	2	2	1
260	19	2	2	1	2	2
261	56	2	2	2	2	2
262	57	2	4	1	1	1
263	34	2	4	2	1	2
264	33	2	4	1	2	2
265	31	2	2	2	1	1
266	44	2	4	1	1	2
267	55	1	4	2	1	2
268	61	2	5	2	1	2
269	69	2	4	2	1	2
270	20	2	4	2	1	2
271	23	2	4	2	3	2
272	34	2	1	2	1	2
273	55	2	1	2	2	2
274	51	1	2	1	3	1
275	61	2	2	1	1	2
276	31	2	4	1	2	1
277	57	1	4	1	3	2
278	48	2	4	2	3	2
279	39	2	4	2	3	2
280	44	2	4	1	3	2
281	45	2	1	1	2	1
282	61	2	1	2	2	2
283	36	1	2	2	2	1
284	23	2	1	1	3	2
285	43	2	4	1	3	1
286	42	1	4	2	1	2
287	62	2	4	2	3	2
288	23	2	1	2	1	1
289	45	1	4	1	1	2

290	21	2	4	1	2	2
291	45	1	4	2	3	2
292	63	1	4	1	2	2
293	23	2	4	1	1	2
294	45	2	4	1	1	2
295	61	2	1	2	2	2
296	34	1	1	2	1	2
297	61	2	2	2	2	2
298	44	2	1	2	2	2
299	45	2	2	1	2	2
300	26	2	4	1	2	2
301	25	1	2	2	2	1
302	23	2	3	2	2	2
303	18	2	2	2	3	2
304	44	2	4	1	1	2
305	56	1	2	1	3	2
306	42	1	4	1	2	2
307	21	2	4	1	2	1
308	45	2	4	2	3	2
309	61	2	4	2	2	1
310	45	2	2	2	3	2
311	34	2	2	1	3	2
312	56	1	4	1	2	2
313	42	2	4	2	2	1
314	41	1	1	2	2	2
315	31	2	1	1	3	2
316	59	2	2	2	2	2
317	51	2	4	2	3	2
318	63	2	4	1	2	2
319	27	2	4	2	3	2
320	51	2	1	2	2	2
321	34	2	2	1	2	2
322	56	2	1	1	2	1
323	51	1	2	2	2	2
324	62	2	1	1	3	2
325	45	2	1	2	3	1
326	21	2	2	1	3	2
327	34	2	4	1	3	2
328	56	2	1	1	3	2
329	45	2	2	1	3	2
330	78	1	2	1	2	2
331	34	2	2	2	2	1

332	23	2	4	2	3	2
333	34	2	4	1	3	2
334	56	2	2	1	3	2
335	45	1	2	1	3	2
336	34	1	4	2	2	2
337	19	2	1	1	3	1
338	21	1	4	2	2	2
339	56	2	1	2	3	1
340	61	2	4	1	1	1
341	34	2	4	1	3	1
342	63	2	1	1	2	2
343	38	1	4	2	3	1
344	53	2	1	1	2	2
345	45	1	1	1	2	1
346	34	2	5	1	2	1
347	61	1	5	1	2	1
348	26	1	4	1	2	1
349	47	1	4	1	2	1
350	34	1	5	1	2	1
351	56	2	5	1	3	1
352	61	1	4	2	2	1
353	23	1	3	1	3	1
354	43	2	4	1	2	1
355	51	1	5	1	3	1

Cuestionario sobre 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	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2
2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2
3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3
4	1	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2
5	0	2	3	3	1	2	2	2	3	3	3	4	3	3	2	3	2	2	2	2
6	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2

7	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2
8	3	2	3	4	3	3	2	3	3	3	2	4	3	2	2	2	3	3	2	3
9	2	3	3	4	2	3	2	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3
10	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2
11	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	2	3	2	2
12	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2
13	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2
14	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2
15	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
16	3	3	3	3	2	1	1	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3
17	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3
19	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
23	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2
24	2	2	3	4	2	1	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2
25	2	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
26	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
27	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2
28	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4
29	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3
30	2	1	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	2
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
32	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
33	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2
34	2	3	3	3	2	1	1	2	3	1	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3
35	1	1	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	1	3	2	2	3
36	2	1	3	3	1	1	3	2	3	1	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3
37	2	1	3	3	2	1	2	1	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2
38	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4
39	2	3	3	1	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3
40	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	2	3	4	3	3	4	3	3	4	4
41	2	1	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2
42	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3
43	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	1	1	2
44	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	1	2
45	2	2	3	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	2
46	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1
47	2	2	3	4	2	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	2	2	1	2
48	3	2	3	3	2	3	4	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	2

49	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	2	2
50	1	1	3	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2
51	3	2	3	4	2	2	4	1	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	1	2
52	3	3	3	4	2	2	1	3	3	3	2	4	3	2	2	3	3	3	3	3
53	3	3	3	3	2	1	1	3	3	3	2	4	3	2	3	2	3	3	1	2
54	3	3	3	4	2	2	1	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3
55	2	3	3	4	2	1	1	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2	2
56	3	3	3	4	2	3	2	3	3	3	2	4	2	2	2	2	3	3	3	3
57	3	3	3	4	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3
58	3	2	3	4	2	1	1	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2
59	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	4	3	2	2	3	2	2	2	3
60	3	2	3	4	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
61	3	2	3	4	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3
62	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2
63	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2
64	2	3	3	4	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2
65	3	3	3	4	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2
66	3	3	3	4	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2
67	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	2	4	2	2	2	2	3	3	2	2
68	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	2
69	3	2	3	3	2	2	1	3	3	3	2	4	3	3	2	3	3	3	2	2
70	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	2	2	2	3	3	2	2
71	3	3	3	3	2	2	1	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3
72	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2
73	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3
74	3	3	3	4	2	1	1	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3
75	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2
76	3	3	3	4	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2
77	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3
78	3	3	3	4	2	2	2	3	2	2	2	3	2	1	2	2	3	3	2	2
79	3	3	3	3	2	2	1	3	2	2	2	3	2	1	2	2	3	3	3	3
80	3	2	3	4	3	3	2	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	2	2	2
81	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3
82	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	3	3	2	2
83	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	4	2	1	2	2	3	3	2	2
84	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	4	3	2	3	3	2	2	2	3
85	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3
86	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2
87	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	2	4	3	3	2	2	2	3	2	3
88	3	3	3	4	2	3	2	3	3	3	2	4	3	2	2	3	2	2	2	3
89	3	3	3	4	3	3	2	2	2	2	3	4	3	2	2	3	2	2	3	3
90	2	2	3	4	2	3	2	3	3	3	2	4	3	2	3	3	3	3	1	2

91	3	3	3	4	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3
92	2	3	3	4	2	2	1	3	3	3	2	4	3	2	3	3	2	2	2	2
93	3	2	3	4	2	2	1	3	3	3	2	4	3	2	3	3	2	2	1	2
94	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3
95	2	2	3	4	3	3	2	3	3	2	2	4	3	2	3	3	2	2	2	3
96	2	2	3	4	2	2	1	3	3	3	2	4	1	1	2	2	3	3	2	3
97	2	2	3	3	2	2	1	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3
98	3	3	3	3	2	2	1	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3
99	4	4	3	4	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
100	3	3	3	4	3	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
101	3	3	3	3	2	2	1	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	4	3	3
102	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3
103	2	2	3	3	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3
104	3	3	3	4	2	2	2	3	3	3	2	3	2	1	2	1	3	3	2	3
105	3	3	3	4	2	1	1	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2
106	4	4	3	3	3	2	1	2	3	2	3	3	4	1	3	4	4	3	0	2
107	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	1	1	0	2
108	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3
109	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	4	2	3	3	3	2	2	1	1
110	4	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	2
111	1	2	3	3	2	2	3	1	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2
112	2	3	3	3	1	1	0	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	2
113	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	1	2
114	2	2	3	3	2	2	3	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2
115	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	4	3	3
116	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	0	2
117	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	0	2
118	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3	2	2	2	3
119	2	3	3	4	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	1	2
120	2	3	3	4	2	4	3	2	3	2	2	4	4	4	4	4	3	3	2	1
121	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	2

122	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3
123	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1	3
124	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
125	2	3	3	2	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1
126	2	3	3	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3
127	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2
128	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2
129	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3
130	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	4	3	3	3	3	3	3	2	2
131	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
132	2	3	3	4	3	3	3	3	2	2	2	4	3	3	3	3	3	3	2	2
133	3	3	3	4	3	3	2	3	2	2	2	4	2	2	2	2	3	3	2	3
134	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	2	2
135	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2
136	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3
137	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2
138	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3
139	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2
140	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2
141	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
142	2	3	3	4	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2
143	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	1	2
144	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	1	2
145	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	1	3	2	1	2	2	3	3	2	2
146	3	2	3	2	2	2	1	3	3	3	2	4	3	2	3	2	3	3	2	3
147	3	3	3	4	2	2	1	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2
148	3	3	3	3	2	2	1	3	2	2	3	4	3	2	3	3	3	3	2	2

149	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	2	3
150	3	4	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	1	2	0	3	3	0	1
151	2	3	3	4	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2
152	2	3	3	4	2	3	3	3	4	4	3	4	3	2	2	2	3	2	2	2
153	1	1	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	1	3	2	2	3
154	2	1	3	3	1	1	3	2	3	1	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3
155	2	1	3	3	2	1	2	1	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2
156	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4
157	2	3	3	1	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3
158	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	2	3	4	3	3	4	3	3	4	4
159	2	1	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2
160	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3
161	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	1	1	2
162	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	1	2
163	2	2	3	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	2
164	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1
165	2	2	3	4	2	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	2	2	1	2
166	3	2	3	3	2	3	4	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	2
167	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	2	2
168	1	1	3	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2
169	3	2	3	4	2	2	4	1	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	1	2
170	3	3	3	4	2	2	1	3	3	3	2	4	3	2	2	3	3	3	3	3
171	3	3	3	3	2	1	1	3	3	3	2	4	3	2	3	2	3	3	1	2
172	3	3	3	4	2	2	1	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3
173	2	3	3	4	2	1	1	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2	2
174	3	3	3	4	2	3	2	3	3	3	2	4	2	2	2	2	3	3	3	3
175	3	3	3	4	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3

176	3	2	3	4	2	1	1	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2
177	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	4	3	2	2	3	2	2	2	3
178	3	2	3	4	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
179	3	2	3	4	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3
180	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2
181	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2
182	2	3	3	4	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2
183	3	3	3	4	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2
184	3	3	3	4	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2
185	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	2	4	2	2	2	2	3	3	2	2
186	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	2
187	3	2	3	3	2	2	1	3	3	3	2	4	3	3	2	3	3	3	2	2
188	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	2	2	2	3	3	2	2
189	3	3	3	3	2	2	1	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3
190	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2
191	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3
192	3	3	3	4	2	1	1	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3
193	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2
194	3	3	3	4	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2
195	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3
196	3	3	3	4	2	2	2	3	2	2	2	3	2	1	2	2	3	3	2	2
197	3	3	3	3	2	2	1	3	2	2	2	3	2	1	2	2	3	3	3	3
198	3	2	3	4	3	3	2	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	2	2	2
199	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3
200	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	3	3	2	2
201	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	4	2	1	2	2	3	3	2	2
202	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	4	3	2	3	3	2	2	2	3

203	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3
204	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2
205	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	2	4	3	3	2	2	2	3	2	3
206	3	3	3	4	2	3	2	3	3	3	2	4	3	2	2	3	2	2	2	3
207	3	3	3	4	3	3	2	2	2	2	3	4	3	2	2	3	2	2	3	3
208	2	2	3	4	2	3	2	3	3	3	2	4	3	2	3	3	3	3	1	2
209	3	3	3	4	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3
210	2	3	3	4	2	2	1	3	3	3	2	4	3	2	3	3	2	2	2	2
211	3	2	3	4	2	2	1	3	3	3	2	4	3	2	3	3	2	2	1	2
212	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3
213	2	2	3	4	3	3	2	3	3	2	2	4	3	2	3	3	2	2	2	3
214	2	2	3	4	2	2	1	3	3	3	2	4	1	1	2	2	3	3	2	3
215	2	2	3	3	2	2	1	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3
216	3	3	3	3	2	2	1	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3
217	4	4	3	4	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
218	3	3	3	4	3	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
219	3	3	3	3	2	2	1	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	4	3	3
220	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3
221	2	2	3	3	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3
222	3	3	3	4	2	2	2	3	3	3	2	3	2	1	2	1	3	3	2	3
223	3	3	3	4	2	1	1	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2
224	4	4	3	3	3	2	1	2	3	2	3	3	4	1	3	4	4	3	0	2
225	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	1	1	0	2
226	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3
227	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	4	2	3	3	3	2	2	1	1
228	4	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	2
229	1	2	3	3	2	2	3	1	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2

230	2	3	3	3	1	1	0	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	2
231	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	1	2
232	2	2	3	3	2	2	3	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2
233	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	4	3	3
234	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	0	2
235	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	0	2
236	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3	2	2	2	3
237	2	3	3	4	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	1	2
238	2	3	3	4	2	4	3	2	3	2	2	4	4	4	4	4	3	3	2	1
239	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	2
240	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3
241	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1	3
242	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
243	2	3	3	2	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1
244	2	3	3	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3
245	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2
246	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2
247	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3
248	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	4	3	3	3	3	3	3	2	2
249	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
250	2	3	3	4	3	3	3	3	2	2	2	4	3	3	3	3	3	3	2	2
251	3	3	3	4	3	3	2	3	2	2	2	4	2	2	2	2	3	3	2	3
252	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	2	2
253	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2
254	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3
255	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2
256	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3

257	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2
258	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2
259	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	2	3	2	2	
260	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	
261	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	
262	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	
263	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
264	3	3	3	3	2	1	1	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	
265	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
266	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	
267	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	
268	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
269	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
270	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
271	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	
272	2	2	3	4	2	1	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	
273	2	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
274	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
275	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	
276	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	
277	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	
278	2	1	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	2	
279	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
280	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
281	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	
282	2	3	3	3	2	1	1	2	3	1	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	
283	1	1	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	1	3	2	2	3	

284	2	1	3	3	1	1	3	2	3	1	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3
285	2	1	3	3	2	1	2	1	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2
286	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4
287	2	3	3	1	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3
288	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	2	3	4	3	3	4	3	3	4	4
289	2	1	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2
290	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3
291	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	1	1	2
292	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	1	2
293	2	2	3	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	2
294	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1
295	2	2	3	4	2	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	2	2	1	2
296	3	2	3	3	2	3	4	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	2
297	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	2	2
298	1	1	3	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2
299	3	2	3	4	2	2	4	1	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	1	2
300	3	3	3	4	2	2	1	3	3	3	2	4	3	2	2	3	3	3	3	3
301	3	3	3	3	2	1	1	3	3	3	2	4	3	2	3	2	3	3	1	2
302	3	3	3	4	2	2	1	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3
303	2	3	3	4	2	1	1	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2	2
304	3	3	3	4	2	3	2	3	3	3	2	4	2	2	2	2	3	3	3	3
305	3	3	3	4	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3
306	3	2	3	4	2	1	1	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2
307	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	4	3	2	2	3	2	2	2	3
308	3	2	3	4	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
309	3	2	3	4	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3
310	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2

311	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2
312	2	3	3	4	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2
313	3	3	3	4	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2
314	3	3	3	4	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2
315	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	2	4	2	2	2	2	3	3	2	2
316	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	2
317	3	2	3	3	2	2	1	3	3	3	2	4	3	3	2	3	3	3	2	2
318	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	2	2	2	3	3	2	2
319	3	3	3	3	2	2	1	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3
320	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2
321	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3
322	3	3	3	4	2	1	1	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3
323	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2
324	3	3	3	4	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2
325	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3
326	3	3	3	4	2	2	2	3	2	2	2	3	2	1	2	2	3	3	2	2
327	3	3	3	3	2	2	1	3	2	2	2	3	2	1	2	2	3	3	3	3
328	3	2	3	4	3	3	2	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	2	2	2
329	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3
330	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	3	3	2	2
331	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	4	2	1	2	2	3	3	2	2
332	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	4	3	2	3	3	2	2	2	3
333	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3
334	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2
335	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	2	4	3	3	2	2	2	3	2	3
336	3	3	3	4	2	3	2	3	3	3	2	4	3	2	2	3	2	2	2	3
337	3	3	3	4	3	3	2	2	2	2	3	4	3	2	2	3	2	2	3	3

338	2	2	3	4	2	3	2	3	3	3	2	4	3	2	3	3	3	3	1	2
339	3	3	3	4	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3
340	2	3	3	4	2	2	1	3	3	3	2	4	3	2	3	3	2	2	2	2
341	3	2	3	4	2	2	1	3	3	3	2	4	3	2	3	3	2	2	1	2
342	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3
343	2	2	3	4	3	3	2	3	3	2	2	4	3	2	3	3	2	2	2	3
344	2	2	3	4	2	2	1	3	3	3	2	4	1	1	2	2	3	3	2	3
345	2	2	3	3	2	2	1	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3
346	3	3	3	3	2	2	1	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3
347	4	4	3	4	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
348	3	3	3	4	3	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
349	3	3	3	3	2	2	1	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	4	3	3
350	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3
351	2	2	3	3	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3
352	3	3	3	4	2	2	2	3	3	3	2	3	2	1	2	1	3	3	2	3
353	3	3	3	4	2	1	1	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2
354	4	4	3	3	3	2	1	2	3	2	3	3	4	1	3	4	4	3	0	2
355	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	1	1	0	2

Anexo 7

Fotos

FARMACIA

Anexo 8 Formato de publicación en repositorio

USP
UNIVERSIDAD SAN PEDRO

REPOSITORIO INSTITUCIONAL DIGITAL

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE DOCUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

1. Información del Autor

REYNA VILLALOBOS ERENIA RENE	41538993	reyna_1482@hotmail.com
Apellidos y Nombres	DNI	Correo Electrónico

2. Tipo de Documento de Investigación

X	Tesis		Trabajo de Suficiencia Profesional		Trabajo Académico		Trabajo de Investigación

3. Grado Académico o Título Profesional [1]

	Bachiller	X	Título Profesional		Título Segunda Especialidad		Maestría		Doctorado

4. Título del Documento de Investigación

Calidad en la atención a los pacientes que acuden a la farmacia del Centro de Salud Materno Infantil Wichanzao, 2022

5. Programa Académico

FARMACIA Y BIOQUIMICA-MEDICINA HUMANA

6. Tipo de Acceso al Documento

X	Abierto o Público [2] (info:eu-repo/semantics/openAccess)		Acceso restringido [3] (info:eu-repo/semantics/restrictedAccess) (*)

(*) En caso de restringido sustentar motivo

A. Originalidad del Archivo Digital

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

B. Otorgamiento de una licencia CREATIVE COMMONS [4]

El autor, por medio de este documento, autoriza a la Universidad, publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Institucional Digital, al cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra a todo el documento. [5]

Lugar	Día	Mes	Año
Chimbote	12	10	2023

Huella Digital

Firma

Importante

1. *Según Resolución de Consejo Directivo N° 033-2016-SUNEDU-CD Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de investigación para optar Grados académicos y Títulos Profesionales, art. 8, inciso 8.2.*
2. *Ley N° 30035 Ley que regula el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto y D.S. 006-2015-PCM.*
3. *Si el autor eligió el tipo de acceso abierto o público, otorga a la Universidad San Pedro una licencia no exclusiva, para que se pueda hacer arreglos de forma en la obra y difundir en el Repositorio Institucional Digital. Respetando siempre los Derechos de Autor y Propiedad Intelectual de acuerdo a lo en el Marco de la Ley 822.*
4. *En caso de que el autor elija la segunda opción, únicamente se publicará los datos del autor y resumen de la obra, de acuerdo a lo dirimido N° 006-2016-CONCYTEC-DEGC (Numerales 5.2 y 6.1) que norma el funcionamiento del Repositorio Nacional Digital.*
5. *Las licencias Creative Commons (CC) es una organización internacional sin fines de lucro que pone a disposición de los autores un conjunto de licencias flexibles y de herramientas tecnológicas que facilitan la difusión de información, recursos educativos, obras artísticas y científicas, entre otros. Estas licencias cuidadosamente garantizan que el autor obtenga el crédito por su obra.*
6. *Según el inciso 12.2. del artículo 12° del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de investigación para optar grados académicos y títulos profesionales-RENATI: "Las universidades, instituciones y escuelas de educación superior tienen como obligación registrar todos los trabajos de investigación y proyectos, incluyendo los metadatos en sus repositorios institucionales previendo si son de acceso abierto o restringido, los cuales serán posteriormente reconocidos por el Repositorio Digital RENATI a través del Repositorio ALICIA".*

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

Anexo 9 Reporte de similitud

Calidad en la atención a los pacientes que acuden a la farmacia del Centro de Salud Materno Infantil Wichanzao, 2022.

INFORME DE ORIGINALIDAD

28%	26%	0%	10%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	7%
2	repositorio.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	3%
3	repositorio.uma.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	hdl.handle.net Fuente de Internet	2%
5	repositorio.uroosevelt.edu.pe Fuente de Internet	2%
6	repositorio.upsb.edu.pe Fuente de Internet	2%
7	repositorio.ucsg.edu.ec Fuente de Internet	1%
8	Submitted to Aliat Universidades Trabajo del estudiante	1%

9	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	1 %
10	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1 %
11	Submitted to National University College - Online Trabajo del estudiante	1 %
12	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	1 %
13	www.who.int Fuente de Internet	1 %
14	repositorio.utn.edu.ec Fuente de Internet	1 %
15	1library.co Fuente de Internet	<1 %
16	Submitted to Universidad de Manizales Trabajo del estudiante	<1 %
17	repositorio.unc.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
18	pesquisa.bvsalud.org Fuente de Internet	<1 %
19	sib.ucab.edu.ve Fuente de Internet	<1 %

20	Submitted to Universidad del Istmo de Panamá Trabajo del estudiante	<1 %
21	repositorioinstitucional.buap.mx Fuente de Internet	<1 %
22	www.clubensayos.com Fuente de Internet	<1 %
23	renati.sunedu.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
24	www.hospitalitaliano.org.ar Fuente de Internet	<1 %
25	Submitted to Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga Trabajo del estudiante	<1 %
26	es.scribd.com Fuente de Internet	<1 %
27	journals.sapienzaeditorial.com Fuente de Internet	<1 %
28	repositorio.cuc.edu.co Fuente de Internet	<1 %

Excluir citas	Apagado	Excluir coincidencias	< 10 words
Excluir bibliografía	Activo		