

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



**Percepción de la calidad en la atención a los pacientes que
acuden al servicio de farmacia, Hospital de Cascas, Provincia
Gran Chimú La Libertad, 2022**

Tesis para optar el Título Profesional de Químico Farmacéutico

Autor:

Pretel Plasencia, Diana Lizbeth

Asesor:

Flores Ballena, Jaime

(Código ORCID 0000-0002-2346-1040)

Nuevo Chimbote - Perú

2022

ÍNDICE DE GENERAL

ÍNDICE DE GENERAL.....	i
ÍNDICE DE TABLAS	ii
CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD	iv
TÍTULO	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT.....	vii
INTRODUCCIÓN	1
METODOLOGÍA.....	8
RESULTADOS	12
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN	20
CONCLUSIONES	24
RECOMENDACIONES.....	25
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	26
ANEXOS	29

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Características sociodemográficas de los pacientes de la farmacia del Hospital de Cascas	12
Tabla 2 Nivel de percepción sobre la fiabilidad	14
Tabla 3 Nivel de percepción sobre capacidad de respuesta	15
Tabla 4 Nivel de percepción sobre seguridad	16
Tabla 5 Nivel de percepción sobre empatía	17
Tabla 6 Nivel de percepción respecto a elementos tangibles	18
Tabla 7 Nivel de percepción de la calidad de atención.....	19

1 Palabra clave

Tema	percepción, calidad de atención, empatía, atención personalizada
Especialidad	Salud Pública

Keywords

Subject	perception, quality of care, empathy, personalized care
Speciality	Public health

Línea de investigación

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

2 Constancia de originalidad



CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

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

HACE CONSTAR

Que, de la revisión del trabajo titulado "**Percepción de la calidad en la atención a los pacientes que acuden al servicio de farmacia, Hospital de Cascas, Provincia Gran Chimú La Libertad, 2022**" del (a) estudiante: **PRETEL PLASENCIA DIANA LIZBETH**, identificado(a) con Código N° **1315100115**, se ha verificado un porcentaje de similitud del **20%**, el cual se encuentra dentro del parámetro establecido por la Universidad San Pedro mediante resolución de Consejo Universitario N° 5037-2019-USP/CU para la obtención de grados y títulos académicos de pre y posgrado, así como proyectos de investigación anual Docente.

Se expide la presente constancia para los fines pertinentes.

Chimbote, 25 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.

3 Título

Percepción de la calidad en la atención a los pacientes que acuden al servicio de farmacia, Hospital de Cascas, Provincia Gran Chimú La Libertad, 2022

4 Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general, determinar el nivel de percepción de la calidad de atención de los pacientes que acuden al servicio de farmacia del Hospital de Cascas, Provincia Gran Chimú- La Libertad, 2022; siendo el problema ¿Cuál es el nivel de percepción de la calidad en la atención a los pacientes que acuden al servicio de farmacia, Hospital de Cascas? La metodología fue de tipo no experimental de tipo transversal descriptivo; se aplicó un cuestionario a una muestra de 270 pacientes. Entre los principales resultados se tiene, los pacientes que más acuden a la farmacia del Hospital en estudio tienen una edad promedio de 44 a 61 años, además son mayormente mujeres que conviven con sus parejas, con un trabajo independiente y estudios secundarios. Concluyendo que la calidad de atención es percibida como buena por el 60%, y regular por el 40%; asimismo la dimensión fiabilidad es calificada como buena por el 60%, un 55% califica como buena la capacidad de respuesta, un poco menos de la mitad (48%) califica a la dimensión seguridad como buena, un 39% califica a la dimensión empatía como buena, y el 86% califica a la dimensión tangibilidad como buena.

Palabras claves: Percepción, calidad de atención, empatía, atención personalizada

5 Abstract

The present research work had as a general objective, to determine the level of perception of the quality of care of patients who come to the pharmacy service of the Hospital de Cascas, Province of Gran Chimú-La Libertad, 2022; being the problem, what is the level of perception of the quality of care for patients who come to the pharmacy service, Hospital de Cascas? The methodology was of a non-experimental type of a descriptive cross-sectional type; a questionnaire was applied to a sample of 270 patients. Among the main results, the patients who go to the pharmacy of the Hospital under study the most have an average age of 44 to 61 years, in addition they are mostly women who live with their partners, with independent work and secondary studies. Concluding that the quality of care is perceived as good by 60%, and regular by 40%; Likewise, the reliability dimension is rated as good by 60%, 55% rate the response capacity as good, a little less than half (48%) rate the security dimension as good, 39% rate the empathy dimension as good, and 86% rate the tangibility dimension as good

Keywords: Perception, quality of care, empathy, personalized care

6 Introducción

Antecedentes y fundamentación científica

García, y Carballeira, (2020) en su artículo “*Receta electrónica: diferencias entre comunidades autónomas que afectan al acceso a los tratamientos y a la calidad de la atención farmacéutica. Anales del Sistema Sanitario de Navarra*”; el objetivo principal fue analizar cómo estas diferencias impactan en la capacidad de las personas para obtener tratamiento y medicamentos, así como identificar las particularidades que contribuyen a estas discrepancias. Llegaron a la conclusión de que resulta imperativo mejorar el sistema de prescripción electrónica actual con el fin de asegurar una atención de alto nivel para los pacientes, ya que esto simplificaría el acceso al tratamiento y evitaría demoras..

Castillo, et al (2020) en su estudio “*Percepción de pacientes peruanos acerca de la calidad de los servicios farmacéuticos hospitalarios*”; realizó una investigación de carácter descriptivo, empleando una muestra de 286 pacientes afiliados. En el proceso de recopilación de datos, utilicé un cuestionario. Los resultados principales indicaron que la calidad del servicio farmacéutico ofrecido fue percibida como alta por el 51.5% de los pacientes en uno de los hospitales estudiados y como media por el 51.3% en otro hospital. Como conclusión, se observó que la percepción de los pacientes acerca de la calidad del servicio farmacéutico varía en función del hospital en el que se encuentren, ya que cada uno presenta aspectos positivos y negativos que los distinguen.

Pantoja (2021), en su tesis de investigación “*Percepción de la calidad de servicio en los clientes de las boticas periféricas en la Asociación los Portales del Norte, en el distrito de los Olivos, año 2021*” (Lima, Perú), llevó a cabo una investigación de carácter no experimental, específicamente un estudio descriptivo de tipo transversal simple. La muestra de estudio estuvo compuesta por 73 clientes a quienes se les administró un cuestionario como herramienta para recopilar información. La conclusión principal fue que, al considerar las dimensiones de confianza o empatía, confiabilidad, responsabilidad, capacidad de respuesta y servicio,

se encontró que los clientes de la farmacia evaluada se ubicaban en el nivel más alto de calidad de servicio, representando el 68.5% de los encuestados.

Quispe y Sacapuca (2021), en su investigación titulada "*Evaluación de la Calidad de Atención en Farmacias y Boticas del Mercado Pedro Vilcapaza en la Ciudad de Juliaca, Perú, durante los meses de marzo y abril de 2021*" llevaron a cabo un estudio de tipo observacional no experimental con un enfoque transversal. La muestra estuvo compuesta por 374 clientes, y se utilizaron cuestionarios como instrumentos para recopilar datos. Como resultado, se concluyó que el 55.08% de los participantes considera que la calidad de atención en las farmacias y boticas es satisfactoria, el 39.31% la calificó como regular, el 2.14% la percibió como deficiente (haciendo referencia específicamente a la farmacia), y el 3.48% la describió como excelente.

Huamán, y Valeriando (2021), en su tesis "*Calidad de atención farmacéutica y satisfacción del cliente en la Botica Sofia, Imperial - Cañete, junio – 2021*" (Lima, Perú); llevaron a cabo una investigación de tipo descriptivo no experimental. La muestra estuvo compuesta por 269 clientes, y se empleó la técnica de encuestas con un cuestionario como instrumento de recolección de datos. Los hallazgos revelaron que la mayoría de los clientes que visitan la farmacia tienen una percepción positiva sobre la calidad de la atención, aunque no se sienten completamente satisfechos. En términos de las dimensiones de tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta y empatía, la mayoría de los clientes mostraron evaluaciones favorables. Sin embargo, en lo que respecta a la satisfacción, se encontró insatisfacción en aspectos relacionados con humanidades (59.1%), tecnología (100%), y el entorno (68%). Además, la mayoría de los encuestados se ubicaban en el rango de edad de 26 a 50 años, eran mujeres, estaban casados y tenían educación secundaria.

Gonzales (2020), Empleó un enfoque de investigación básica con un diseño transversal no experimental y un enfoque descriptivo relacionado. La encuesta se aplicó a una muestra de 40 usuarios, utilizando como método la encuesta y un cuestionario como herramienta de recopilación de datos. Los resultados indicaron que

la calidad de la atención en los servicios de farmacia se encuentra en un nivel considerado normal, alcanzando el 53%. Además, se determinó que el grado de satisfacción de los usuarios de estos servicios es del 55%, lo que refuerza la relación entre las variables estudiadas.

Chávez (2020), Se adoptó un enfoque de naturaleza cuantitativa, con un diseño de investigación de tipo no experimental, específicamente transversal y descriptivo. La muestra de estudio estuvo compuesta por 286 usuarios. Para la recopilación de datos, se empleó una encuesta utilizando el cuestionario SERVQUAL como instrumento. Los resultados revelaron que los usuarios evaluaron positivamente todas las dimensiones relacionadas con la confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad, calificándolas en un nivel considerado como bueno. Esto indica que la calidad de la atención fue percibida como buena por los usuarios y que expresaron satisfacción en general.

La calidad de la atención médica, incluida la seguridad del paciente, desempeña un papel fundamental en la consecución de los objetivos de salud nacionales, la mejora de la salud de la población y la sostenibilidad a largo plazo de los sistemas de atención médica. No puede ser evaluada únicamente desde una perspectiva técnica, ya que debe tener en cuenta tanto la evaluación de profesionales de la salud como las preferencias de los pacientes individuales y la sociedad en su conjunto. La búsqueda de cada componente de calidad puede fortalecerse mutuamente, ya que el apoyo emocional suele ser considerado más aceptable y legítimo. (Lazo y Santibáñez, 2018)

Gabriel et al (2019), Indica que la calidad de la atención puede evaluarse a través de las siguientes dimensiones: a. Confiabilidad: Evalúa la capacidad de un centro de salud para ofrecer servicios de manera constante y confiable; b. Capacidad de respuesta: Hace referencia a la rapidez con la que se proporcionan los servicios a los usuarios; c. Seguridad: Involucra las competencias y habilidades del personal de enfermería, así como la percepción de los usuarios acerca de la atención segura; d.

Empatía: Está relacionada con el trato personalizado que los usuarios experimentan por parte del personal; e. Elementos Tangibles: Se refiere a la apariencia física de las instalaciones, equipamiento, personal y materiales.

Según Gil (2020), Los beneficios derivados de brindar un servicio al cliente de alta calidad incluyen: Fidelización del consumidor, cliente y usuario, lo que significa que están más propensos a mantener su relación con la empresa a largo plazo; incremento en las ventas y rentabilidad, ya que clientes satisfechos tienden a gastar más y de manera más frecuente; generación de ventas adicionales a través de compras repetidas por parte de los mismos clientes.; ampliación de las ventas gracias a clientes satisfechos que están dispuestos a adquirir otros productos o servicios de la empresa; atracción de nuevos clientes mediante el boca a boca y recomendaciones de clientes satisfechos; optimización de las campañas de marketing y marketing relacional de la empresa, lo que conlleva a un mayor éxito en estas iniciativas; reducción de quejas y reclamaciones, lo que se traduce en una mayor rentabilidad; mejora de la imagen y reputación de la empresa tanto en el ámbito físico como en las redes sociales, lo que la diferencia positivamente de la competencia; mejora del ambiente laboral y reducción de la rotación de personal; disminución de quejas y ausentismo entre los empleados; necesidad de menos esfuerzo en la dirección de la empresa debido a una operación más eficiente; aumento de la rentabilidad y una mayor cuota de mercado.

Justificación de la investigación

Esta investigación se justifica porque busca la aplicación de la teoría y los conceptos básicos sobre los conocimientos existentes sobre percepción y calidad de servicio para aplicarlos al sector de salud, en establecimientos farmacéuticos públicos y de esta manera generar otras teorías o conocimientos que sustenten estudios de otros investigadores que tengan el mismo objeto de estudio.

Se justifica metodológicamente, dado que la presente investigación fue de tipo descriptiva dado que solo se buscó medir el nivel de percepción de los usuarios sobre la calidad de atención, por lo que se utilizó solo como instrumento de recolección de

datos, al cuestionario, dado que fue la herramienta mejor utilizada que permitió determinar el nivel de percepción.

Este tipo de investigación se justifica socialmente porque es 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. Es muy importante reconocer que trabajos como el presente permite mejorar la imagen de la Institución ante la comunidad haciendo que sea al margen de 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.

Problema

¿Cuál es el nivel de percepción de la calidad en la atención a los pacientes que acuden al servicio de farmacia, Hospital de Cascas, Provincia Gran Chimú- La Libertad 2022?

Conceptuación y operacionalización de las variables

Definición conceptual de la variable	Dimensiones (factores)	Indicadores	Tipo de escala de medición
Calidad de atención La calidad de la atención médica se refiere al nivel en que la atención brindada a individuos y comunidades mejora las posibilidades de obtener los mejores resultados de salud, basándose en el conocimiento más	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			

<p>actualizado. Implica proporcionar atención segura, eficaz, de manera eficiente, en el momento adecuado, equitativa y centrada en las necesidades del paciente. (Lazo y Santivañez, 2018)</p>		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

Por tratarse de un estudio descriptivo, no se ha considerada hipótesis, pues no se está trabajando con dos variables, así como tampoco se está trabajando con relaciones de causa. (Hernández, Fernández, y Baptista, 2014)

Objetivos

Objetivo general

Determinar el nivel de percepción de la calidad de atención de los pacientes que acuden al servicio de farmacia del Hospital de Cascas, Provincia Gran Chimú- La Libertad, 2022.

Objetivos específicos

- 1.** Identificar las características sociodemográficas de los pacientes de los pacientes que acuden al servicio de farmacia del Hospital de Cascas, Provincia Gran Chimú- La Libertad, 2022.
- 2.** Determinar el nivel de percepción sobre la rapidez de atención a los pacientes que acuden al servicio farmacia del Hospital de Cascas, Provincia Gran Chimú- La Libertad, 2022.
- 3.** Determinar el nivel de percepción sobre el trato del personal hacia los pacientes que acuden al servicio farmacia del Hospital de Cascas, Provincia Gran Chimú- La Libertad, 2022, según sus dimensiones.
- 4.** Determinar el nivel de percepción sobre los aspectos tangibles en la atención de la farmacia del Hospital de Cascas, Provincia Gran Chimú- La Libertad, 2022, según sus dimensiones.

7 Metodología

a) Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

Este estudio tuvo un enfoque de investigación básica, ya que su objetivo principal fue crear y aumentar el conocimiento en relación con el tema de estudio. (Hernández, Fernández, y 2014)

Diseño de investigación

Fue observacional transversal descriptivo porque el investigador no manipulará ninguna variable de estudio, sólo se limitará a observar durante la recopilación de datos, no experimental, dado que no se pretende manipular las variables y de enfoque cuantitativo.

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 pacientes que acuden a la Farmacia del Hospital de Cascas, en un día acuden un aproximado de 10 pacientes. Haciendo un total de 300 pacientes en un mes aproximadamente entres de abril, mayo y junio 900 usuarios atendidos en la consulta externa.

Criterios de inclusión

- Todos los pacientes que cuentan con Seguro Integral de Salud (SIS) y privado, que acuden al Hospital de Cascas en los meses de febrero y marzo.
- Pacientes de ambos sexos.

Criterios de exclusión

- Pacientes externos y pacientes con Seguro Integral de Salud que pertenecen a otros establecimientos de salud.

Muestra

La muestra estuvo conformada por pacientes del Seguro Integral de salud (SIS) y pacientes particulares que acudieron a la farmacia del Hospital de Cascas, Provincia Gran Chimú La Libertad, entre los meses de abril, mayo, Junio y julio (270 pacientes). Para su cálculo se empleó la siguiente fórmula:

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

n= Tamaño de la muestra

Z_α= Nivel de confianza

p= 0.50

q= 0.50

e= Nivel de error

N= tamaño de la población

Desarrollando se obtuvo que n = 270 usuarios

Técnica de muestral

La técnica que se utilizará es sistemática donde:

$$n' = N/n$$

$$n' = 900/270$$

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

c) Técnicas e instrumentos de investigación

Técnicas

Encuesta: se utilizó dado que permitió obtener información mediante el uso de los ítems en relación a la variable de estudio.

Instrumentos

Cuestionario: Compuesto por un conjunto de 20 preguntas que evalúan la calidad, este cuestionario se diseñó tomando como base algunas sugerencias de la escala de Likert y siguiendo las pautas de Hernández, Fernández y Baptista (2014). Cada ítem se calificó de acuerdo con el siguiente criterio:

Puntaje	Niveles
0 punto	Muy bajo
1 puntos	Bajo
2 puntos	Regular
3 puntos	Bueno
4 puntos	Muy bueno

La puntuación total del cuestionario se suma y se agrupa en niveles. Para hacer esto, se aplicó un sistema de baremo que dividió el rango de puntuaciones, desde el valor más bajo hasta el más alto, en cuatro partes o niveles. Esto se hizo considerando que la puntuación mínima estaría entre 0 y 20, mientras que la máxima estaría entre 60 y 80 puntos. De esta manera, se establecieron estos rangos que permiten medir tanto las dimensiones como la variable de estudio:

Puntaje	Niveles
0 – 20 puntos	Malo
21 – 39 puntos	Regular
40 – 59 puntos	Bueno
60 – 80 puntos	Muy bueno

La variable características sociodemográficos está formado por los siguientes ítems etapa de vida, edad, sexo, estado civil, procedencia, grado de instrucción, ocupación.

d) Confiabilidad y Validez del instrumento

Se validó el cuestionario mediante el coeficiente V Alkin usando el juicio de expertos y con validez de contenido. El cuestionario se adaptó del autor Chávez (2020), quien en su estudio diseño un cuestionario sobre la calidad de atención aplicada al sector de farmacia.

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.

De acuerdo al Alfa de Cronbach, la confiabilidad del instrumento es de 0.817 (Ver Anexo N°3)

e) Procesamiento y análisis de la información

El procesamiento de datos, se hizo mediante el uso de tablas individuales, las cuales se desarrollaron utilizando frecuencia y figura.

Se uso tablas de Excel para procesar los resultados de la encuesta, el software estadístico SPSS para determinar la confiabilidad del instrumento.

8 Resultados

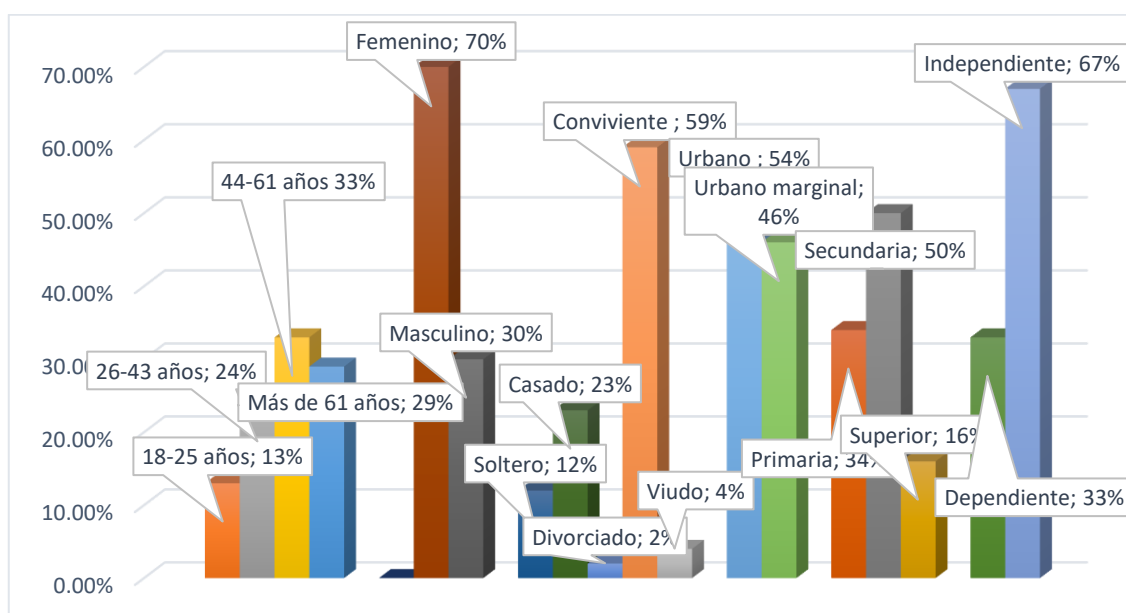
Los resultados se presentan de acuerdo a los objetivos del trabajo:

Tabla 1

Características sociodemográficas de los pacientes de la farmacia del Hospital de Cascas

Factor	N°	%
Edad		
18-25 años	36	13
26-43 años	65	24
44-61 años	90	33
Más de 61 años	79	29
Total	270	100
Sexo		
Femenino	189	70
Masculino	81	30
Total	270	100
Estado civil		
Soltero	32	12
Casado	63	23
Divorciado	6	2
Conviviente	159	59
Viudo	10	4
Total	270	100
Procedencia		
Urbano	147	54
Urbano marginal	123	46
Total	270	100
Grado de instrucción		
Primaria	93	34
Secundaria	134	50
Superior	43	16
Total	270	100
Ocupación		
Dependiente	90	33
Independiente	180	67
Total	270	100

Fuente: Aplicación de encuestas



Figuras 1. Características sociodemográficas de los pacientes de la farmacia del Hospital de Cascas

En la tabla y figura 1, se presenta que la edad de los pacientes de la farmacia del Hospital de Cascas que oscila entre 44 a 61 años con un 33%, un 29% tiene más de 61 años, un 24% entre 26 a 43 años, y un 14% entre 18 y 25 años.

El 70% son de sexo femenino y el 30% es género masculino. Sobre el estado civil de, el 59% es conviviente, el 23% son casados, el 12% son solteros, el 4% son viudos, y el 2% son divorciados.

El 54% son del sector urbano, y el 46% son del sector urbano marginal; un 50% que son de secundaria, 34% son del nivel primario, y el 16% tienen estudio superior. Y un 67% que son independientes, y un 33% son dependientes.

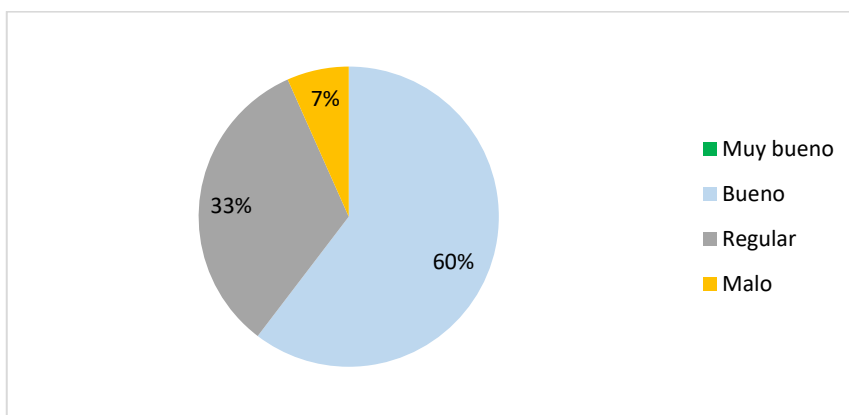
Nivel de percepción de la calidad de atención por los pacientes que acuden al servicio farmacia del Hospital de Cascas

Tabla 2

Nivel de percepción sobre la fiabilidad

Niveles	N°	%
Muy bueno	0	0
Bueno	163	60
Regular	89	33
Malo	18	7
Total	270	100

Fuente: Aplicación de encuestas-Junio 2022



Figuras 2. Nivel de percepción sobre fiabilidad

La tabla y la figura 2 muestran que, según la percepción de la fiabilidad por parte de los usuarios que visitan la farmacia del Hospital de Cascas, el 60% la evalúa como de buena calidad, el 33% la califica como regular y el 7% la considera de mala calidad.

Tabla 3

Nivel de percepción sobre capacidad de respuesta

Niveles	N°	%
Muy bueno	0	0
Bueno	149	55
Regular	70	26
Malo	51	19
Total	270	100

Fuente: Aplicación de encuestas-Junio 2022

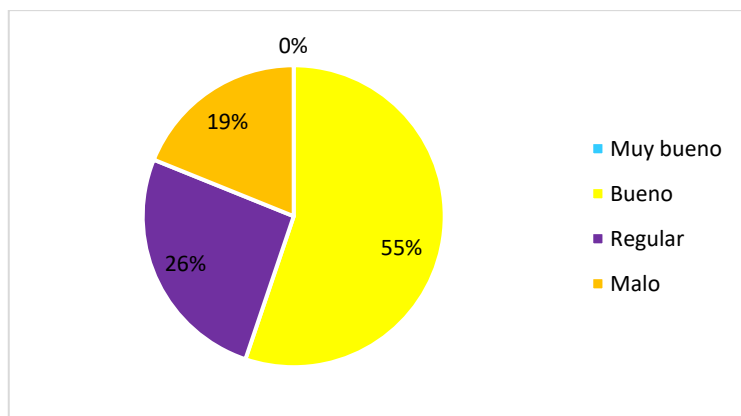


Figura 3. Nivel de percepción sobre capacidad de respuesta

La tabla y la figura 3, sobre el nivel de percepción sobre capacidad de respuesta por los pacientes que acuden al servicio de farmacia del centro hospitalario en estudio, se tiene que el 55% lo considera a nivel bueno la calidad de atención, el 26% a nivel regular, y solo el 19% a nivel malo.

Tabla 4

Nivel de percepción sobre seguridad

Niveles	N°	%
Muy bueno	0	0
Bueno	129	48
Regular	74	27
Malo	67	25
Total	270	100

Fuente: Aplicación de encuestas-Junio 2022

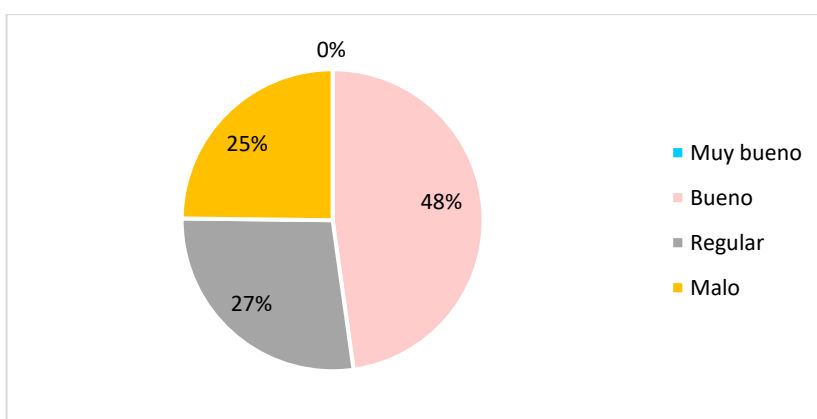


Figura 4. Nivel de de percepción sobre seguridad

Respecto a la tabla y la figura 4; el nivel de percepción sobre seguridad por los pacientes que acuden a la farmacia del Hospital en estudio, el 48% lo considera a nivel bueno, el 27% a nivel regular, y el 25% lo califica a nivel malo.

Tabla 5

Nivel de percepción sobre empatía

Niveles	N°	%
Muy bueno	0	0
Bueno	106	39
Regular	89	33
Malo	75	28
Total	270	100

Fuente: Aplicación de encuestas-Junio 2022

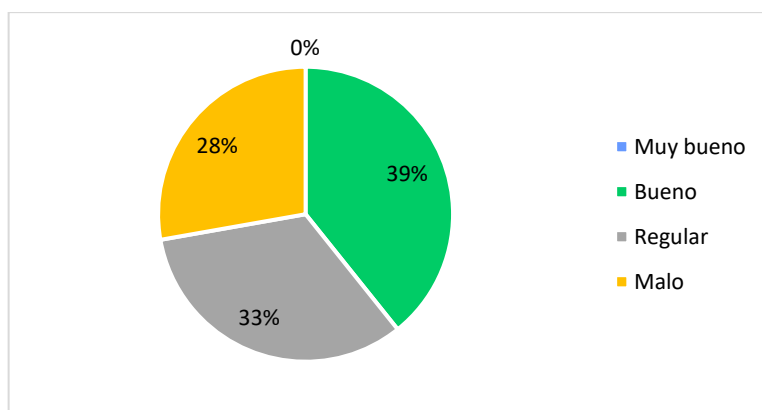


Figura 5. Nivel de percepción sobre empatía

De acuerdo al nivel de percepción de empatía por los pacientes que acuden a la farmacia del Hospital de Cascas en la tabla y figura 5, el 39% lo considera a nivel bueno la calidad de atención, el 33% lo califica a nivel muy regular, y el 28% lo califica a nivel malo.

Tabla 6

Nivel de percepción respecto a elementos tangibles

Niveles	N°	%
Muy bueno	0	0
Bueno	231	85
Regular	29	11
Malo	10	4
Total	270	100

Fuente: Aplicación de encuestas - Junio 2022

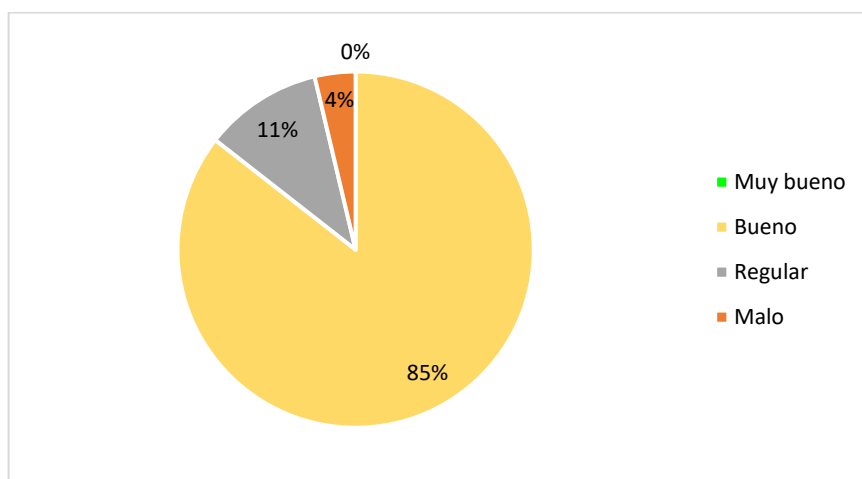


Figura 6. Nivel de de percepción respecto a elementos tangibles

La tabla y la figura 6, en referencia el nivel de percepción sobre los elementos tangibles por los pacientes que acuden al servicio de farmacia del hospital, se tiene que el 85% lo considera a nivel bueno la calidad de atención, el 11% a nivel regular, y solo el 4% a nivel malo.

Tabla 7

Nivel de percepción de la calidad de atención

Niveles	N°	%
Muy bueno	0	0
Bueno	162	60
Regular	108	40
Malo	0	0
Total	270	100

Fuente: Aplicación de encuestas - Junio 2022

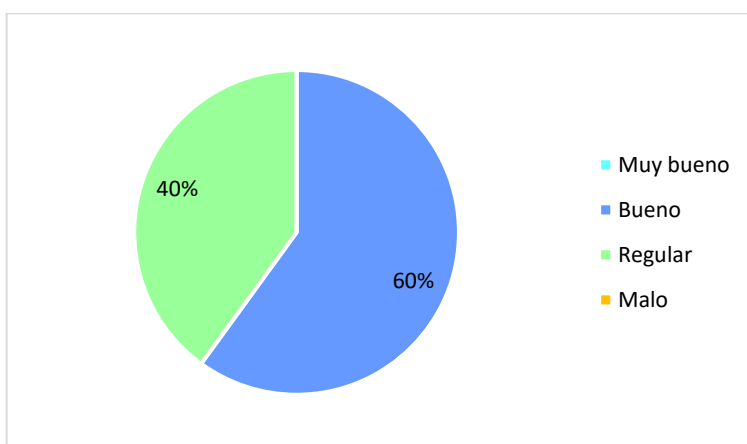


Figura 7. Nivel de percepción de la calidad de atención

De acuerdo a lo que se observa en la tabla y figura 7, el nivel de percepción de la calidad de atención de los pacientes que acuden al servicio de farmacia del hospital de Cascas, se obtuvo que un 60% lo percibe como bueno, y el 40% como regular.

9 Análisis y discusión

En correspondencia al objetivo general del presente trabajo, *determinar el nivel de percepción de la calidad de atención de los pacientes que acuden al servicio de farmacia del Hospital de Cascas, Provincia Gran Chimú- La Libertad, 2022*; de la tabla y figura 7, se obtuvo que dicha percepción califica a nivel bueno, representada por el 60% de los usuarios, y un 40% lo califica como regular; lo que indica que la farmacia del Hospital de Cascas cumple en lo posible con las expectativas de los usuarios, pues sienten que son bien atendido, en el horario correcto, con la atención de todas las recetas, además de contar con una infraestructura adecuada. Coincidiendo así con Pantoja (2021), quien en su estudio concluyó que la percepción de la calidad en los clientes de los centros farmacéuticos se encuentra en nivel alto (68.5% de los clientes), pues todas sus dimensiones se presentan también a nivel alto.

En relación a las *características sociodemográficas de los pacientes que acuden al servicio de farmacia del Hospital de Cascas, Provincia Gran Chimú- La Libertad, 2022*; de la tabla y figura 1, se obtuvo que la edad que más predomina de los pacientes que acuden al servicio de farmacia está entre 44 a 61 años (33%), seguido usuarios con más de 61 años (29%), y en menor medida está los jóvenes de 18 a 25 años (13%). El género predominante es el femenino representado por el 70%; en cuanto al estado civil, lo que más predomina entre los usuarios es ser convivientes (59%), seguido de casados (23%). Coincidiendo con el estudio de Huamán, y Valeriando (2021), quienes señalan que el mayor porcentaje de los pacientes que participaron de la encuesta son de un rango de edad de 26 a 50 años, mujeres, casados y con estudios secundarios, resaltando la labor de la mujer en la salud de su familia.

En cuanto a la procedencia de los usuarios encuestados, el 54% son del sector urbano, y el 46% son del sector urbano marginal; en el grado de instrucción, en su mayoría han estudiado hasta la secundaria (50%), y un 34%, solo nivel primario; y sobre la ocupación, el 67% de los usuarios son independientes, es decir tienen un negocio propio, y el 33% tiene un trabajo como dependientes.

Ante ello, podemos decir que los pacientes que más acuden al servicio de farmacia en estudio son personas adultas de más de 40 años, siendo las mujeres que más acuden a la atención, además de contar con estudios solo a nivel básico, en su mayoría son convivientes, que provienen del sector urbano y son personas que cuentan con trabajo independiente. Características que señalan que las personas que son atendidas son exigentes con el servicio y la atención, pues son personas que tienen estudios y su propio trabajo, lo que les permite conocer sus derechos como usuarios de farmacias del estado, y que están en su derecho de exigir calidad en caso esto no se demuestre.

Respondiendo al objetivo específico, *determinar el nivel de percepción sobre la rapidez de atención a los pacientes que acuden al servicio farmacia del Hospital de Cascas, Provincia Gran Chimú- La Libertad, 2022*; se ha evaluado dos principales factores que componen la calidad de atención (tabla y figura 7), tales como la fiabilidad (tabla y figura 2) y capacidad de respuesta (tabla y figura 3), obteniéndose una calificación a nivel bueno para ambos factores. Esto indica que los usuarios perciben que la farmacia les ofrece un buen servicio, por ende, buena atención. La mayoría de usuarios demuestran que se respeta el turno de llegada para ser atendidos en la farmacia, respetando el orden que ocupaban, sin hacer uso de la discriminación o diferenciación según las características que presenten los usuarios. Sumado a ello, señalan que la atención es rápida y eficaz, asimismo, solucionan de manera inmediata los inconvenientes que se puedan presentar ante una receta o una documentación faltante, o ante la ausencia de algún medicamento, por lo que a veces sugieren medicamentos alternativos. Sin embargo, hay un grupo que califica a nivel regular dichos indicadores, señalando que la atención debe mejora, pues para todos no es igual.

Dichos resultados, coinciden con el estudio de Huamán, y Valeriando (2021), quien señala que la mayoría de los clientes que acuden a la farmacia son favorables a la calidad de la atención, pero no están satisfechos. La mayoría mostró buenas características en las dimensiones de tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta y empatía. Aspectos sumamente importantes que destacan la efectividad de

la farmacia para atender a sus usuarios. Muchas veces la atención de una farmacia del estado con una privada difiere en la atención, dado que el sector público no pone mucho interés en atender bien al cliente, esto se demuestra en estudio de Quispe y Sacapuca (2021), quienes en su investigación encontraron que el 55.08% califica la calidad de atención en las farmacias y boticas como buena (40.37% se refiere a boticas y el 14.71% a farmacias); y el 39.31% indican que la calidad de atención es regular, (33.96% se refiere a boticas y el 5.35% a farmacias); a esto se suma el estudio de Castillo, et al (2020), quienes concluyen en su estudio, que la calidad del servicio farmacéutico es diferente según el tipo de establecimiento hospitalario público o privado, pues cada uno tiene elementos positivos y negativos que los diferencian.

En cuanto al objetivo, *determinar el nivel de percepción sobre el trato del personal hacia los pacientes que acuden al servicio farmacia del Hospital de Cascas, Provincia Gran Chimú- La Libertad, 2022*; se evaluó la seguridad (tabla y figura 4) y empatía (tabla y figura 5). En ambos casos se obtuvo una calificación de bueno (48% y 39% respectivamente), pero hay porcentajes de usuarios que los consideran ente regular (27% y 33%) y malo (25% y 28%); lo que indica que el personal les brinda seguridad y se pone en lugar del usuario, pero sienten que deben mejorar más, pues el trato para todos no es igual, esto con el fin de generar un servicio de calidad y buena percepción del establecimiento farmacéutico público. Los usuarios consideran que la mayoría del personal les brinda un buen trato, pues les inspiran confianza para preguntarles cualquier duda, además proyectan buenos conocimientos sobre lo que brindan o sobre los medicamentos que uno solicita, respetando siempre la confidencialidad de los mismos. El respeto y paciencia son las características esenciales del personal, sin embargo, para algunos usuarios no todos se toman la molestia de explicar bien la receta, o incluso de escuchar atentamente a los usuarios sobre los comentarios o quejas que hacen, y además de ser más comprensivos con el estado de salud de los pacientes, brindándoles seguridad y apoyo ante ello. Un aspecto que se considera que debe mejorar más, es la atención del personal, pues lo califican de manera proporcionada entre bueno, regular y malo, considerando que debe darse mayor disposición por parte de ellos hacia los usuarios.

El personal es la base fundamental de toda empresa, por ello es necesario que estén totalmente capacitados, y brinden un servicio y atención de calidad. De ellos dependen que la mayoría de las dimensiones de la calidad de atención califiquen a nivel excelente, caso contrario la atención puede ser regular o baja. Como Pantoja (2021), y Chávez (2020), quienes coinciden en señalar que un poco más de la mitad de los usuarios encuestados consideran que a nivel alto las dimensiones de confianza o empatía, fiabilidad, responsabilidad, capacidad de respuesta y tangibilidad; señalan mejoras por hacer en lo que respecta al personal para que la totalidad de los usuarios califiquen de manera óptima la atención recibida.

Y en cuanto al último objetivo, *determinar el nivel de percepción sobre los aspectos tangibles en la atención de la farmacia del Hospital de Cascas, Provincia Gran Chimú- La Libertad, 2022*; de la tabla y figura 6, se encontró que califica a nivel bueno (85%). Esto mide como perciben los usuarios a la imagen de la farmacia del hospital, siendo percibida de manera positiva, pues los usuarios señalan que las instalaciones físicas que presentan el establecimiento son buenas, el lugar es grande y visible para todos; asimismo cuenta con señalizaciones para ubicar la farmacia y reconocer el proceso que se debe seguir para ser atendido; además de ello, se percibe que el lugar se encuentra siempre limpio, con una distribución adecuada de los medicamentos, ya que al momento de solicitar el medicamento, no se presentan demoras, lo hacen de manera casi inmediata.

El aspecto tangible es de suma importancia, pues es lo primero que entra por los ojos de los usuarios o clientes, por ello la presencia física del establecimiento es importante. Lo cual coincide con García y Carballeira (2020), quienes señalan que una manera de mejorar el servicio es adaptando nueva infraestructura, solo del establecimiento, sino de los procesos, como implementar la receta electrónica para facilitar el acceso a los tratamientos de los medicamentos y se evitaría las demoras.

10 Conclusiones

1. El nivel de la percepción sobre la Calidad de Atención que reciben los usuarios es bueno en un 60% y regular en un 40%, eso nos indica que hay una buena labor por parte del profesional Farmacéutico.
2. La mayor parte de personas que participaron del estudio son adultos que están entre los 44 y 61 años de edad 33%; de los cuales son más la población femenina 70%; dato interesante también el saber que la convivencia es un factor predominante en nuestra sociedad 59% y en donde la procedencia, el 54% es de la zona urbana, con un grado de instrucción de tipo secundaria 50% muy por encima del nivel superior 16%.
3. La percepción que tienen el encuestado sobre la rapidez de atención el resultado de 149 personas (55%) en el calificativo de bueno nos indica que hay una buena capacidad de respuesta por parte del personal que labora en el establecimiento.
4. El nivel de percepción sobre el trato del personal a los usuarios y/o pacientes medidos a través de la dimensión empatía y seguridad podemos afirmar que en ambas dimensiones la opinión se acerca al 39% y 48%, son tal vez los valores más bajos en el análisis final.
5. La percepción que tienen las personas en la dimensión aspectos tangibles, 231 (85%) dan una opinión de bueno, lógicamente que en ella interviene que es una farmacia moderna, bien equipada, con una buena ubicación.

11 Recomendaciones

- 1.** Es necesario capacitar constantemente al personal farmacéutico para que en lo máximo posible brinda un servicio de calidad a los usuarios que son vulnerables y asisten a adquirir su medicina para sí mismos o familiares.
- 2.** El personal siempre debe estar dispuesto a escuchar las sugerencias o reclamos de los usuarios con el fin de brindarles seguridad de lo que se les brinda y así identificar sus molestias y actuar ante ello.
- 3.** La infraestructura que debe presentar la farmacia siempre debe respetar la ubicación para el mejor acceso a los usuarios, por lo que es necesario que siempre tenga carteles o señalización de su ubicación para evitar confusiones de donde se ubica y ser rápidos.

12 Agradecimiento

Agradezco a Dios por bendecirme la vida, por guiarme a lo largo de mi existencia, por ser el apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad y de debilidad.

Gracias a mi madre Erlinda Plasencia Llanos y a mi abuela Baseliza Llanos Rodríguez, por ser los principales promotores de mí sueño, por confiar y creer en mis expectativas, por los consejos, valores y principios que me han inculcado.

Agradezco a mis docentes de la Escuela de Farmacia y Bioquímica de la Universidad San Pedro, por haber compartido sus conocimientos a lo largo de la preparación de mi profesión, de manera especial, al Mg Q.F. Jaime Flores Ballena asesor de mi tesis, al Dr. Dr. Vladimir Sánchez Chávez-Arroyo, quienes me han guiado con su paciencia, y su rectitud como docentes, a los profesionales de salud y a los pacientes que acuden al área de farmacia del Hospital provincial de Cascas por su valioso aporte para mi trabajo de investigación.

13 Referencias bibliográficas


- Caicedo, M. F. (2016). *La calidad en la atención y su efecto en la satisfacción del cliente de la cadena de farmacias franquiciadas cruz azul de la ciudad de Ambato*. Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/19/24504/1/476%20MKT%20sp.pdf>
- Castillo, E., Rosales, C., y Reyes, C. (2020) *Percepción de pacientes peruanos acerca de la calidad de los servicios farmacéuticos hospitalarios*. *Medisur* [revista en Internet], 18(4) <http://www.medisur.sld.cu/index.php/medisur/article/view/4443>
- Chávez, L. E. (2020). *Calidad de servicio y satisfacción de usuarios que acuden al servicio de farmacia del Hospital El Esfuerzo, Trujillo 2019*. Universidad César Vallejo, 2020, Trujillo, Perú. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/51476/Ch%c3%a1vez_GLE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- España Toral, R., Gallardo N., Cevallos C. (2019). La gestión del entorno comercial y su relación con la calidad del servicio al cliente en el mercado farmacéutico, Loja – Ecuador. *Rev. Ciencias económicas y empresarial*, 5(1), 136-159.
- Gabriel, J. et al. (2019). Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. *Rev Cubana Invest Bioméd*, 38 (2), 153-169. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03002019000200153
- Galoc P., Guerrero T. (2018). *Calidad en la atención y satisfacción de los usuarios que acuden a la farmacia de consulta externa en el Instituto Nacional Cardiovascular ‘Carlos Alberto Peschiera Carrillo’ Lima 2018*”. Universidad Norbert Wiener Lima – Perú. <http://190.187.227.76/handle/123456789/2652>
- García, I., y Carballeira, J.D. (2020). Receta electrónica: diferencias entre comunidades autónomas que afectan al acceso a los tratamientos y a la calidad de la atención farmacéutica. *Anales del Sistema Sanitario de Navarra*, 43(3), 297-306. <https://dx.doi.org/10.23938/assn.0880>

- Gil, J. V. (2020). *Fundamentos de atención al cliente*. España: Editorial Elearnig
- Gonzales, K. D. (2020). *Calidad de la atención y satisfacción del usuario en el servicio de farmacia del Hospital II-E Banda de Shilcayo – 2020*. Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/52245>
- Hernández, S., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6ª. ed.). Mc Graw Hill Education.
- Huamán, C.K.y Valeriando, L. N. (2021). *Calidad de atención farmacéutica y satisfacción del cliente en la Botica Sofía, Imperial - Cañete, junio – 2021* (Tesis de pregrado). Universidad María Auxiliadora, Lima, Perú.
<https://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12970/793/TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Lazo, O. y Santivañez A. (2018). *Atención de salud con calidad*. Lima: Consejo Regional III Lima - Colegio Médico del Perú
- Pantoja, R. M. (2021). *Percepción de la calidad de servicio en los clientes de las boticas periféricas en la Asociación los Portales del Norte, en el distrito de los Olivos, año 2021*. Universidad Privada del Norte, Lima, Perú.
<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11599/Tesis.pdf?sequence=1>
- Pérez, Á.; Campos, A., Sánchez, M. T., & Hueso, C. (2019). Características sociodemográficas, indicadores de riesgo y atención sanitaria en relación a infecciones de transmisión sexual en población inmigrante de Granada. *Revista Española de Salud Pública*, (93),
http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1135-57272019000100025&lng=es&tlng=es.
- Quispe, D. M. y Sacapuca V. (2021). *Calidad de atención en farmacias y boticas del mercado Pedro Vilcapaza, ciudad de Juliaca, marzo a abril – 2021*. Universidad María Auxiliadora, Lima, Perú.
<https://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12970/817/TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Tarí J. (2012) *Calidad Total: Fuente de ventaja competitiva* (3ª Ed.) Edit. Spagrafic.

14 Anexos

Anexo 1

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

 **RSGCH - RED DE SALUD GRAN CHIMÚ**
HOSPITAL PROVINCIAL DE CASCAS

Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional
Cascas, 09 de Junio del 2022
CARTA MULTIPLE N° 000001-2022-GRLL-GGR-GRS-RSGCH-HPC.-

SEÑORA (ITA).
DIANA LIZBETH PRETEL PLASENCIA
DNI NRO. 46242518
BACHILLER EN FARMACIA
ESCUELA DE FARMACIA Y BIOQUIMICA
UNIVERSIDAD SAN PEDRO

SEÑOR DR.
JAIME FLORES BALLENA
C.Q.F. 02061
ASESOR
ESCUELA DE FARMACIA Y BIOQUIMICA
UNIVERSIDAD SAN PEDRO

Presente. -

Asunto : EMITE AUTORIZACION PARA APLICACIÓN DE ENCUESTA A USUARIOS DEL SERVICIO DE FARMACIA

Referencia : SOLICITUD REG. N° 000345-2022


Por medio de la presente reciba el cordial saludo a nombre de la Dirección del Hospital Provincial de Cascas, jurisdicción de la Red de Salud Gran Chimú; y al mismo tiempo en atención a la solicitud formulada mediante escrito de referencia de fecha 09 de los corrientes, el suscrito en calidad de Titular de la Institución, **AUTORIZA** aplicar la encuesta de TESIS titulada de "PERCEPCION DE LA CALIDAD EN LA ATENCION A LOS PACIENTES QUE ACUDEN AL SERVICIO DE FARMACIA, HOSPITAL DE CASCAS, PROVINCIA GRAN CHIMU, LA LIBERTAD"; Establecimiento de Salud perteneciente a la jurisdicción de la Red de Salud Gran Chimú- UES N° 414 Gran Chimú, del 09 de Junio al 15 de Julio del año en curso.

Al respecto, es de indicar que, finalizado su proceso, deberá hacer la entrega de una copia para los archivos correspondientes; por parte, esta Dirección esta presta a brindar las facilidades para el desarrollo de la misma.


Esperamos que la culminación de su Tesis se lleve a cabo bajo las condiciones y características estipuladas dentro de los objetivos propuestos.


Sin otro particular, me suscribo de Usted.

Atentamente,


REGION LA LIBERTAD
GERENCIA REGIONAL DE SALUD
N° 414 SALUD GRAN CHIMU
M.C. ANDY W. SAGASTEGUI SANCHEZ
DIRECTOR GENERAL HOSPITAL PROVINCIAL DE CASCAS

C.c. Arch.
Folios: ...
AWSS/dsg.

 **Siempre con el pueblo**

 **Justos por la Prosperidad**

Dirección: Av. Libertad N° S/N - Cascas- Gran Chimú- La Libertad
Correo Institucional: hospitalprovincialcascas@gmail.com / Cel. 915255390 (emergencias)
Correo sede Central: mesadepartes414saludgranchimú@gmail.com / redesaludgranchimú@gmail.com

Anexo 2

Ficha de recolección de datos

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA “PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD EN LA ATENCIÓN A LOS PACIENTES QUE ACUDEN AL SERVICIO DE FARMACIA, HOSPITAL DE CASCAS, PROVINCIA GRAN CHIMÚ LA LIBERTAD, 2022”

CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS

Edad: **Sexo:** Masculino Femenino

Estado civil: soltero casado divorciado conviviente viudo

Procedencia: Urbano Urbano marginal

Grado de instrucción: Primaria Secundaria Superior

Ocupación: Dependiente Independiente

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

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

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

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

7	¿En caso de ausencia de un producto, le ofrecieron las alternativas correctas, oportunamente?					
8	¿El personal permanece en su servicio, y no se ausenta por mucho tiempo?					
DIMENSIÓN: SEGURIDAD						
9	¿El personal de 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 o preguntas?					
12	¿Durante su atención en la farmacia se respetó la confidencialidad?					
DIMENSIÓN: EMPATIA						
13	¿El personal de farmacia que le atendió le trató con afabilidad, 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:

BAJO: 0 – 20

REGULAR: 21 – 39

BUENO: 40 – 59

MUY BUENO: 60 – 80

Anexo 3

Validación de juicio de expertos y confiabilidad

**“PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD EN LA ATENCIÓN A LOS PACIENTES QUE ACUDEN AL
SERVICIO DE FARMACIA, HOSPITAL DE CASCAS, PROVINCIA GRAN CHIMÚ LA
LIBERTAD, 2022”**

INFORME DE VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

La validación de la ficha de recolección se realizó por juicio de expertos, para lo cual participaron 3 expertos en el área.


JUICIO DE EXPERTOS

Nombres y Apellidos: Pomatanta Plasencia Edwin N° Experto: 2. Grado Académico: Magister
Fecha: 04 junio 2022.

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

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

Aportes y/o sugerencias para mejorar el instrumento. _____


Firma de experto
DNI N° 14057250
Edwin E. Pomatanta Plasencia
QUÍMICO FARMACÉUTICO
C.Q.R.P. 0238

**“PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD EN LA ATENCIÓN A LOS PACIENTES QUE ACUDEN AL
SERVICIO DE FARMACIA, HOSPITAL DE CASCAS, PROVINCIA GRAN CHIMÚ LA
LIBERTAD, 2022”**

INFORME DE VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

La validación de la ficha de recolección se realizó por juicio de expertos, para lo cual participaron 3 expertos en el área.

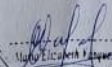
JUICIO DE EXPERTOS

Nombres y Apellidos: Vásquez Sánchez María Elizabeth N° Experto: 1. Grado Académico: Magister Fecha: 29 mayo 2022.

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

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

Aportes y/o sugerencias para mejorar el instrumento. _____


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

**Firma de experto
DNI N° 48058104**

**“PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD EN LA ATENCIÓN A LOS PACIENTES QUE ACUDEN AL
SERVICIO DE FARMACIA, HOSPITAL DE CASCAS, PROVINCIA GRAN CHIMÚ LA
LIBERTAD, 2022”**

INFORME DE VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

La validación de la ficha de recolección se realizó por juicio de expertos, para lo cual participaron 3 expertos en el área.


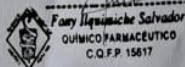
JUICIO DE EXPERTOS

Nombres y Apellidos: Ilquimiche Salvador Fany Elizabeth N° Experto: 3. Grado Académico: Magister Fecha: 06 junio 2022.

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

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

Aportes y/o sugerencias para mejorar el instrumento. _____

Firma de experto
DNI 40695757

Confiabilidad del instrumento

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.817	20

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	42,8333	56,764	,294	,813
VAR00002	43,4667	54,602	,360	,810
VAR00003	43,3667	55,895	,288	,814
VAR00004	43,4667	56,120	,281	,814
VAR00005	43,2000	54,234	,361	,811
VAR00006	43,0000	54,483	,397	,808
VAR00007	43,0667	54,478	,382	,809
VAR00008	43,2000	52,993	,451	,805
VAR00009	43,3000	52,838	,509	,801
VAR00010	43,2667	52,685	,512	,801
VAR00011	43,0333	53,068	,544	,800
VAR00012	43,6667	52,644	,536	,800
VAR00013	43,3000	53,321	,471	,804
VAR00014	43,0000	55,172	,449	,806
VAR00015	43,0333	52,102	,762	,791
VAR00016	43,3000	50,907	,700	,790
VAR00017	43,0000	60,897	-,080	,825
VAR00018	42,9333	61,375	-,139	,827
VAR00019	42,5333	59,568	,115	,818
VAR00020	42,6333	58,861	,154	,818

Anexo 4

Matriz de consistencia

Problema	Variable	Objetivos	Hipótesis	Metodología
¿Cuál es el nivel de percepción de la calidad en la atención a los pacientes que acuden al servicio de farmacia, Hospital de Cascas, Provincia Gran Chimú- La Libertad 2022?	Calidad de atención	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar el nivel de percepción de la calidad de atención de los pacientes que acuden al servicio de farmacia del Hospital de Cascas, Provincia Gran Chimú- La Libertad, 2022.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>1. Identificar las características sociodemográficas de los pacientes de los pacientes que acuden al servicio de farmacia del Hospital de Cascas, Provincia Gran Chimú- La Libertad, 2022.</p> <p>2. Determinar el nivel de percepción sobre la rapidez de atención a</p>	No se planteó hipótesis, por ser un estudio descriptivo	<p>Tipo de Investigación:</p> <p>Básica</p> <p>Diseño de Investigación:</p> <p>No experimental, transversal descriptiva</p> <p>Población y Muestra:</p> <p>La población se conformó por 900 usuarios, siendo la muestra de 270 usuarios</p> <p>Técnica e Instrumento de recolección de datos:</p> <p>Se utilizó como técnica a la encuesta, siendo el instrumento</p>

		<p>los pacientes que acuden al servicio farmacia del Hospital de Cascas, Provincia Gran Chimú- La Libertad, 2022.</p> <p>3. Determinar el nivel de percepción sobre el trato del personal hacia los pacientes que acuden al servicio farmacia del Hospital de Cascas, Provincia Gran Chimú- La Libertad, 2022, según sus dimensiones.</p> <p>4.Determinar el nivel de percepción sobre los aspectos tangibles en la atención de la farmacia del Hospital de Cascas, Provincia Gran Chimú- La Libertad, 2022, según sus dimensiones.</p>	<p>respectivo, el cuestionario</p>
--	--	---	------------------------------------

Anexo 5

Cálculo de la muestra

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

n= Tamaño de la muestra

Z_{α} = Nivel de confianza

p= 0.50

q= 0.50

e= Nivel de error

N= tamaño de la población

$$n = \frac{900 \times (1.96)(1.96) \times (0.50)(0.50)}{(0.05)(0.05) \times (900 - 1) + (1.96)(1.96) \times (0.50)(0.50)}$$
$$n = 270$$

Desarrollando se obtuvo que n = 270 usuarios

Anexo 6

Consentimiento informado

TÍTULO DEL ESTUDIO:

Percepción de la calidad en la atención a los pacientes que acuden al servicio de farmacia, Hospital de Cascas, Provincia Gran Chimú La Libertad, 2022

BACHILLER:

Pretel Plasencia, Diana Lizbeth

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 informado en forma clara y detallada sobre el propósito y naturaleza del estudio asimismo indicar que mi participación es VOLUNTARIA; además, confío en que la investigación se utilizará adecuadamente, asegurándome la COMPLETA confidencialidad.

Por lo tanto, acepto participar en la siguiente investigación.

TRUJILLO,.....de.....del 2022

Anexo 7

Base de datos de la variable Calidad de servicio

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

36	45	1	4	2	3	2
37	63	1	4	1	2	2
38	23	2	4	1	1	2
39	45	2	4	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	2	2	1	2	2
45	26	2	4	1	2	2
46	25	1	2	2	2	1
47	23	2	3	2	2	2
48	18	2	2	2	3	2
49	44	2	4	1	1	2
50	56	1	2	1	3	2
51	42	1	4	1	2	2
52	21	2	4	1	2	1
53	45	2	4	2	3	2
54	61	2	4	2	2	1
55	45	2	2	2	1	2
56	34	2	2	1	3	2
57	56	1	4	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	2	2	2	2	2
62	51	2	4	2	1	2
63	63	2	4	1	2	2
64	27	2	4	2	3	2
65	51	2	1	2	2	2
66	34	2	2	1	2	2
67	56	2	1	1	2	1
68	51	1	2	2	2	2
69	62	2	4	1	3	2
70	45	2	1	2	3	1
71	21	2	2	1	3	2
72	34	2	4	1	3	2
73	56	2	4	1	3	2
74	45	2	2	1	3	2
75	78	1	2	1	2	2

76	34	2	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	2	1	3	2
81	34	1	4	2	2	2
82	19	2	1	1	1	1
83	21	1	4	2	2	2
84	56	2	2	2	3	1
85	61	2	4	1	1	2
86	34	2	4	1	3	2
87	63	2	4	1	2	2
88	38	1	4	2	3	2
89	53	2	4	1	2	2
90	45	2	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	4	1	1	2
95	34	1	4	1	1	2
96	56	2	5	1	2	2
97	61	2	4	2	1	1
98	23	1	2	1	1	2
99	43	2	4	1	1	1
100	51	2	4	2	1	1
101	65	2	4	1	2	1
102	59	1	4	2	3	1
103	42	2	5	2	2	1
104	21	1	5	2	1	2
105	36	2	4	1	2	2
106	61	2	4	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	1	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	2
122	38	1	2	1	2	2
123	36	2	2	1	2	1
124	71	1	4	2	2	2
125	45	2	4	1	2	1
126	37	1	4	2	2	2
127	54	1	4	1	2	2
128	55	2	4	2	2	2
129	67	1	4	1	1	1
130	34	1	2	1	2	2
131	43	1	2	2	1	1
132	55	2	4	2	2	2
133	61	2	1	2	1	2
134	35	1	4	1	2	2
135	67	1	4	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	4	2	1	1
140	55	2	4	2	1	1
141	26	1	4	2	2	1
142	62	1	5	1	2	2
143	45	2	5	1	1	2
144	34	1	4	1	2	2
145	67	2	4	2	1	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	2	2	2	1
150	38	2	4	1	1	2
151	61	2	2	2	1	1
152	48	2	3	1	2	2
153	39	2	4	2	2	2
154	19	1	4	1	2	2
155	21	1	4	2	1	1

156	42	2	4	1	2	1
157	54	1	4	1	2	2
158	65	2	2	1	2	2
159	41	1	1	1	2	2
160	40	2	2	2	1	1
161	28	2	2	1	1	1
162	38	2	4	1	2	2
163	34	2	4	2	1	2
164	61	1	2	1	2	1
165	28	2	4	1	1	2
166	39	2	4	1	2	1
167	44	1	4	1	2	2
168	45	2	4	2	1	1
169	53	2	4	2	1	2
170	42	1	4	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	1	2
176	67	1	4	2	2	1
177	38	2	4	2	1	2
178	39	2	4	1	2	1
179	40	1	4	1	1	2
180	41	2	2	1	2	1
181	67	1	4	2	2	1
182	35	2	4	1	2	1
183	28	1	4	2	3	2
184	55	2	4	1	3	2
185	56	1	4	2	1	2
186	21	2	3	1	2	1
187	41	1	4	2	1	2
188	39	2	4	1	2	2
189	60	1	4	2	1	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	4	1	2	2
195	56	2	4	2	2	2

196	61	2	4	1	1	2
197	62	2	4	1	1	2
198	71	2	4	2	2	2
199	38	2	4	2	1	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	1	1
204	34	1	4	1	2	2
205	41	2	1	1	1	2
206	27	2	4	1	1	1
207	48	2	4	1	1	1
208	49	2	4	2	2	1
209	32	2	4	2	1	1
210	56	2	4	1	2	1
211	55	2	4	1	1	2
212	48	1	4	2	2	2
213	49	1	4	1	2	2
214	62	2	4	2	1	1
215	37	2	4	1	1	1
216	29	2	4	2	1	2
217	39	1	4	1	1	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	4	1	1	2
223	61	1	1	2	1	2
224	34	2	1	2	1	1
225	28	2	1	1	2	2
226	56	1	4	2	2	1
227	55	2	4	1	1	2
228	39	1	2	2	1	1
229	56	2	2	1	1	2
230	57	1	2	1	2	1
231	71	2	2	1	1	1
232	49	1	2	1	1	1
233	49	2	2	1	2	2
234	36	2	4	1	2	2
235	57	2	4	2	1	2

236	44	2	4	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	2	1	1	1
241	32	2	2	2	2	2
242	29	1	2	1	1	1
243	44	2	4	2	1	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	2	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

Nº	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	3	3	3	1	3	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	1	3	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	2	2	3	3
3	3	2	1	1	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3
4	2	1	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	2	2	2	2	3	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	3	3	1	3
7	2	1	2	1	1	3	3	1	3	3	2	2	1	3	1	1	2	3	3	1
8	2	2	2	2	1	1	1	1	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3
9	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	2	2	3	3
10	1	0	0	1	1	3	3	3	1	1	3	1	3	2	2	2	2	2	3	3
11	3	0	3	1	3	3	3	3	2	3	2	2	1	2	2	1	2	2	3	3
12	3	2	1	2	1	3	3	1	1	2	2	1	2	2	2	2	3	3	3	3
13	3	2	2	2	3	3	3	1	3	3	3	1	3	3	3	3	2	2	3	2
14	3	2	3	2	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	3	1
15	3	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3
16	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3
17	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	1	1	1	3	3	2	2	2	2
18	1	2	3	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	3	3	3	3
19	3	2	3	2	3	3	3	3	1	1	3	1	1	2	2	1	3	3	3	3
20	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3
22	3	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	2	1	3	3	3	3
23	3	2	2	3	3	1	1	1	1	1	3	1	1	2	2	1	2	2	3	3
24	3	1	1	1	3	3	3	3	1	1	1	1	2	2	2	2	3	3	3	3
25	3	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	1	2	2	3	3
26	1	1	1	1	3	3	1	3	3	3	3	3	1	3	3	3	2	3	2	2
27	3	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	3	1	2	2	3	3
28	3	3	3	3	3	1	1	1	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	2	2	3	3
30	3	1	2	1	3	3	3	3	1	1	1	1	3	3	2	2	2	2	3	3
31	0	1	1	0	1	3	3	3	1	1	3	1	3	1	1	1	2	2	3	3
32	3	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	3	3	3
33	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	3	3
34	1	1	0	0	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3
35	3	0	1	1	1	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3
36	2	0	2	1	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	3	3
37	3	1	1	1	1	3	3	1	1	3	3	1	1	3	3	3	2	2	3	3
38	2	1	0	0	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	3	3	3	3

39	3	1	1	0	1	3	3	1	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	
40	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	2	1	3	3	3	
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	1	
42	1	3	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	
43	3	2	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
44	3	3	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	
45	3	2	2	3	3	3	3	1	3	3	1	1	3	3	3	3	2	2	3	1
46	1	3	3	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	3	3	3	3
47	1	1	3	3	1	3	3	3	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3
48	3	3	1	1	1	1	1	2	2	3	1	1	1	1	3	2	0	2	2	3
49	1	3	3	1	3	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	3	3	3	3
50	3	2	3	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	3	3
51	3	1	3	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	3	3	3	3
52	1	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	3	3
53	3	3	3	1	3	3	3	1	3	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3
54	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3
55	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	1	3	1	3	3	3	3	3	3
56	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
57	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3
58	3	3	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3
59	3	3	3	1	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3
60	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
61	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
62	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	1	1	1	1	3	3	3	3
63	3	3	3	2	1	3	3	1	3	1	1	1	2	2	2	2	3	3	3	3
64	3	2	2	3	3	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1	3	3	3	3
65	1	1	1	1	3	3	3	1	2	2	2	2	1	2	2	1	3	3	3	3
66	3	3	2	2	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	3	1	2	2	3	3
67	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3
68	3	1	2	1	1	3	3	1	1	2	2	2	3	1	1	1	3	2	1	1
69	1	2	1	2	3	3	3	1	2	2	2	2	3	3	1	1	2	3	3	3
70	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
71	3	1	2	1	1	3	3	1	3	3	3	1	3	3	3	3	2	3	3	3
72	3	2	2	1	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3
73	3	3	3	3	1	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
74	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3
75	3	1	1	1	1	3	3	1	1	1	3	1	1	1	1	1	2	2	3	3
76	1	3	3	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	3	1	2	2	3	1
77	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	1	3
78	3	3	3	1	2	3	3	1	1	3	3	3	1	3	3	1	2	2	3	3

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

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

159	3	3	1	1	1	1	1	2	2	3	1	1	1	1	3	2	0	2	2	3
160	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	
161	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	2	2	2	3
162	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	3	1	1	1	2	2	3	3
163	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	3	
164	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	3	3	
165	3	2	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	
166	3	2	2	3	3	3	1	3	1	1	1	1	1	3	1	3	3	1	1	
167	3	2	2	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3
168	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
169	2	3	3	2	1	3	3	1	1	1	1	1	1	3	3	1	2	3	3	3
170	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3
171	2	1	2	1	3	1	1	1	1	1	3	1	3	1	1	1	2	2	3	3
172	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3
173	1	2	2	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
174	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	1	1	1	2	3	3	3
175	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
176	3	3	3	3	3	2	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
177	1	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	1	1	1	1	2	2	3	1
178	3	3	3	3	1	3	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
179	1	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	2	2	3	3
180	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3
181	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
182	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
183	2	3	2	3	3	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	3	3	1	3
184	1	1	1	1	1	3	3	1	3	2	3	3	1	3	1	1	2	3	3	1
185	2	1	2	2	1	1	1	1	3	3	2	2	1	1	1	1	3	3	3	3
186	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	2	2	3	3
187	3	2	2	2	1	3	3	3	1	1	3	1	3	1	1	1	2	2	3	3
188	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	1	1	1	1	2	2	3	3
189	3	1	2	1	1	3	3	1	3	3	2	2	1	1	1	1	3	3	3	3
190	3	2	2	2	3	3	3	1	3	3	3	1	3	3	3	3	2	2	3	2
191	3	2	1	2	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	3	1
192	3	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3
193	3	1	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	
194	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	1	1	1	3	3	2	2	2	2
195	3	1	3	1	1	3	3	1	1	3	3	1	1	1	1	1	3	3	3	3
196	3	2	3	3	3	3	3	1	3	3	3	1	3	3	3	3	2	2	3	2
197	3	2	2	2	1	3	3	1	1	3	3	1	1	1	1	1	2	2	3	1
198	3	1	2	2	1	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	3	3	3	3

199	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	
200	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	1	1	1	3	3	2	2	2	2	
201	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	3	3	3	3	
202	3	1	1	1	3	3	3	3	1	1	3	1	1	1	1	1	3	3	3	3	
203	3	1	1	1	3	3	3	3	1	2	2	1	1	1	1	1	3	3	3	3	
204	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	
205	3	1	2	1	1	1	1	1	3	1	3	1	1	1	1	1	3	3	3	3	
206	3	2	2	2	3	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	2	2	3	3	
207	3	2	2	2	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	
208	3	2	1	2	1	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	1	2	2	3	3	
209	1	2	2	1	3	3	1	3	3	3	3	3	1	2	2	3	2	3	2	2	
210	3	2	1	2	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	3	1	2	2	3	3	
211	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1	2	2	3	3	
212	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	2	2	3	2	2	3	3	
213	3	2	2	2	3	3	3	3	1	3	3	1	1	1	1	1	2	2	3	3	
214	3	2	2	1	1	3	3	3	1	1	3	1	3	1	1	1	2	2	3	3	
215	3	2	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	3	3	3	
216	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	3	3	
217	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	2	3	3	3	3	3	
218	3	3	1	1	1	1	1	2	2	3	1	1	1	1	3	2	0	2	2	3	
219	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	
220	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	2	2	2	3	
221	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	3	3	1	1	1	2	2	3	3	
222	3	1	1	1	1	1	1	1	2	3	3	2	1	1	1	1	2	2	2	3	
223	3	3	3	3	1	1	1	1	1	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3
224	1	1	1	1	3	1	1	1	1	2	2	2	2	3	1	2	2	3	3	3	3
225	2	1	1	2	3	3	1	3	1	1	1	1	1	1	3	1	3	3	1	1	
226	3	2	1	2	3	3	3	1	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	
227	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
228	1	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	3	3	1	2	3	3	3	
229	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	
230	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	3	1	3	1	1	1	2	2	3	3	
231	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	
232	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
233	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	1	1	1	2	3	3	3	
234	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
235	3	3	3	3	3	2	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
236	1	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	1	1	1	1	2	2	3	1	
237	3	3	3	3	1	3	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
238	1	3	3	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	3	1	1	2	2	3	3	

239	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3
240	1	2	1	2	1	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	3	3	3	3
241	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	1	3	2	2	3	2	2	3	3
242	3	2	2	2	1	3	3	3	1	1	3	1	3	1	1	1	2	2	3	3
243	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	1	1	1	1	1	2	2	3	3
244	3	2	2	2	1	3	3	1	1	3	3	1	1	1	1	1	3	3	3	3
245	3	2	2	2	3	3	3	1	3	3	3	1	3	2	2	3	2	2	3	2
246	3	2	2	2	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	3	1
247	3	2	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3
248	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3
249	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	1	1	1	3	3	2	2	2	2
250	1	2	2	3	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	3	3	3	3
251	3	2	3	2	3	3	3	3	1	3	3	1	1	1	1	1	3	3	3	3
252	3	2	2	2	3	3	3	3	1	3	2	1	1	1	1	1	3	3	3	3
253	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3
254	3	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	3	3	3	3
255	3	2	2	2	3	1	1	1	1	2	3	1	2	1	2	1	2	2	3	3
256	3	2	2	2	3	3	3	3	1	2	2	1	1	1	1	1	3	3	3	3
257	3	2	2	2	1	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	1	2	2	3	3
258	2	2	2	2	3	3	1	3	3	3	3	3	1	3	2	3	2	3	1	2
259	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
260	2	2	3	2	1	3	3	1	1	1	2	1	1	2	2	1	2	3	3	3
261	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3
262	2	2	3	2	3	1	1	2	1	1	3	1	3	1	2	1	2	2	3	3
263	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
264	2	2	3	2	1	1	3	1	1	2	2	2	2	3	3	2	1	1	1	1
265	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	1	2	3	3	3
266	3	2	2	3	1	1	1	2	1	2	1	2	2	3	2	2	1	1	1	1
267	3	3	2	2	1	1	1	2	2	3	1	3	1	1	3	2	0	2	2	3
268	2	3	3	3	3	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1	3	3	3	3
269	3	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	3	2	3	2	2	2	2	3	3
270	2	2	3	2	1	3	3	1	2	1	2	1	1	3	3	1	2	3	3	3

Anexo 8

Repositorio institucional.

USP
UNIVERSIDAD SAN PEDRO

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

1. Información del Autor			
PRETEL PLASENCIA DIANA LIZBETH		46242518	dpretolplasencia@gmail.com
Apellidos y Nombres		DNI	Cuenta Electrónica
2. Tipo de Documento de Investigación			
<input checked="" type="checkbox"/> Tesis	<input type="checkbox"/> Trabajo de Sanción Profesional	<input type="checkbox"/> Trabajo Académico	<input type="checkbox"/> Trabajo de Investigación
3. Grado Académico o Título Profesional¹			
<input type="checkbox"/> Bachiller	<input checked="" type="checkbox"/> Título Profesional	<input type="checkbox"/> Título Segundo Experiencia	<input type="checkbox"/> Maestría
4. Título del Documento de Investigación			
Percepción de la calidad en la atención a los pacientes que acuden al servicio de farmacia, Hospital de Cascas, Provincia Gran Chimú La Libertad, 2022			
5. Programa Académico			
FARMACIA Y BIOQUIMICA			
6. Tipo de Acceso al Documento			
<input checked="" type="checkbox"/> Acceso a Público ² (solo en reportes de tesis/tesis)	<input type="checkbox"/> Acceso restringido ³ (solo en reportes de tesis/tesis)		
<small>(*) En caso de restricción sustentar motivo</small>			

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 condujo a obtener el grado académico o título profesional.

B. Otorgamiento de una licencia CREATIVE COMMONS⁴

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	02	12	2022

Huella Digital 


Firma

Reportar

1. Reportar a la Dirección de Casos de Violencia al 021 204 4483343. Reportar al Registro Nacional de Trabajo de Investigación por parte de los estudiantes (Tesis Profesional) en 4 meses.
2. Ley N° 2003, Ley que regula el Repositorio Institucional Digital de la Universidad de San Pedro (Decreto Supremo N° 013 2014-PE).
3. Si el autor digitaliza el texto de un documento digitalizado o copia o extrae de la información que está permitiendo ser consultada, pero que no puede haber un copia de forma en su totalidad, deberá en el Repositorio Institucional Digital Reportar al Jurado de Tesis y Profesionalidad de acuerdo al artículo 10 de la Ley N° 2003.
4. El uso de parte del autor o una segunda copia del material no deberá ser usado a menos que se obtenga el consentimiento escrito del autor o titular de los derechos de autor.
5. Los Autores (autor, coautor, etc.) de una investigación científica tienen el derecho exclusivo a depositar en los repositorios de acceso abierto sus trabajos de investigación y de sus derivados científicos que se han o se desean publicar en revistas científicas o libros científicos y recibirlos en forma física. Esta licencia garantiza para el autor el derecho a recibir un copia de forma física.
6. Según el artículo 12 de la Ley N° 2003, el Repositorio Institucional Digital de la Universidad de San Pedro otorga el acceso a los trabajos de investigación y tesis profesionales. Asimismo, los trabajos de investigación y tesis de los autores científicos, académicos y estudiantes de educación superior, desde cuando el gobierno regula todos los trabajos de investigación y propiedad intelectual, otorgando los derechos de sus respectivos estudiantes prescindiendo y así de acceso directo e inmediato, los cuales se los puede encontrar, acceder todos por el Repositorio Institucional Digital a través del Repositorio Digital.

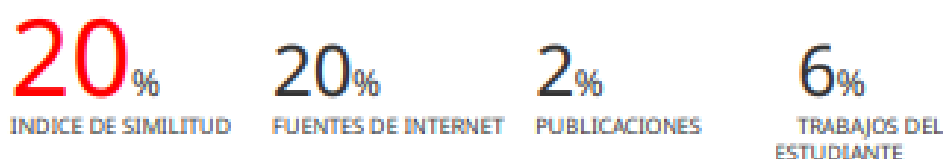
Nota: El texto de la ley está en el sitio web de la Universidad de San Pedro, en el 12 de mayo 2013.

Anexo 9

Reporte de similitud

Percepción de la calidad en la atención a los pacientes que acuden al servicio de farmacia, Hospital de Cascas, Provincia Gran Chimú La Libertad, 2022

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	4%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	2%
4	repositorio.uma.edu.pe Fuente de Internet	2%
5	repositorio.unc.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	Submitted to Universidad Inca Garcilaso de la Vega Trabajo del estudiante	1%
7	repositorio.untumbes.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	repositorio.unapiquitos.edu.pe Fuente de Internet	1%

9	repositorio.uroosevelt.edu.pe Fuente de Internet	1 %
10	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	<1 %
11	repositorio.ucm.edu.co Fuente de Internet	<1 %
12	alicia.concytec.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
13	rafabravo.wordpress.com Fuente de Internet	<1 %
14	repositorio.espam.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
15	worldwidescience.org Fuente de Internet	<1 %
16	evifa.kobv.de Fuente de Internet	<1 %
17	www.researchgate.net Fuente de Internet	<1 %
18	1library.co Fuente de Internet	<1 %
19	Submitted to Universidad Peruana de Las Americas Trabajo del estudiante	<1 %
20	www.clubensayos.com Fuente de Internet	

		<1 %
21	Submitted to Universidad Tecnológica Centroamericana UNITEC Trabajo del estudiante	<1 %
22	Submitted to Universidad Privada San Juan Bautista Trabajo del estudiante	<1 %
23	repositorio.unica.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
24	riucv.ucv.es Fuente de Internet	<1 %
25	www.dspace.unitru.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
26	Ricardo Bruno Santos Ferreira, Climene Laura de Camargo, Anderson Reis de Sousa, Maria Carolina Ortiz Whitaker. "Morbidity and mortality of pregnant women due to COVID-19 and racial biases: an intersectional analysis", Online Brazilian Journal of Nursing, 2022 Publicación	<1 %
27	cuba.unfpa.org Fuente de Internet	<1 %
28	dspace.ucuenca.edu.ec Fuente de Internet	<1 %

29	repositorioacademico.upc.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
30	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1 %
31	www.programapymes.gov.py Fuente de Internet	<1 %

Excluir citas Apagado Excluir coincidencias < 10 words
Excluir bibliografía Activo

Anexo 10

Fotos de aplicación de encuestas



