



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE FARMACIA Y BIOQUÍMICA**

**CALIDAD DE LA ATENCIÓN FARMACÉUTICA Y
SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES HOSPITALIZADOS
DEL ÁREA DE ONCOLOGÍA EN LA CLÍNICA
INTERNACIONAL SAN BORJA, LIMA-PERÚ, AGOSTO-
DICIEMBRE 2022**

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

AUTORES:

Bach. CARRASCO HUAMAN, ELY

<https://orcid.org/0009-0002-0710-5633>

Bach. SANCHEZ ORTIZ, MARÍA ROSAURA

<https://orcid.org/0009-0001-3642-8303>

ASESOR:

MSc. SIANCAS TAO, NORIO

<https://orcid.org/0000-0002-2131-6296>

LIMA – PERÚ

2023

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y ORIGINALIDAD

Yo, SANCHEZ ORTIZ MARIA ROSAURA , con DNI 44819423 En mi condición de autor(a) de la tesis (tesis/ trabajo de investigación/ trabajo académico) presentada para optar el presentada para optar el TITULO PROFESIONAL de QUIMICO FARMACEUTICO (grado o título profesional que corresponda) de título “CALIDAD DE LA ATENCIÓN FARMACÉUTICA Y SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES HOSPITALIZADOS DEL ÁREA DE ONCOLOGÍA EN LA CLÍNICA INTERNACIONAL SAN BORJA, LIMA-PERÚ, AGOSTO- DICIEMBRE 2022”, **AUTORIZO** a la Universidad María Auxiliadora (UMA) para publicar de manera indefinida en el repositorio institucional, el archivo digital que estoy entregando, en cumplimiento a la Ley N°30035 que regula el Repositorio Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación de acceso abierto y su respectivo Reglamento.

Indicar que dicho documento es **ORIGINAL** con un porcentaje de similitud 20 % y, que se han respetado los derechos de autor en la elaboración del mismo. Además, recalcar que se está entregado la versión final del documento sustentado y aprobado por el jurado evaluador.

Conforme a lo indicado firmo el presente documento dando conformidad a lo expuesto.

Lima 07 de julio del 2023

(Nombre y Firma)

Firma del autor: Sánchez Ortiz María Rosaura

(Nombre y Firma)

Firma del Asesor: Norio Salvador Siancas Tao

1. Apellidos y Nombres
2. DNI
3. Grado o título profesional
4. Título del trabajo de Investigación
5. Porcentaje de similitud

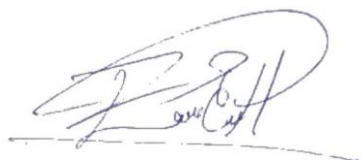
DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y ORIGINALIDAD

Yo, CARRASCO HUAMAN ELY , con DNI 74864453 en mi condición de autor(a) de la tesis/ trabajo de investigación/ trabajo académico) presentada para optar el presentada para optar el TITULO PROFESIONAL de QUIMICO FARMACEUTICO (grado o título profesional que corresponda) de título “CALIDAD DE LA ATENCIÓN FARMACÉUTICA Y SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES HOSPITALIZADOS DEL ÁREA DE ONCOLOGÍA EN LA CLÍNICA INTERNACIONAL SAN BORJA, LIMA-PERÚ, AGOSTO-DICIEMBRE 2022” **AUTORIZO** a la Universidad María Auxiliadora (UMA) para publicar de manera indefinida en el repositorio institucional, el archivo digital que estoy entregando, en cumplimiento a la Ley N°30035 que regula el Repositorio Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación de acceso abierto y su respectivo Reglamento.

Indicar que dicho documento es **ORIGINAL** con un porcentaje de similitud 20 % y, que se han respetado los derechos de autor en la elaboración del mismo. Además, recalcar que se está entregado la versión final del documento sustentado y aprobado por el jurado evaluador.

Conforme a lo indicado firmo el presente documento dando conformidad a lo expuesto.

Lima, 07 de julio 2023.



(Nombre y Firma)

Firma del autor: Carrasco Huamán Ely



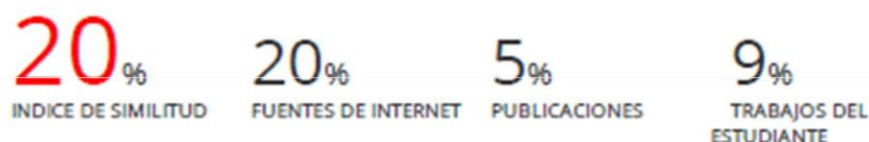
(Nombre y Firma)

Firma del Asesor: Norío Salvador Siancas Tao

6. Apellidos y Nombres
7. DNI
8. Grado o título profesional
9. Título del trabajo de Investigación
10. Porcentaje de similitud

CALIDAD DE LA ATENCIÓN FARMACÉUTICA Y SATISFACCIÓN
DE LOS PACIENTES HOSPITALIZADOS DEL ÁREA DE
ONCOLOGÍA EN LA CLÍNICA INTERNACIONAL SAN BORJA,
LIMA-PERÚ, AGOSTO- DICIEMBRE 2022

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.uma.edu.pe Fuente de Internet	11%
2	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	2%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	2%
5	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
7	cybertesis.unmsm.edu.pe Fuente de Internet	1%

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de investigación a Dios y a mis padres. A Dios porque ha estado conmigo a cada paso que doy, cuidándome y dándome fortaleza para continuar, a mis padres, hermanos (as) quienes a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y educación siendo mi apoyo en todo momento.

Ely, Carrasco Huamán

Dedico esta tesis a una persona muy especial quien siempre está ahí conmigo para alentarme, motivarme e impulsarme a sacar lo mejor de mí, a mis hermanos (a), quienes no dudaron y depositaron su confianza dándome ese empujoncito moral para seguir con mi meta, a mis amigas, amistades, profesores quienes siempre me motivaron con cada consejo y palabra de aliento.

María Rosaura, Sánchez Ortiz

AGRADECIMIENTO

El principal agradecimiento a Dios quién me ha guía doy me ha dado la fortaleza para seguir adelante. A mi familia y amigos por su comprensión y estímulo constante, además su apoyo incondicional a lo largo de mis estudios. a todas las personas que de una y otra forma me apoyaron en la realización de este trabajo

Ely, Carrasco Huamán

Quiero dar las gracias primeramente a Dios quien me da fuerza para seguir adelante.

A mis ángeles que están en el cielo quienes son mi guía espiritual, a mi novio por su apoyo incondicional.

A nuestra Universidad María Auxiliadora, agradezco también a todos los docentes quienes nos enseñaron y facilitaron nuestro aprendizaje en cada clase.

María Rosaura, Sánchez Ortiz

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO	vii
RESUMEN	xi
ABSTRACT.....	xii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MATERIALES Y MÉTODOS.....	6
II.1. Enfoque y diseño de investigación.....	6
II.2. Población, muestra y muestreo	6
II.3. Variable de investigación	8
II.4. Técnica e instrumento de recolección de datos	9
II.5. Plan de recolección de datos	10
II.6. Métodos de análisis estadísticos.....	10
II.7. Aspectos éticos	10
III. RESULTADOS	11
IV. DISCUSIÓN.....	30
IV.1. Discusión de resultados	30
IV.2. Conclusiones	35
IV.3. Recomendaciones	36
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	37
ANEXOS	40
ANEXO A. Instrumento de recolección de datos.....	41
ANEXO B. Operacionalización de las variables.....	45
ANEXO C. Carta de aprobación de la Institución, Empresa o Comunidad para la ejecución de la Tesis.....	47
ANEXO D. Consentimiento informado.....	49

ANEXO E. Acta o dictamen de aprobación de comité de ética	53
ANEXO F. Fichas de validación de los cuestionarios	54
ANEXO F. Evidencias fotográficas del trabajo de campo.....	57
ANEXO F. Análisis de confiabilidad.....	58

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Edad del encuestado.....	11
Tabla 2. Sexo del encuestado.....	11
Tabla 3. Grado de instrucción	12
Tabla 4. Distribución de frecuencias- dimensión: Fiabilidad.....	13
Tabla 5. Distribución de frecuencias- dimensión: Capacidad de respuesta	14
Tabla 6. Distribución de frecuencias- dimensión: Seguridad.....	15
Tabla 7. Distribución de frecuencias- dimensión: Empatía.....	16
Tabla 8. Distribución de frecuencias- dimensión: Tangibilidad.....	17
Tabla 9. Distribución de frecuencias- dimensión: Humanística	18
Tabla 10. Distribución de frecuencias- dimensión: Humanística	19
Tabla 11. Distribución de frecuencias- dimensión: Tecnológica – científica.....	20
Tabla 12. Distribución de frecuencias- dimensión: Tecnológica – científica.....	21
Tabla 13. Distribución de frecuencias- dimensión: Entorno	22
Tabla 14. Distribución de frecuencias- dimensión: Entorno	23
Tabla 15. Pruebas de normalidad	24
Tabla 16. Interpretación del coeficiente de correlación de Rho de Spearman	25
Tabla 17. Prueba de correlación de Spearman entre la calidad de atención farmacéutica y satisfacción del paciente	26
Tabla 18. Prueba de correlación de Spearman entre la dimensión humanística y variable calidad de atención farmacéutica.....	27
Tabla 19. Prueba de correlación de Spearman entre la dimensión tecnológica – científica y variable calidad de atención farmacéutica	28
Tabla 20. Prueba de correlación de Spearman entre la dimensión entorno y variable calidad de atención farmacéutica	29

RESUMEN

Objetivo: Determinar la relación entre la calidad de atención farmacéutica y la satisfacción de los pacientes hospitalizados del área de oncología en la Clínica Internacional San Borja, Lima – Perú, agosto – diciembre 2022.

Materiales y Métodos: La presente investigación fue de enfoque cuantitativo, básica, no experimental, de corte transversal, correlacional; técnica de la encuesta e instrumento de tipo cuestionario aplicado a 268 pacientes. Los datos se analizaron con estadística descriptiva e inferencial.

Resultado: Indicaron la relación entre la dimensión humanística y la calidad de atención farmacéutica, el cual resultó ser altamente significativa, positiva alta ($r = .721$; $p = 0.000 < 0.05$); la relación entre la dimensión tecnológica – científica y la calidad de atención farmacéutica, el cual resultó ser altamente significativa, positiva moderada ($r = .601$; $p = 0.000 < 0.05$) y la relación entre la dimensión entorno y la calidad de atención farmacéutica, el cual resultó ser altamente significativa, positiva moderada ($r = .625$; $p = 0.000 < 0.05$).

Conclusiones: Según los resultados obtenidos se concluye que la relación entre la calidad de atención farmacéutica y la satisfacción de los pacientes hospitalizados del área de oncología en la Clínica Internacional San Borja, Lima – Perú, agosto – diciembre 2022, fue altamente significativa, positiva alta ($r = .736$; $p = 0.000 < 0.05$).

Palabras claves: Calidad de atención farmacéutica, satisfacción del paciente, Oncología.

ABSTRACT

Objective: To determine the relationship between the quality of pharmaceutical care and the satisfaction of hospitalized patients in the oncology area at the San Borja International Clinic, Lima - Peru, August - December 2022.

Materials and Methods: This research was quantitative, basic, non-experimental, cross-sectional, correlational; survey technique and questionnaire-type instrument applied to 268 patients. The data was analyzed with descriptive and inferential statistics.

Result: They indicated the relationship between the humanistic dimension and the quality of pharmaceutical care, which turned out to be highly significant, high positive ($r = .721$; $p = 0.000 < 0.05$); the relationship between the technological-scientific dimension and the quality of pharmaceutical care, which turned out to be highly significant, moderately positive ($r = .601$; $p = 0.000 < 0.05$) and the relationship between the environment dimension and the quality of pharmaceutical care, which turned out to be highly significant, moderately positive ($r = .625$; $p = 0.000 < 0.05$).

Conclusions: According to the results obtained, it is concluded that the relationship between the quality of pharmaceutical care and the satisfaction of hospitalized patients in the oncology area at the San Borja International Clinic, Lima - Peru, August - December 2022, was highly significant, positive high ($r = .736$; $p = 0.000 < 0.05$).

Keywords: Quality of pharmaceutical care, patient satisfaction, Oncology.

I. INTRODUCCIÓN

Un problema de la salud mundial ha sido siempre el cáncer, es importante señalar que el cáncer afecta biológicamente a diferentes aparatos y sistemas del cuerpo humano porque provoca un exceso de células malignas, con crecimientos y también divisiones que van más allá de lo que determina la OMS, el cual provoca una irrupción de tejidos (1), esto quedó demostrado por los altos porcentajes de ocurrencia y mortalidad en varios países. (2)

La correcta atención farmacéutica es la forma en que los profesionales realizan mediaciones de manera oportuna y segura para abordar los problemas de los pacientes en las diferentes áreas de atención y explícitamente en el área de oncología, cuyo punto de vista desde el que se puede evaluar la mayor comodidad y la seguridad del paciente, es a través de la perspectiva del paciente por la consideración que recibe durante su visita, atención que hace una interpretación de la atención que se convierte en satisfacción o la insatisfacción del paciente. (3)

Según el reglamento de la ley peruana, N.º 29414, conocido como "derechos de las personas usuarias de los servicios de Salud", establece que cada paciente tiene derecho a una atención oportuna de calidad, con respeto y sin discriminación; esto establece una exigencia en cuanto a los profesionales de la salud, tanto privados como estatales. (4)

La Organización Mundial de la Salud considera que a nivel global el cáncer es una de las principales causas de mortalidad, en el año 2020,(5) a causa de este mal se registraron 1,4 millones de defunciones, el 47% de ellas en jóvenes y las personas de 69 años de edad, se estima que 4 millones de personas fueron diagnosticadas en el 2020 y se prevé que aumente a 6 millones en 2040. (6)

Es así que en Nigeria más de la mitad de los participantes (63,6%) estaban muy insatisfechos con los servicios de salud prestados por el equipo de salud. Sólo el 53,7% de los pacientes que participaron en este estudio se mostraron muy satisfechos con su experiencia de atención de salud. Se encontró que el factor más fuerte asociado con la satisfacción con la atención sanitaria fue el entorno hospitalario descuidado. (7) De igual importancia en Egipto, el 81% de pacientes con cáncer de un hospital estatal se encontraron insatisfechos con la atención de

salud brindada. (8) En Indonesia con la pandemia de COVID-19 afectó a todos los servicios de salud, incluida la atención del cáncer por lo que los pacientes con cáncer, expresaron una actitud negativa con un 86,4% hacia los cambios en las políticas del hospital e insatisfechos con la consistencia de los servicios de quimioterapia.(9) En Lima se realizó una encuesta para determinar la satisfacción de la atención de los pacientes con cáncer de tiroides en el hospital Guillermo Almenara Irigoyen quien presentó un 81 % de insatisfacción con el servicio recibido. (10), debido a lo expuesto en párrafos anteriores se plantea la siguiente pregunta de investigación.

Es necesario un esfuerzo concertado de los principales actores de la industria de la salud para brindar un tratamiento de alta calidad. Este esfuerzo debe enfocarse en mejorar la prestación de atención, mejorar su base ética y alentar la participación de los residentes en la expansión continua del sistema. La atención al paciente es un servicio brindado por las empresas para atender los requerimientos y puntos de vista de sus clientes; hacerlo da como resultado colocarlos en una posición superior frente a su competencia. (11)

El usuario ve la satisfacción como un estado por el que lucha desde el momento en que ingresa a un centro de salud; ha sido reconocido como un punto de referencia para el calibre de los servicios de atención médica y se tiene en cuenta al planificar futuras intervenciones. Sin embargo, la satisfacción puede ser tanto generales como específicas dependiendo de la perspectiva del usuario sobre la atención que ha recibido en el establecimiento. (11)

La satisfacción con la calidad de atención tiene una gran relevancia. Esto es evidente en el profesional de farmacia persuadido de la percepción certera que los usuarios poseen sobre el cuidado. (12)

De manera que establece el paciente como receptor y lo encuadra en una actividad permanente de suposiciones sobre sus luchas con el curso de su enfermedad y con recibir cuidados. Los profesionales de la salud deben trabajar con los pacientes para superar los problemas y también inspirarles confianza y apoyo. (13)

En los antecedentes internacionales, **Konieczny M, et al.** (2021) tuvieron como objetivo examinar la percepción de los servicios médicos por parte de los pacientes

con cáncer e identificar los elementos clave que influyen en el nivel de satisfacción con la atención oncológica en Polonia, con una muestra de 394 pacientes diagnosticados, En los resultados el (86,04%) opinaron que el hospital estaba adecuadamente preparado para el diagnóstico y tratamiento de pacientes oncológicos durante la pandemia del coronavirus, se concluye que los retrasos en el tratamiento tienen un impacto negativo en la satisfacción del paciente con la atención oncológica. (14)

Fayyaz R, et al. (2020) quienes evaluaron la calidad de la atención entre pacientes oncológicos adultos en hospitales de Pakistán, con una muestra de 389 pacientes, en los resultados se encontró que la puntuación media de satisfacción de los pacientes del hospital privado era significativamente más alta en comparación con los pacientes del hospital público para todos los dominios de la atención al paciente. Se concluye que los datos mostraron una tendencia creciente de respuestas "satisfechas" a medida que aumentaba el ingreso familiar. (15)

Boujemaa E, et al. (2019), quienes evaluaron la satisfacción de los pacientes con cáncer, tratados en el Departamento de Radioterapia del Hospital Universitario Hassan II en Marruecos, la muestra fue de 230 pacientes, en los resultados se halló que el 90% de los pacientes estuvieron satisfechos con el servicio. Se concluye que los pacientes declararon estar satisfechos con los servicios de atención. (16)

Mohamad Mehdi D, et al. (2020) quienes investigaron la diferencia entre las percepciones y las expectativas de los receptores de servicios en un Hospital de Irán, el tamaño de la muestra se estimó en 118 pacientes, en los resultados mostraron que la diferencia media entre las variables fue significativa ($P < 0,001$), Se concluye que los resultados del presente estudio indicaron que las expectativas de los pacientes eran superiores a su satisfacción. (17)

Dessale Ab, et al. (2020) quienes evaluaron la satisfacción del paciente oncológico de un hospital en Etiopía, se empleó una muestra de 384 participantes, en los resultados se halló que la satisfacción global fue del 44,8%, Se concluye que la satisfacción general de los pacientes fue menor que la reportada. (18)

En los antecedentes nacionales, **Carhuancho I, et al.** (2021), en su estudio se encargaron de investigar la calidad de servicio en la consulta externa de dos

hospitales en Lima. De los 418 encuestados mediante un cuestionario de 22 ítems de tipo Likert, solo el 0,2% de usuarios estuvo satisfecho con la atención brindada. Concluyendo que el servicio de calidad no fue el adecuado. (19)

Paripanca E, (2019), en su estudio sobre la calidad de atención y satisfacción de los usuarios referidos de un hospital, participaron 261 pacientes a quienes se les aplicó una encuesta, lo cual evidenció un valor significativo de ($p < 0.001$), concluyendo que existe relación entre las dos variables mencionadas mediante la prueba de Tau de Kendall ($p = 0.00$; 0.214), siendo este un indicador de la necesidad de aumentar la calidad de atención con la finalidad de conservar y acrecentar la satisfacción de los usuarios. (20)

Montalvo S, et al. (2020), quien enfocó su estudio en la calidad de servicio y satisfacción del paciente en un complejo hospitalario a 250 pacientes, proporcionando los siguientes resultados: 45,4% estuvo parcialmente satisfecho, 65,1% percibieron que la calidad de servicio fue regular, concluyendo que existe relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del paciente con un ($p = 0,000 < 0,05$; $r: 0,590$). (21)

Reátegui J, (2021), quien investigó la gestión de los servicios de salud y la calidad de atención en el centro oncológico, involucrando a 42 pacientes a quienes se les aplicó los cuestionarios, concluyendo que no existió relación significativa entre las variables establecidas ($p = 0,240 > 0,05$; $r: 0,185$). (22)

Angeles L, (2021), en su estudio sobre la atención al cliente y la calidad de servicio en la farmacia oncológica en un hospital local, se hizo uso de 2 cuestionarios aplicados a 183 usuarios, concluyendo que existe relación positiva entre las variables ($p = 0,000 < 0,05$; $r: 0,492$), el valor de la correlación de Spearman fue moderada. (23)

Se justifica en el ámbito teórico que los resultados obtenidos en esta investigación aportaron como fuente de información en futuras investigaciones, así mismo la parte teórica de la calidad de atención farmacéutica y su relación con la satisfacción del paciente debe ser considerada por la administración pública, explícitamente por el MINSA, adquiriendo pertinencia para la mejora continua de sus objetivos de servicio para la población, así mismo en el aspecto práctico se justifica en que se buscó conocer los niveles de calidad de la atención farmacéutica y de satisfacción

de los pacientes, indicadores que consideró a tener pacientes con mayor satisfacción, el cual permitió conocer las pruebas distintivas de la administración que tiene el personal de la salud y concientizar que el servicio brindado a los pacientes es un derecho y no una ayuda. Además, de implementar capacitaciones relacionadas con la atención farmacéutica, finalmente en el aspecto metodológico, los procedimientos y los instrumentos utilizados en esta investigación demostraron su legitimidad y fiabilidad, con el objetivo de que puedan ser aplicados como base de otros proyectos de investigación.

Objetivos General fue el determinar la relación entre la calidad de atención farmacéutica y la satisfacción de los pacientes hospitalizados del área de oncología en la clínica

Hipótesis general declara que existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención farmacéutica y la satisfacción de los pacientes hospitalizados del área de oncología en la clínica internacional San Borja, Lima – Perú, agosto – diciembre 2022.

II. MATERIALES Y MÉTODOS

II.1. Enfoque y diseño de investigación

Enfoque: cuantitativo debido a que se contrastó por medio de hipótesis y se presentó datos numéricos. (24)

Tipo: No experimental porque no se manipuló variables de estudio y de corte transversal, ya que recogió datos en un solo momento determinado. (25)

Correlacional: Se demostró si existe correlación entre las variables. que hay conexión o inteligibilidad entre los factores expuestos. (26)

II.2. Población, muestra y muestreo

II.2.1. Población

La población estuvo conformada por 1000 pacientes hospitalizados del área de oncología en la clínica Internacional de la sede de San Borja de agosto -a diciembre 2022.

II.2.2. Muestra

El tamaño de la muestra se determinó mediante la ecuación del tamaño restringido de una prueba de población con un nivel de fiabilidad del 95% (dos sigmas), con un margen de error del 0,05% cuando no se conoce el límite de la población.

La muestra se determinó con la siguiente fórmula:

$$n = \frac{k^2 * p * q * N}{(e^2 * (N-1)) + k^2 * p * q}$$

N= Tamaño de la población (número total de usuarios).

k = Es la constante que depende del nivel de confianza que asignemos. (Para el caso del cálculo se usó el nivel de confianza del 95% que corresponde como valor de la constante = 1.96)

p = Es la proporción de individuos que poseen en la población la característica de estudio. Este dato es generalmente desconocido y se suele suponer que $p=q=0.5$ que es la opción más segura.

q = Es la proporción de individuos que no poseen esa característica, es decir, es $1-p$.

n= Es el tamaño de la muestra (número de encuestas).

e= Error que se previsto.

$$\frac{1.96^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 1000}{(0.05^2(1000 - 1)) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

n= 268 pacientes.

Criterios de Inclusión:

- Pacientes que pertenecen al área de oncología
- Pacientes mayores de edad
- Pacientes que desean formar parte de la investigación
- Pacientes de ambos sexos

Criterios de Exclusión:

- Pacientes de otras especialidades
- Personal medico
- Personal administrativo
- Pacientes menores de edad

II.2.3. Muestreo

El muestreo de este estudio fue de tipo muestreo probabilístico aleatorio simple, en el que cada uno de los pacientes que acudieron al área de oncología de la Clínica Internacional tuvo la oportunidad de ser seleccionado para la investigación.

II.3. Variable de investigación

Variable: Calidad de la atención Farmacéutica

II.3.1. Definición conceptual

La calidad de la atención farmacéutica se define como los esfuerzos realizados para mantener o restaurar el bienestar físico, mental o emocional, especialmente por parte de profesionales del ámbito sanitario capacitados y autorizados (27).

II.3.2. Definición operacional

Se desarrolló mediante un cuestionario para medir las dimensiones, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad.

Variable: Satisfacción de los pacientes

II.3.3. Definición conceptual

La satisfacción del paciente se define como un indicador importante y habitualmente utilizado para cuantificar la calidad de la atención en salud (20)

II.3.4. Definición operacional

Se desarrolló mediante un cuestionario para medir las dimensiones el cual estará compuesta por, humanística, Tecnológica - científica y entorno.

II.4. Técnica e instrumento de recolección de datos

II.4.1. Técnica

El presente estudio empleó la técnica de la encuesta para llegar a los objetivos planteados, el cual corresponde a este plan de estudio.

II.4.2. Instrumento

El presente estudio constó de dos instrumentos los cuales fueron validados por un grupo de expertos, así mismo fueron sometidos a una prueba de confiabilidad, el cual se detalla a continuación:

El cuestionario N.º 1 corresponde a 10 preguntas enfocadas a variable Calidad de Atención Farmacéutica y está distribuida en 5 dimensiones.

Se le asignó ciertos criterios de Likert:

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

El cuestionario N.º 2 corresponde a 10 preguntas enfocadas a variable “Satisfacción del paciente” y está distribuida en 3 dimensiones.

Se le asignó ciertos criterios de Likert:

- Muy insatisfecho
- Insatisfecho
- Indiferente
- Satisfecho
- Muy satisfecho

II.5. Plan de recolección de datos

El presente estudio solicitó el permiso correspondiente al director de la Clínica Internacional para la recolección de datos de los pacientes oncológicos, asimismo, una vez realizado el permiso correspondiente se procedió a presentar un consentimiento informado a cada paciente y una vez lleno el consentimiento se le procedió a enviar el cuestionario para su llenado respectivo el cual se absolvió todas las dudas que el paciente crea conveniente.

II.6. Métodos de análisis estadísticos

Los resultados adquiridos durante el desarrollo de la investigación, fueron procesados, en el programa Microsoft Excel 2019, así mismo fueron exportados a un paquete estadístico de tipo SPSS para el análisis correspondiente, se realizó la estadística descriptiva a través de tablas y frecuencias, luego el análisis de correlación mediante la prueba de normalidad e identificando el estadístico inferencial de tipo correlación Spearman o Pearson.

II.7. Aspectos éticos

Durante todo el estudio, los investigadores mostraron ética y confianza para mantener la privacidad y la información estrictamente confidencial durante el avance del cuestionario, asimismo indicaron que la recolección de datos es con fines académicos, respondiendo a la regla de no maleficencia, autonomía, y de justicia.

III. RESULTADOS

Se presentan a continuación las tablas que contienen los hallazgos obtenidos del estudio “Calidad de la atención farmacéutica y satisfacción de los pacientes hospitalizados del área de oncología en la Clínica Internacional San Borja, Lima-Perú, Agosto-Diciembre 2022” el cual se procede a detallar:

Tabla 1. Edad del encuestado

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	18 - 27 años	33	12,3	12,3
	28 - 37 años	98	36,6	48,9
	38 - 47 años	74	27,6	76,5
	48 - 57 años	31	11,6	88,1
	58 - 67 años	32	11,9	100,0
	Total	268	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 1 se observa que el grupo de usuarios de 28 a 37 años representa la mayoría de la muestra, con un porcentaje del 36,6%. Le sigue el grupo de 38 a 47 años, con un 27,6%. Los demás grupos de edad tienen una representación menor en la muestra analizada.

Tabla 2. Sexo del encuestado

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Femenino	153	57,1	57,1
	Masculino	115	42,9	100,0
	Total	268	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia

Según la tabla 2, la mayoría de los usuarios fueron mujeres, con un porcentaje del 57,1% en comparación con los hombres los cuales tienen un 42,9%.

Tabla 3. Grado de instrucción

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	6	2,2	2,2	2,2
	69	25,7	25,7	28,0
Válido	129	48,1	48,1	76,1
	64	23,9	23,9	100,0
Total	268	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 3 se observa que el 48,1% de pacientes presentaron estudios de nivel secundaria, seguido del 25,7% quienes tuvieron nivel de estudio primario, además el 23,9% presentó estudios superiores y solo el 2,2% no presentó estudios.

Calidad de atención farmacéutica

Tabla 4. Distribución de frecuencias- dimensión: Fiabilidad

1. ¿La calidad de atención en farmacia fue correcta desde el inicio hasta el final?				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	0,4	0,4
	Casi nunca	14	5,2	5,6
	A veces	78	29,1	34,7
	Casi siempre	139	51,9	86,6
	Siempre	36	13,4	100,0
	Total	268	100,0	100,0
2. ¿Realizaron la atención en farmacia sin discriminación y/o diferenciación, con respecto a otras personas?				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	,7	,7
	Casi nunca	32	11,9	12,7
	A veces	74	27,6	40,3
	Casi siempre	128	47,8	88,1
	Siempre	32	11,9	100,0
	Total	268	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con la tabla 4, muestra que para la dimensión “Fiabilidad”, el 13,4% manifestó siempre, el 51,9% casi siempre, el 29,1% a veces, el 5,2% casi nunca y el 0,4% indicó que nunca la calidad de atención en farmacia fue correcta desde el inicio hasta el final. Del mismo modo, el 11,9% expresó siempre, el 47,8% casi siempre, el 27,6% a veces, el 11,9% casi nunca y el 0,7% señaló que en ningún momento recibió atención en la farmacia sin ser discriminado o tratado de manera diferente a otras personas.

Tabla 5. Distribución de frecuencias- dimensión: Capacidad de respuesta

3. ¿La atención fue rápida y eficaz?				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	0,4	,4
	Casi nunca	31	11,6	11,6
	A veces	77	28,7	28,7
	Casi siempre	113	42,2	42,2
	Siempre	46	17,2	17,2
	Total	268	100,0	100,0

4. ¿Cuándo se presentó un inconveniente, lo resolvieron inmediatamente?				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	1,1	1,1
	Casi nunca	20	7,5	7,5
	A veces	71	26,5	26,5
	Casi siempre	129	48,1	48,1
	Siempre	45	16,8	16,8
	Total	268	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia

La tabla 5, muestra que para la dimensión “Capacidad de respuesta”, el 17,2% manifestó siempre, el 42,2% casi siempre, el 28,7% a veces, el 11,6% casi nunca y el 0,4% indicó que nunca la atención fue rápida y eficaz. De igual manera, el 16,8% expresó siempre, el 48,1% casi siempre, el 26,5% a veces, el 7,5% casi nunca y el 1,1% señaló que nunca resolvieron de inmediato algún problema que se presentó.

Tabla 6. Distribución de frecuencias- dimensión: Seguridad

5. ¿El personal de farmacia que le atendió, le brindó el tiempo y tiene conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los pacientes?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	,7	,7	,7
Casi nunca	29	10,8	10,8	11,6
Válido A veces	63	23,5	23,5	35,1
Casi siempre	127	47,4	47,4	82,5
Siempre	47	17,5	17,5	100,0
Total	268	100,0	100,0	

6. ¿El personal de farmacia que le atendió, le inspiró confianza?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	21	7,8	7,8	7,8
A veces	58	21,6	21,6	29,5
Válido Casi siempre	108	40,3	40,3	69,8
Siempre	81	30,2	30,2	100,0
Total	268	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con la tabla 6, para la dimensión “Seguridad”, el 17,5% evidenció siempre, el 47,4% casi siempre, el 23,5% a veces, el 10,8% casi nunca y el 0,7% expresó que en ningún momento el personal de la farmacia le dedicó el tiempo necesario ni tenía suficientes conocimientos para responder a sus preguntas. Del mismo modo, el 30,2% expresó siempre, el 40,3% casi siempre, el 21,6% a veces y el 7,8% señaló que casi nunca el personal de farmacia que le atendió, le inspiró confianza

Tabla 7. Distribución de frecuencias- dimensión: Empatía

7. ¿El personal de farmacia que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Casi nunca	19	7,1	7,1
	A veces	50	18,7	25,7
Válido	Casi siempre	140	52,2	78,0
	Siempre	59	22,0	100,0
	Total	268	100,0	

8. ¿El personal de farmacia, es tolerante, y es capaz de respetar distintos puntos de vista del paciente?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Casi nunca	29	10,8	10,8
	A veces	73	27,2	38,1
Válido	Casi siempre	125	46,6	84,7
	Siempre	41	15,3	100,0
	Total	268	100,0	

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con la tabla 7, muestra que para la dimensión “Empatía”, el 22,0% evidenció siempre, el 52,2% casi siempre, el 18,7% a veces y el 7,1% indicó que casi nunca el personal de farmacia que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia. Así mismo, el 15,3% expresó siempre, el 46,6% casi siempre, el 27,2% a veces y el 10,8% señaló que el personal de farmacia rara vez demuestra tolerancia y capacidad para respetar las diversas opiniones de los pacientes.

Tabla 8. Distribución de frecuencias- dimensión: Tangibilidad
9. ¿Las instalaciones físicas de la farmacia son visualmente limpias y atractivas?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	13	4,9	4,9
	A veces	45	16,8	21,6
	Casi siempre	134	50,0	71,6
	Siempre	76	28,4	100,0
	Total	268	100,0	

10. ¿Los avisos, letreros, carteles y señalizaciones de la farmacia fueron adecuados para orientar a los pacientes?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	,4	,4
	Casi nunca	10	3,7	4,1
	A veces	44	16,4	20,5
	Casi siempre	150	56,0	76,5
	Siempre	63	23,5	100,0
	Total	268	100,0	

Fuente: Elaboración propia

La tabla 8, muestra que para la dimensión “Tangibilidad”, el 28,4% evidenció siempre, el 50,0% casi siempre, el 16,8% a veces y el 4,9% indicó que casi nunca las instalaciones físicas de la farmacia son visualmente limpias y atractivas. Del mismo modo, el 23,5% expresó siempre, el 56,0% casi siempre, el 16,4% a veces, el 3,7% casi nunca y el 0,4% evidenció que nunca encontró adecuados los avisos, letreros, carteles y señalizaciones de la farmacia para guiar a los pacientes.

Satisfacción del paciente

Tabla 9. Distribución de frecuencias- dimensión: Humanística

11. ¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto al cuidado y precaución que tiene el personal de farmacia en la atención brindada?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy insatisfecho	1	,4	,4	,4
	Insatisfecho	24	9,0	9,0	9,3
	Indiferente	60	22,4	22,4	31,7
	Satisfecho	144	53,7	53,7	85,4
	Muy satisfecho	39	14,6	14,6	100,0
	Total	268	100,0	100,0	

12. ¿Qué tan satisfecho se encuentra Ud. sobre la confidencialidad y discreción que presenta el personal de farmacia?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy insatisfecho	2	,7	,7	,7
	Insatisfecho	16	6,0	6,0	6,7
	Indiferente	36	13,4	13,4	20,1
	Satisfecho	130	48,5	48,5	68,7
	Muy satisfecho	84	31,3	31,3	100,0
	Total	268	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 9 se puede observar que en cuanto a la dimensión "Humanística", el 14,6% de las personas encuestadas afirmó estar muy satisfecho con la atención proporcionada por el personal de farmacia, mientras que el 53,7% manifestó estar simplemente satisfecho. El 22,4% se mostró indiferente, el 9,0% insatisfecho y solo el 0,4% expresó estar muy insatisfecho. En relación con la confidencialidad y discreción del personal de farmacia, el 31,3% de los encuestados indicó estar muy satisfecho, el 48,5% satisfecho y el 13,4% indiferente, mientras que el 6,0% se mostró insatisfecho y solo el 0,7% muy insatisfecho. Estos datos demuestran la importancia que tiene para los pacientes el trato humano y la privacidad en los servicios de farmacia.

Tabla 10. Distribución de frecuencias- dimensión: Humanística

13. ¿Cuál es su grado de satisfacción de acuerdo con el respeto en el orden de llegada de los pacientes que administra el personal de farmacia?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	1	,4	,4	,4
Insatisfecho	18	6,7	6,7	7,1
Indiferente	65	24,3	24,3	31,3
Satisfecho	143	53,4	53,4	84,7
Muy satisfecho	41	15,3	15,3	100,0
Total	268	100,0	100,0	

14. ¿Qué actitud manifiesta Ud. respecto al uniforme y aseado que presenta el personal de farmacia?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	1	,4	,4	,4
Insatisfecho	14	5,2	5,2	5,6
Indiferente	43	16,0	16,0	21,6
Satisfecho	140	52,2	52,2	73,9
Muy satisfecho	70	26,1	26,1	100,0
Total	268	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 10 se puede observar que en la dimensión "Humanística", el 15,3% de los encuestados expresó estar muy satisfecho con el respeto en el orden de llegada de los pacientes administrado por el personal de farmacia, mientras que el 53,4% se mostró simplemente satisfecho. El 24,3% manifestó indiferencia, el 6,7% insatisfacción y solo el 0,4% evidenció estar muy insatisfecho. En cuanto al uniforme y aseo del personal de farmacia, el 26,1% de los encuestados expresó estar muy satisfecho, mientras que el 52,2% indicó estar satisfecho y el 16,0% se mostró indiferente. El 5,2% expresó insatisfacción y solo el 0,4% manifestó estar muy insatisfecho.

Tabla 11. Distribución de frecuencias- dimensión: Tecnológica – científica

15. ¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto a la correcta dispensación de los productos prescritos en su receta médica por parte del personal de farmacia?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	1	,4	,4	,4
Insatisfecho	15	5,6	5,6	6,0
Indiferente	62	23,1	23,1	29,1
Satisfecho	136	50,7	50,7	79,9
Muy satisfecho	54	20,1	20,1	100,0
Total	268	100,0	100,0	

16. ¿Qué tan satisfecho se encuentra Ud. respecto al dominio integral de la medicación que se le está dispensando?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Insatisfecho	11	4,1	4,1	4,1
Indiferente	54	20,1	20,1	24,3
Satisfecho	162	60,4	60,4	84,7
Muy satisfecho	41	15,3	15,3	100,0
Total	268	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 11 se puede observar que en la dimensión "Tecnológica - científica", el 20,1% de los encuestados expresó estar muy satisfecho con la correcta dispensación de los productos prescritos en su receta médica por parte del personal de farmacia, mientras que el 50,7% indicó estar satisfecho. El 23,1% manifestó indiferencia, el 5,6% insatisfacción y solo el 0,4% evidenció estar muy insatisfecho. En cuanto al dominio integral de la medicación dispensada, el 15,3% de los encuestados expresó estar muy satisfecho, mientras que el 60,4% manifestó estar satisfecho. El 20,1% se mostró indiferente y el 4,1% expresó insatisfacción.

Tabla 12. Distribución de frecuencias- dimensión: Tecnológica – científica

17. ¿Cuál es su grado de satisfacción de acuerdo con la asesoría y orientación sobre sus medicamentos?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy insatisfecho	2	,7	,7
	Insatisfecho	16	6,0	6,7
	Indiferente	48	17,9	24,6
	Satisfecho	152	56,7	81,3
	Muy satisfecho	50	18,7	100,0
	Total	268	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia

La información presentada en la Tabla 12 indica que, en cuanto a la dimensión "Tecnológica - Científica", un 18,7% de los encuestados expresaron sentirse muy satisfechos, mientras que el 56,7% indicaron estar satisfechos. Un 17,9% se mostró indiferente, un 6,0% expresó estar insatisfecho y solo un 0,7% manifestó estar muy insatisfecho, en relación a la asesoría y orientación proporcionada sobre sus medicamentos.

Tabla 13. Distribución de frecuencias- dimensión: Entorno

18. ¿Qué actitud manifiesta Ud. respecto a la limpieza, orden e iluminación que presenta la oficina farmacéutica?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy insatisfecho	2	,7	,7
	Insatisfecho	12	4,5	5,2
	Indiferente	36	13,4	18,7
	Satisfecho	158	59,0	77,6
	Muy satisfecho	60	22,4	100,0
	Total	268	100,0	100,0

19. ¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto a la presencia de letreros, avisos de ubicación e información del servicio en la oficina farmacéutica?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy insatisfecho	1	,4	,4
	Insatisfecho	12	4,5	4,9
	Indiferente	40	14,9	19,8
	Satisfecho	144	53,7	73,5
	Muy satisfecho	71	26,5	100,0
	Total	268	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia

Los datos presentados en la Tabla 13 muestran que en relación a la dimensión "Entorno", el 22,4% de los encuestados expresó estar muy satisfecho, mientras que el 59,0% indicó estar satisfecho, el 13,4% se mostró indiferente, el 4,5% manifestó estar insatisfecho y solo el 0,7% evidenció estar muy insatisfecho, en lo que respecta a la limpieza, orden e iluminación de la oficina farmacéutica. Además, el 26,5% de los encuestados se mostró muy satisfecho, el 53,7% satisfecho, el 14,9% indiferente, el 4,5% insatisfecho, finalmente el porcentaje de personas que se mostraron muy descontentas con la presencia de carteles, señalizaciones de ubicación y la información del servicio en la farmacia fue del 0,4%.

Tabla 14. Distribución de frecuencias- dimensión: Entorno

20. ¿Qué tan satisfecho se encuentra Ud. respecto al abastecimiento y distribución de los productos farmacéuticos?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	1	,4	,4	,4
Insatisfecho	15	5,6	5,6	6,0
Indiferente	62	23,1	23,1	29,1
Satisfecho	136	50,7	50,7	79,9
Muy satisfecho	54	20,1	20,1	100,0
Total	268	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Según la tabla 14, en lo que respecta a la dimensión "Entorno" y la provisión y distribución de productos farmacéuticos, el 20,1% de los encuestados se mostró muy satisfecho, el 50,7% satisfecho, el 23,1% indiferente, el 5,6% insatisfecho y solo el 0,4% manifestó estar muy insatisfecho.

Prueba de hipótesis

Prueba de Normalidad:

El presente estudio consideró una muestra de 268 usuarios, el cual Kolmogorov-Smirnov se considera como la prueba estadística adecuada para muestras mayores de 50.

Tabla 15. Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de atención farmacéutica	,094	268	,000	,982	268	,002
Satisfacción del paciente	,125	268	,000	,975	268	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación: El valor obtenido en la prueba de normalidad corresponde a 0,000 ($p < 0,05$), lo que sugiere que las distribuciones de los datos en ambas variables no siguen una distribución normal. Por lo tanto, se recomienda el uso de estadísticas no paramétricas, como el Coeficiente de correlación de Rho de Spearman (r), para analizar las variables cuantitativas que no cumplen con los supuestos de normalidad.

Coeficiente de correlación de Rho de Spearman (r):

Para obtener la correlación entre la atención farmacéutica y satisfacción de los pacientes se empleó el coeficiente de correlación por rangos de Spearman (rho), según Martínez y Campos, (2015):

Tabla 16. Interpretación del coeficiente de correlación de Rho de Spearman

Valor de rho	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: Martínez y Campos, (2015)

Contrastación de hipótesis general

H1: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención farmacéutica y la satisfacción de los pacientes hospitalizados del área de oncología en la Clínica Internacional San Borja, Lima – Perú, agosto – diciembre 2022.

H0: No existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención farmacéutica y la satisfacción de los pacientes hospitalizados del área de oncología en la Clínica Internacional San Borja, Lima – Perú, agosto – diciembre 2022.

Tabla 17. Prueba de correlación de Spearman entre la calidad de atención farmacéutica y satisfacción del paciente

			Calidad de atención farmacéutica	Satisfacción del paciente
Rho de Spearman	Calidad de atención farmacéutica	Coeficiente de correlación	1,000	,736**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	268	268
	Satisfacción del paciente	Coeficiente de correlación	,736**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	268	268

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

La tabla 17 evidencia un valor de significancia asintótica bilateral menor al 0.05 para las variables calidad de atención farmacéutica y satisfacción del paciente. Demostrando que existe relación entre las variables en estudio, rechazando la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, además evidencia un coeficiente de correlación positiva alta y de acuerdo con la estadística, es altamente significativa ($r = .736$; $p = 0.000 < 0.05$).

Decisión: Se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

a) Comprobación de la Hipótesis Específica N° 01

H1: Existe relación estadísticamente significativa entre la satisfacción humanística y la calidad de atención farmacéutica de los pacientes hospitalizados del área de oncología en la Clínica Internacional San Borja, Lima – Perú, agosto – diciembre 2022

H0: No existe relación estadísticamente significativa entre la satisfacción humanística y la calidad de atención farmacéutica de los pacientes hospitalizados del área de oncología en la Clínica Internacional San Borja, Lima – Perú, agosto – diciembre 2022

Tabla 18. Prueba de correlación de Spearman entre la dimensión humanística y variable calidad de atención farmacéutica

			Humanística	Calidad de atención farmacéutica
Rho de Spearman	Humanística	Coefficiente de correlación	1,000	,721**
		Sig. (bilateral) N	.	,000 268
	Calidad de atención farmacéutica	Coefficiente de correlación	,721**	1,000
		Sig. (bilateral) N	,000 268	.

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

La tabla 18 evidencia un valor de significancia asintótica bilateral menor al 0.05 en la dimensión Humanística y calidad de atención farmacéutica, además evidencia un coeficiente de correlación positiva alta y de acuerdo con la estadística, es altamente significativa ($r = .721$; $p = 0.000 < 0.05$). Demostrando que existe relación entre la variable y dimensión, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Decisión: Se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

a) Comprobación de la Hipótesis Específica N° 02

H1: Existe relación estadísticamente significativa entre la satisfacción tecnológica-científica y la calidad de atención farmacéutica de los pacientes hospitalizados del área de oncología en la Clínica Internacional San Borja, Lima – Perú, agosto – diciembre 2022.

H0: No Existe relación estadísticamente significativa entre la satisfacción tecnológica-científica y la calidad de atención farmacéutica de los pacientes hospitalizados del área de oncología en la Clínica Internacional San Borja, Lima – Perú, agosto – diciembre 2022.

Tabla 19. Prueba de correlación de Spearman entre la dimensión tecnológica – científica y variable calidad de atención farmacéutica

		Tecnológica – científica	Calidad de atención farmacéutica	
Rho de Spearman	Tecnológica – científica	Coeficiente de correlación	1,000	,601**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	268	268
		Coeficiente de correlación	,601**	1,000
	Calidad de atención farmacéutica	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	268	268

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

La tabla 19 evidencia un valor de significancia asintótica bilateral menor al 0.05 en la dimensión tecnológica – científica y calidad de atención farmacéutica, además evidencia un coeficiente de correlación positiva moderada y de acuerdo con la estadística, es altamente significativa ($r = .601$; $p = 0.000 < 0.05$). Demostrando que existe relación entre la variable y dimensión, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Decisión: Se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

a) Comprobación de la Hipótesis Específica N° 03

H1: Existe relación estadísticamente significativa entre la satisfacción a nivel del entorno y la calidad de atención farmacéutica de los pacientes hospitalizados del área de oncología en la Clínica Internacional San Borja, Lima – Perú, agosto – diciembre 2022.

H0: No existe relación estadísticamente significativa entre la satisfacción a nivel del entorno y la calidad de atención farmacéutica de los pacientes hospitalizados del área de oncología en la Clínica Internacional San Borja, Lima – Perú, agosto – diciembre 2022.

Tabla 20. Prueba de correlación de Spearman entre la dimensión entorno y variable calidad de atención farmacéutica

			Entorno	Calidad de atención farmacéutica
Rho de Spearman	Entorno	Coeficiente de correlación	1,000	,625**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	268	268
	Calidad de atención farmacéutica	Coeficiente de correlación	,625**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	268	268

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

La tabla 20 evidencia un valor de significancia asintótica bilateral menor al 0.05 en la dimensión entorno y calidad de atención farmacéutica, además evidencia un coeficiente de correlación positiva moderada y de acuerdo con la estadística, es altamente significativa ($r = .625$; $p = 0.000 < 0.05$). Demostrando que existe relación entre la variable y dimensión, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Decisión: Se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

IV. DISCUSIÓN

IV.1. Discusión de resultados

En este estudio se determinó la relación entre la calidad de la atención farmacéutica y satisfacción de los pacientes hospitalizados del área de oncología en la Clínica Internacional San Borja, Lima-Perú, Agosto-Diciembre 2022. Para evaluar esta iniciativa, se llevó a cabo una encuesta para conocer la opinión de los usuarios sobre una serie de acciones. Las preguntas de la encuesta se centraron en la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, tangibilidad, humanística, tecnológica – científica y entorno.

El objetivo general planteado fue que existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención farmacéutica y la satisfacción de los pacientes hospitalizados del área de oncología en la Clínica Internacional San Borja, Lima – Perú, agosto – diciembre 2022. Se evidenció que existe relación entre las variables en estudio según la prueba de correlación de Spearman; el coeficiente de correlación fue positiva alta. ($r = .736$; $p = 0.000 < 0.05$). Coincidiendo con el estudio de **Fayyaz R, et al.** (2020) quienes evaluaron la calidad de la atención entre pacientes oncológicos adultos en hospitales de Pakistán. Obteniendo que de los 389 pacientes encuestados, expresen una tendencia creciente de respuestas satisfechas a medida que aumentaba el ingreso familiar, siendo significativamente más alta en comparación con los pacientes del hospital público ($p < 0,01$). De igual manera se corrobora con la investigación de **Mohamad Mehdi D, et al.** (2020) quienes investigaron la diferencia entre las percepciones y las expectativas de los receptores de servicios en un Hospital de Irán en 118 pacientes. Hallando que las expectativas de los pacientes eran superiores a su satisfacción, la diferencia media entre las variables fue significativa ($P < 0,001$). Por otro lado difiere con el estudio de **Paripanca E,** (2019), en su estudio sobre la calidad de atención y satisfacción de los usuarios referidos en un hospital de Lima. Obtuvo que existe relación entre las variables en estudio mediante la prueba de Tau de Kendall ($p = 0.00$; 0.214), siendo este un indicador de la necesidad de aumentar la calidad de atención con la finalidad de conservar y acrecentar la satisfacción de los usuarios. Es necesario tener una buena calidad de atención farmacéutica y satisfacción de los pacientes hospitalizados con cáncer por varias razones importantes. Los pacientes que

reciben tratamiento contra el cáncer a menudo enfrentan múltiples desafíos físicos y emocionales, lo que puede afectar su capacidad para manejar su enfermedad y su tratamiento. Por lo tanto, una atención farmacéutica de alta calidad y una buena relación con el paciente pueden mejorar significativamente su calidad de vida y su capacidad para enfrentar el tratamiento, además la atención farmacéutica de calidad también puede contribuir a un mejor resultado del tratamiento. Esto se debe a que los pacientes con cáncer a menudo necesitan una combinación de medicamentos y otros tratamientos, y un farmacéutico bien capacitado puede garantizar que estos tratamientos se administren de manera segura y efectiva. Finalmente la satisfacción del paciente también es importante porque puede afectar su adherencia al tratamiento y su percepción de la calidad del cuidado que están recibiendo. Si los pacientes no están satisfechos con su atención, es menos probable que sigan su tratamiento según lo prescrito, lo que puede afectar negativamente su salud a largo plazo.

De acuerdo con el objetivo específico número 1, se determinó que existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión humanística y variable calidad de atención farmacéutica, según la prueba de correlación de Spearman; el coeficiente de correlación fue positiva alta ($r = .721$; $p = 0.000 < 0.05$). El mismo que se corrobora con el estudio de **Angeles L, (2021)**, en su estudio sobre la atención al cliente y la calidad de servicio en la farmacia oncológica en un hospital de Lima. Obtuvo que de los 183 encuestados, expresen que la atención fue media con 93,4%, además existió relación positiva entre las variables ($p = 0,000 < 0,05$; $r: 0,492$), el valor de la correlación de Spearman fue moderada. Del mismo modo, coincide con la investigación de **Boujema E, et al. (2019)**, quienes evaluaron la satisfacción de los pacientes con cáncer, tratados en el Departamento de Radioterapia del Hospital Universitario Hassan II en Marruecos. Hallando que el 90% de los pacientes estuvieron satisfechos con el servicio de atención. La calidad de atención farmacéutica es fundamental en relación con la dimensión humanística para los pacientes hospitalizados con cáncer. Los pacientes que reciben tratamiento para el cáncer requieren una atención especial y personalizada, que les brinde cuidado y precaución en cada etapa del proceso. La confidencialidad y la discreción son aspectos críticos en la atención farmacéutica, especialmente para los pacientes con cáncer. Los pacientes necesitan sentirse seguros y protegidos en todo momento, y

la privacidad es esencial para garantizar que se sientan cómodos y confiados en el tratamiento que están recibiendo. Otro aspecto importante es el orden de llegada, ya que los pacientes necesitan saber que se les atenderá en el momento adecuado y en el orden correspondiente. Un buen sistema de triaje y organización es fundamental para garantizar que los pacientes reciban una atención adecuada y oportuna. El personal farmacéutico también debe presentarse con uniformes aseados y limpios, ya que esto transmite un sentido de profesionalismo y compromiso con la atención al paciente. Los pacientes que se sienten cómodos y seguros en su entorno de atención son más propensos a seguir sus tratamientos y a tener mejores resultados. Por lo que es importante que los centros de atención médica se aseguren que su personal farmacéutico reciba la formación adecuada en habilidades humanísticas y en la importancia de la atención personalizada a los pacientes con cáncer. Además, es esencial que se establezcan y mantengan protocolos claros y eficaces para garantizar la confidencialidad y la privacidad de los pacientes en todo momento. Asimismo, se recomienda que se preste atención a los detalles, como la apariencia del personal, el orden de llegada y la organización de las citas, ya que estos aspectos pueden marcar una gran diferencia en la experiencia del paciente. Con estas medidas, se puede mejorar significativamente la calidad de atención farmacéutica que se brinda a los pacientes hospitalizados con cáncer.

De acuerdo con el objetivo específico número 2, se determinó que existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión tecnológica – científica y variable calidad de atención farmacéutica, según la prueba de correlación de Spearman; el coeficiente de correlación fue positiva moderada ($r = .601$; $p = 0.000 < 0.05$). El mismo que coincide con el estudio de **Dessale Ab, et al.** (2020) quienes evaluaron la satisfacción del paciente oncológico de un hospital en Etiopía. Hallando que la satisfacción global fue del 44,8%, siendo menor a la esperada; los diferentes factores fueron asociados a la satisfacción del paciente el cual fue (R^2 ajustado=0.830, $P < 0.0001$) de varianza. Así mismo se corrobora con la investigación de **Montalvo S, et al.** (2020), quienes enfocaron su estudio en la calidad de servicio y satisfacción del paciente en un complejo hospitalario. Obteniendo que el 45,4% estuvo parcialmente satisfecho, el 65,1% manifestó que la calidad de servicio fue regular; existiendo relación entre la calidad del servicio y

la satisfacción del paciente con un ($p=0,000<0,05$; $r: 0,590$). La calidad de la atención farmacéutica es esencial para garantizar el bienestar de los pacientes hospitalizados con cáncer. La dimensión Tecnológica - Científica de la atención farmacéutica permite al farmacéutico tener un dominio integral sobre los tratamientos farmacológicos utilizados en el manejo de esta enfermedad. Un buen farmacéutico debe estar al tanto de los últimos avances en tecnología y ciencia para poder brindar una asesoría y orientación adecuada a los pacientes. Esto implica estar actualizado en cuanto a las terapias y medicamentos más efectivos para el tratamiento del cáncer, así como también conocer las posibles interacciones entre diferentes medicamentos. Además, una buena atención farmacéutica se traduce en una gestión adecuada de los medicamentos, incluyendo su dispensación y administración, lo que puede contribuir a mejorar la eficacia del tratamiento y reducir los efectos secundarios no deseados. En pacientes hospitalizados con cáncer, se recomienda que establezcan una comunicación abierta y efectiva con su farmacéutico. Es importante informar al farmacéutico acerca de todos los medicamentos que están tomando y hacer preguntas acerca de las posibles interacciones. Esto puede ayudar a asegurar que el paciente reciba la atención farmacéutica adecuada y que se minimicen los efectos secundarios no deseados del tratamiento.

De acuerdo con el objetivo específico número 3, se determinó que existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión entorno y variable calidad de atención farmacéutica, según la prueba de correlación de Spearman; el coeficiente de correlación fue positiva moderada ($r= .625$; $p=0.000<0.05$). El mismo que coincide con el estudio de **Konieczny M, et al.** (2021) quienes examinaron la percepción de los servicios médicos por parte de los pacientes con cáncer e identificaron los elementos clave que influyen en el nivel de satisfacción con la atención oncológica en Polonia. Hallando que el (86,04%) manifieste que el hospital estuvo preparado para el diagnóstico y tratamiento de pacientes oncológicos durante la pandemia del coronavirus. **Por otro lado difiere con el estudio de Reátegui J, (2021)**, quien investigó la gestión de los servicios de salud y la calidad de atención en el centro oncológico. Hallando que no existió relación significativa entre las variables establecidas ($p=0,240>0,05$; $r: 0,185$). Es importante que la calidad de atención farmacéutica para pacientes hospitalizados con cáncer tenga

en cuenta el entorno, incluyendo la limpieza y la claridad de los letreros. Un ambiente limpio y organizado puede reducir el riesgo de infecciones y mejorar la percepción del paciente sobre la atención médica que está recibiendo. Además, los letreros claros y precisos ayudan a los pacientes a navegar por el hospital y comprender las instrucciones médicas y farmacéuticas. Por lo que es recomendable que los hospitales y las clínicas que atienden a pacientes con cáncer presten atención al entorno y mantengan un ambiente limpio y organizado con letreros claros. El personal médico y farmacéutico también debe proporcionar medicamentos de alta calidad para mejorar la experiencia del paciente y garantizar la mejor atención posible.

IV.2. Conclusiones

- Según los resultados obtenidos se concluye que la relación entre la calidad de atención farmacéutica y la satisfacción de los pacientes hospitalizados del área de oncología en la Clínica Internacional San Borja, Lima – Perú, agosto – diciembre 2022, fue altamente significativa, positiva alta ($r= .736$; $p=0.000<0.05$).
- Se determinó la relación entre la dimensión humanística y variable calidad de atención farmacéutica, el cual resultó ser altamente significativa, positiva alta ($r= .721$; $p=0.000<0.05$).
- Se determinó la relación entre la dimensión tecnológica – científica y variable calidad de atención farmacéutica, el cual resultó ser altamente significativa, positiva moderada ($r= .601$; $p=0.000<0.05$).
- Se determinó la relación entre la dimensión entorno y variable calidad de atención farmacéutica, el cual resultó ser altamente significativa, positiva moderada ($r= .625$; $p=0.000<0.05$).

IV.3. Recomendaciones

- De acuerdo a los hallazgos, se sugiere que el equipo de trabajo en las farmacias continúe proporcionando una atención de alto nivel en conformidad con las regulaciones sanitarias y las mejores prácticas, con la finalidad de garantizar la satisfacción del cliente y superar sus expectativas.
- De acuerdo a los resultados obtenidos, se sugiere que se mantenga el nivel de satisfacción de los pacientes en términos de la satisfacción humanística, tecnología-científica y entorno al utilizar los servicios de la farmacia. Para lograr esto, es fundamental que se preste un servicio de alta calidad que satisfaga plenamente las expectativas de los usuarios.
- Para asegurar una atención de calidad, el personal de la farmacia debe seguir cumpliendo con las normas sanitarias y las buenas prácticas. Asimismo, es importante que estén debidamente capacitados en el uso de tecnologías y sistemas de información, a fin de optimizar la eficiencia y la eficacia en la atención al cliente.
- Se recomienda que se realice una mejora continua en el entorno físico y ambiental de la farmacia, de modo que se genere un ambiente agradable y acogedor para los pacientes. Esto puede incluir la implementación de medidas para la reducción de ruido, la mejora de la iluminación y la ventilación, así como la disposición de una decoración adecuada.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Comunidad de Madrid. Cáncer. Esc Madrileña Salud [Internet]. 2021; Available from: <https://www.comunidad.madrid/servicios/salud/cancer>
2. Instituto Nacional del Cáncer. Estadísticas del cáncer. Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE. UU. 2020.
3. Al Kadour A, Marridi W Al, Al-Badriyeh D. Pharmacoeconomics Evaluations of Oral Anticancer Agents: Systematic Review of Characteristics, Methodological Trends, and Reporting Quality. *Value Heal Reg Issues* [Internet]. 2018;16:46–60. Available from: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2212109918301109>
4. Diario Oficial “El Peruano.” Ley que establece los Derechos de las Personas Usuaras de los Servicios de Salud, Ley N° 29414. 2017;559146–52.
5. Organización Mundial de la Salud (OMS). Cáncer. Who.int [Internet]. 2021; Available from: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/cancer>
6. Organización Mundial de la Salud. Cáncer [Internet]. Who.int. 2022. Available from: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/cancer>
7. Babatola O, Popoola R, Olatubi M, et al. Patients’ Satisfaction with Health Care Services in Selected Secondary Health Care Facilities in Ondo State, Nigeria. *J Fam Med Dis Prev*. 2022;8(1):1–9.
8. Alosaimi F, Alsaleh F, Alsughayer L, et al. Psychosocial and clinical predictors of patient satisfaction with cancer care. *Saudi Pharm J*. 2022;30(4):414–20.
9. Prajoko Y, Supit T, et al. Cancer Patient Satisfaction and Perception of Chemotherapy Services During COVID-19 Pandemic in Central Java, Indonesia. *Asian Pacific J Cancer Care*. 2020;5(S1):43–50.
10. Chávez P, Matzumura J, Gutiérrez H, et al. Satisfacción de la atención en pacientes con cáncer de tiroides atendidos en el Servicio de Medicina Nuclear del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, 2018. *Horiz Médico*. 2019;19(2):49–56.

11. Del Carmen J. Lineamientos y estrategias para mejorar la calidad de la atención en los servicios de salud. *Rev Peru Med Exp Salud Pública*. 2019;36(2):288–90.
12. Malpartida J, TARMEÑO L, OLMOS D. Estudio sobre la calidad del servicio de atención al cliente a los pacientes del EsSalud. *Alpha Centauri*. 2021;2(1):43–51.
13. Torres O, Enriquez J, Vallejos A. Atención al cliente: un análisis al servicio que brindan los restaurantes en la ciudad de Ibarra - Ecuador. *HOLOPRAXIS Ciencia, Tecnol e Innovación*. 2019;3(1):1–14.
14. Konieczny M, Cipora E, Sawicka J, et al. Patient satisfaction with oncological care during the sars-cov-2 virus pandemic. *Int J Environ Res Public Health*. 2021;18(8).
15. Fayyas R, Ahmed F, Abid A, et al. The quality of patient care in oncology departments in Karachi, Pakistan: patients' perceptions. *Natl Libr Med*. 2020;12(1).
16. Boujemaa E, Abbass F, Charaka H, et al. Evaluation of Cancer Patient Satisfaction: A Transversal Study in Radiotherapy Department, Hassan II University Hospital, Fez, Morocco. *Adv Public Heal*. 2019;2019:1–8.
17. MohamadMehdi D, Mohseny M, Mirzaei H, et al. Evaluation of service quality from the patients' viewpoint in the oncology setting of a university hospital in Iran. *Int J Cancer Manag*. 2020;13(7):1–6.
18. Abate D, Aman M, Nasir B, et al. Assessment of quality of care using information on patient satisfaction at adult oncology center of Tikur Anbessa specialized hospital, Ethiopia: A cross-sectional study. *Patient Prefer Adherence*. 2020;14:847–58.
19. Carhuancho I, Nolazco F, Guerrero M, et al. Calidad de servicio en hospitales de nivel III de la ciudad de Lima, Perú. *Rev Venez Gerenc*. 2021;26(Special Issue 5):693–707.
20. Paripancca E. Calidad de servicio y satisfacción en la atención de los usuarios

externos referidos en un hospital de asociación público privada . 2016-2017. Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2019.

21. Montalvo S, Estrada E, Mamani H. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. Cienc Desarro. 2020;23(2):1–21.
22. Reátegui J. Gestión de los servicios de salud y calidad de atención en el Centro Oncológico Lamas, 2021. Universidad César Vallejo; 2021.
23. Angeles L. Atención al cliente y calidad de servicio en farmacia oncológica en un hospital policial de Lima, 2022. Universidad César Vallejo; 2022.
24. Cegarra J. Metodología de la investigación científica y tecnológica. 1st ed. Madrid: Diaz de Santos; 2004. 372 p.
25. Hernandez R, Mendoza C. Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. 1st ed. Mexico: Mc Graw Hill; 2018. 751 p.
26. Sampieri Hernández R, Collado Fernández C, Lucio Baptista M del P. Metodología de la investigación. 6ª edición. McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES SADCV, editor. México D.F: Mc Graw Hill; 2014. 634 p.
27. Ayala A. Calidad de atención y satisfacción del usuario de la farmacia del Hospital de Huaycán 2020. Universidad Cesar Vallejo; 2020.

ANEXOS

ANEXO A. Instrumento de recolección de datos

Introducción: El presente instrumento tiene como finalidad determinar la relación entre la calidad de atención farmacéutica y la satisfacción de los pacientes hospitalizados del área de oncología en la Clínica Internacional San Borja, Lima – Perú, agosto – diciembre 2022.

Instrucción: Lea atentamente cada ítem y seleccione la alternativa más apropiada para Usted, en la escala del 1 al 5, del mismo modo, debe marcar con un aspa la alternativa elegida. Sólo se pide honestidad y sinceridad según el contexto de la situación. Por último, la respuesta que proporcione es totalmente confidencial y se mantendrá en absoluta reserva.

DATOS DEMOGRAFICOS:

EDAD:

- 18-28 años ()
- 29-39 años ()
- 40-50 años ()
- 51-61 años ()
- Mayor de 61 años ()

SEXO:

- Femenino ()
- Masculino ()

GRADO DE INSTRUCCIÓN:

- Sin instrucción ()
- Primaria ()
- Secundaria ()
- Superior ()

DATOS ESPECÍFICOS:

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

N °	ITEMS	1	2	3	4	5
VARIABLE 1: CALIDAD DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA						
DIMENSIÓN 1: Fiabilidad						
1	¿La calidad de atención en farmacia fue correcta desde el inicio hasta el final?					
2	¿Realizaron la atención en farmacia sin discriminación y/o diferenciación, con respecto a otras personas?					
DIMENSIÓN 2: Capacidad de respuesta						
3	¿La atención fue rápida y eficaz?					
4	¿Cuándo se presentó un inconveniente, lo resolvieron inmediatamente?					
DIMENSIÓN 3: Seguridad						
5	¿El personal de farmacia que le atendió, le brindó el tiempo y tiene conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los pacientes?					
6	¿El personal de farmacia que le atendió, le inspiró confianza?					
DIMENSIÓN 4: Empatía						
7	¿El personal de farmacia que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia?					
8	¿El personal de farmacia, es tolerante, y es capaz de respetar distintos puntos de vista del paciente?					
DIMENSIÓN 5: Tangibilidad						
9	¿Las instalaciones físicas de la farmacia son visualmente limpias y atractivas?					
10	¿Los avisos, letreros, carteles y señalizaciones de la farmacia fueron adecuados para orientar a los pacientes?					

Muy insatisfecho	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy satisfecho
1	2	3	4	5

N °	ITEMS	1	2	3	4	5
VARIABLE 2: Satisfacción del paciente						
DIMENSIÓN 1: Humanística						
11	¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto al cuidado y precaución que tiene el personal de farmacia en la atención brindada?					
12	¿Qué tan satisfecho se encuentra Ud. sobre la confidencialidad y discreción que presenta el personal de farmacia?					
13	¿Cuál es su grado de satisfacción de acuerdo con el respeto en el orden de llegada de los pacientes que administra el personal de farmacia?					
14	¿Qué actitud manifiesta Ud. respecto al uniforme y aseado que presenta el personal de farmacia?					
DIMENSIÓN 2: Tecnológica – científica						
15	¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto a la correcta dispensación de los productos prescritos en su receta médica por parte del personal de farmacia?					
16	¿Qué tan satisfecho se encuentra Ud. respecto al dominio integral de la medicación que se le está dispensando?					
17	¿Cuál es su grado de satisfacción de acuerdo con la asesoría y orientación sobre sus medicamentos?					
DIMENSIÓN 3: Entorno						
18	¿Qué actitud manifiesta Ud. respecto a la limpieza, orden e iluminación que presenta la oficina farmacéutica?					
19	¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto a la presencia de letreros, avisos de ubicación e información del servicio en la oficina farmacéutica?					
20	¿Qué tan satisfecho se encuentra Ud. respecto al abastecimiento y distribución de los productos farmacéuticos?					

ANEXO B. Operacionalización de las variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	N° DE ÍTEMS	VALOR
Calidad de atención farmacéutica	La calidad de la atención farmacéutica depende de la impresión que tenga el cliente, de la ayuda obtenida en un establecimiento farmacéutico, y de si ésta puede abordar los problemas y las expectativas del cliente calificándola como un buen servicio, normal o de baja calidad.	Se desarrollará mediante un cuestionario para medir las dimensiones, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fiabilidad ▪ Capacidad de respuesta ▪ Seguridad ▪ Empatía ▪ Tangibilidad 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Calidad de atención correcta ▪ Atención sin discriminación ▪ Atención rápida y eficaz ▪ Resolución de inconvenientes ▪ Conocimiento en la atención brindada ▪ Confianza en la atención ▪ Trato amable y respetuoso ▪ Tolerancia de actitudes en los clientes ▪ Instalaciones limpias y atractivas ▪ Letreros y señalizaciones adecuados 	Ordinal - Likert	<p>1 – 2</p> <p>3 – 4</p> <p>5 – 6</p> <p>7 – 8</p> <p>9 – 10</p>	<p>Muy insatisfecho = 1</p> <p>Insatisfecho = 2</p> <p>Indiferente = 3</p> <p>Satisfecho = 4</p> <p>Muy satisfecho = 5</p>

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	Nº DE ÍTEMS	VALOR
Satisfacción del paciente	La satisfacción del paciente es un indicador importante y habitualmente utilizado para cuantificar la calidad de la atención médica. Se evalúa cada vez más en encuestas de entornos de atención médica, como un marcador de la calidad de la atención, junto con otras dimensiones de la calidad, como el acceso, la relevancia para la necesidad, la eficacia y la eficiencia.	Se desarrollará mediante un cuestionario para medir las dimensiones el cual estará compuesta por, humanística, Tecnológica - científica y entorno.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Humanística ▪ Tecnológica - científica ▪ Entorno 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Satisfacción sobre el cuidado y precaución ▪ Satisfacción sobre la confidencialidad y discreción ▪ Satisfacción sobre el respeto del orden de llegada ▪ Satisfacción respecto al uniforme y aseado ▪ Satisfacción sobre la correcta dispensación ▪ Satisfacción sobre el dominio integral de la medicación ▪ Satisfacción sobre la asesoría y orientación sobre medicamentos ▪ Satisfacción respecto a la limpieza, orden e iluminación ▪ Satisfacción sobre la presencia de letreros y avisos de ubicación. ▪ Satisfacción sobre abastecimiento y 	Ordinal Likert -	<p>11 – 14</p> <p>15 – 17</p> <p>18 – 20</p>	<p>Muy insatisfecho = 1</p> <p>Insatisfecho = 2</p> <p>Indiferente = 3</p> <p>Satisfecho = 4</p> <p>Muy satisfecho = 5</p>

ANEXO C. Carta de aprobación de la Institución, Empresa o Comunidad para la ejecución de la Tesis



CARTA DE APROBACIÓN DE LA INSTITUCIÓN PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

Yo Fredy Dextre Menache en calidad de Químico Farmacéutico con numero de colegiatura C.Q.F.P 26537

Autorizo a los estudiantes de Farmacia y Bioquímica de la Universidad María Auxiliadora, Sánchez Ortiz, María Rosaura y Carrasco Huamán, Ely, para que apliquen su instrumento sobre la investigación titulada "EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN FARMACÉUTICA Y SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES HOSPITALIZADOS EN LA CLÍNICA INTERNACIONAL SAN BORJA, LIMA-PERÚ AGOSTO-DICIEMBRE DEL 2022".

05 de enero 2023

Firma y sello



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

San Juan de Lurigancho 21 de noviembre del 2022

CARTA N° 215-2022/EPFYB-UMA

Sr.
Dr. Luis Ernesto Guerra Díaz
Clínica Internacional sede de San Borja
Jefe de docencia
Presente. -

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted para saludarlo en nombre propio y de la Universidad María Auxiliadora, a quien represento en mi calidad de Director de la Escuela de Farmacia y Bioquímica.

Sirva la presente para pedir su autorización a que la bachiller: SANCHEZ ORTIZ MARIA ROSAURA CON DNI 44819423, pueda recopilar datos para su proyecto de tesis titulado: **"EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN FARMACÉUTICA Y SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES HOSPITALIZADOS EN LA CLÍNICA INTERNACIONAL SAN BORJA, LIMA-PERÚ AGOSTO-DICIEMBRE DEL 2022"**.

Sin otro particular, hago propicio la ocasión para expresarle los sentimientos de mi más alta consideración y estima.

Atentamente,



Dr. Pamela Samoniego Jaques
Director de la Escuela Profesional de
Farmacia y Bioquímica



ANEXO D. Consentimiento informado

Título de la Investigación: CALIDAD DE LA ATENCIÓN FARMACÉUTICA Y SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES HOSPITALIZADOS DEL ÁREA DE ONCOLOGÍA EN LA CLÍNICA INTERNACIONAL SAN BORJA, LIMA-PERÚ, AGOSTO- DICIEMBRE 2022

Investigadores principales: - CARRASCO HUAMAN, ELY
- SANCHEZ ORTIZ, MARÍA ROSAURA

Sede donde se realizará el estudio: SAN BORJA

Nombre del participante: _____

A usted se le ha invitado a participar en este estudio de investigación. Antes de decidir sí participa o no, debe conocer y comprender cada uno de los siguientes apartados. Este proceso se conoce como consentimiento informado. Siéntase con la libertad absoluta para preguntar sobre cualquier aspecto que le ayude a aclarar sus dudas al respecto. Una vez que comprenda el estudio y si usted desea participar en forma **voluntaria**, entonces se pedirá que firme el presente consentimiento, de la cual se le entregará una copia firmada y fechada.

1. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

Se justifica en el ámbito teórico que los resultados obtenidos en esta investigación pueden aportar como fuente de información en futuras investigaciones, así mismo la parte teórica de la calidad de atención farmacéutica y su relación con la satisfacción del paciente debe ser considerada por la administración pública, explícitamente por el MINSA, adquiriendo pertinencia para la mejora continua de sus objetivos de servicio para la población, así mismo en el aspecto práctico se justifica en que se ha buscado conocer los niveles de calidad de la atención farmacéutica y de satisfacción de los pacientes, indicadores que considerarán a tener pacientes con mayor satisfacción, el cual permite conocer las pruebas distintivas de la administración que tiene el personal de la salud y concientizar que el servicio brindado a los pacientes es un derecho y no una ayuda. Además, de implementar capacitaciones relacionadas con la atención farmacéutica, finalmente en el aspecto metodológico, los procedimientos y los instrumentos utilizados en

esta investigación demuestran su legitimidad y fiabilidad, con el objetivo de que puedan ser aplicados como base de otros proyectos de investigación.

2. OBJETIVO DEL ESTUDIO

Determinar la relación entre la calidad de atención farmacéutica y la satisfacción de los pacientes hospitalizados del área de oncología en la clínica internacional San Borja, Lima – Perú, agosto – diciembre 2022.

3. BENEFICIOS DEL ESTUDIO

Tiene la posibilidad de conocer los resultados de la investigación por los medios más adecuados (de manera individual o grupal) que le puede ser de mucha utilidad en su actividad profesional.

4. PROCEDIMIENTO DEL ESTUDIO

Se procederá a solicitar documentalmente el permiso correspondiente al propietario de la oficina farmacéutica en estudio. Se presentará un consentimiento informado a cada encuestado para que formen parte del estudio. Luego se continuará con el desarrollo de la recolección de los datos correspondientes en un tiempo acorde a la investigación.

5. RIESGO ASOCIADO CON EL ESTUDIO

Ninguno, solo se le pedirá responder el cuestionario, de igual importancia Ud. no hará gasto alguno durante el estudio.

6. CONFIDENCIALIDAD

Sus datos e identificación serán mantenidas con estricta reserva y confidencialidad por el grupo de investigadores. Los resultados serán publicados en diferentes revistas médicas, sin evidenciar material que pueda atentar contra su privacidad.

7. ACLARACIONES

- Es completamente **voluntaria** su decisión de participar en el estudio.

- En caso de no aceptar la invitación como participante, no habrá ninguna consecuencia desfavorable alguna sobre usted.
- Puede retirarse en el momento que usted lo desee, pudiendo informar o no, las razones de su decisión, lo cual será respetada en su integridad.
- No tendrá que realizar gasto alguno durante el estudio. No recibirá pago por su participación.
- Para cualquier consulta usted puede comunicarse con:
 -, al teléfono, al correo electrónico:
@gmail.com
 -, al teléfono, al correo electrónico:
@gmail.com
-, al teléfono, al correo electrónico:
@gmail.com
- Sí considera que no hay dudas ni preguntas acerca de su participación en el estudio, puede, si así lo desea, firmar la Carta de Consentimiento Informado dispuesto en este documento.

8. CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, _____ he leído y comprendido la información anterior y mis preguntas han sido respondidas de manera satisfactoria. He sido informado y entiendo que los datos obtenidos en el estudio pueden ser publicados o difundidos con fines científicos. Convengo participar en este estudio de investigación en forma

voluntaria. Recibiré una copia firmada y fechada de esta forma de consentimiento.

Firma del participante: _____

Documento de identidad: _____

Nombre y apellidos del investigador

1: _____

Firma del investigador: _____

Documento de identidad: _____

Nombre y apellidos del Investigador

2: _____

Firma del investigador: _____

Documento de identidad: _____

Nombre y apellidos del testigo: _____

Firma del testigo: _____

Documento de identidad: _____

Lima, _____ de _____ del 2023

ANEXO E. Acta o dictamen de aprobación de comité de ética

ANEXO F. Fichas de validación de los cuestionarios

UNIVERSIDAD MARÍA AUXILIADORA
 FACULTAD DE CIENCIAS DE SALUD
 Escuela Profesional de Farmacia y Bioquímica

FICHA DE VALIDACIÓN

Nombre del instrumento de evaluación	Autores del instrumento
Calidad de la atención farmacéutica y satisfacción de los pacientes en la Clínica Internacional	- Carrasco Huamán, Ely - Sánchez Ortiz, María Rosaura
Título de investigación: EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN FARMACÉUTICA Y SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES HOSPITALIZADOS EN LA CLÍNICA INTERNACIONAL SAN BORJA, LIMA-PERÚ, AGOSTO – DICIEMBRE 2022	

I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Después de revisado el instrumento, es valiosa su opinión acerca de lo siguiente:

	Menos de 50	50	60	70	80	90	100
1. ¿En qué porcentaje estima usted que con esta prueba se logrará el objetivo propuesto?	()	()	()	()	(X)	()	()
2. ¿En qué porcentaje considera que los ítems están referidos a los conceptos del tema?	()	()	()	()	(X)	()	()
3. ¿Qué porcentaje de los ítems planteados son suficientes para lograr los objetivos?	()	()	()	()	(X)	()	()
4. ¿En qué porcentaje, los ítems de la prueba son de fácil comprensión?	()	()	()	()	(X)	()	()
5. ¿En qué porcentaje los ítems siguen una secuencia lógica?	()	()	()	()	(X)	()	()
6. ¿En qué porcentaje valora usted que con esta prueba se obtendrán datos similares en otras muestras?	()	()	()	()	(X)	()	()

II. SUGERENCIAS

1. ¿Qué ítems considera usted que deberían agregarse?

.....

2. ¿Qué ítems considera usted que podrían eliminarse?

.....

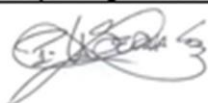
3. ¿Qué ítems considera usted que deberían reformularse o precisarse mejor?

.....

Fecha: Lima, 17 de noviembre del 2022.

Validado por: Mg. PABLO ANTONIO LA SERNA LA ROSA

Firma:



UNIVERSIDAD MARÍA AUXILIADORA
 FACULTAD DE CIENCIAS DE SALUD
 Escuela Profesional de Farmacia y Bioquímica

FICHA DE VALIDACIÓN

Nombre del instrumento de evaluación	Autores del instrumento
Calidad de la atención farmacéutica y satisfacción de los pacientes en la Clínica Internacional	- Carrasco Huamán, Ely - Sánchez Ortiz, María Rosaura
Título de investigación: EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN FARMACÉUTICA Y SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES HOSPITALIZADOS EN LA CLÍNICA INTERNACIONAL SAN BORJA, LIMA-PERÚ, AGOSTO – DICIEMBRE 2022	

I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Después de revisado el instrumento, es valiosa su opinión acerca de lo siguiente:

	Menos de 50	50	60	70	80	90	100
1. ¿En qué porcentaje estima usted que con esta prueba se logrará el objetivo propuesto?	()	()	()	()	()	(X)	()
2. ¿En qué porcentaje considera que los ítems están referidos a los conceptos del tema?	()	()	()	()	()	(X)	()
3. ¿Qué porcentaje de los ítems planteados son suficientes para lograr los objetivos?	()	()	()	()	()	()	(X)
4. ¿En qué porcentaje, los ítems de la prueba son de fácil comprensión?	()	()	()	()	()	(X)	()
5. ¿En qué porcentaje los ítems siguen una secuencia lógica?	()	()	()	()	()	(X)	()
6. ¿En qué porcentaje valora usted que con esta prueba se obtendrán datos similares en otras muestras?	()	()	()	()	()	(X)	()

II. SUGERENCIAS

- ¿Qué ítems considera usted que deberían agregarse?

- ¿Qué ítems considera usted que podrían eliminarse?

- ¿Qué ítems considera usted que deberían reformularse o precisarse mejor?

Fecha: 30 de noviembre de 2022

Validado por: Dr. Víctor Humberto Chero Pacheco

Firma



UNIVERSIDAD MARÍA AUXILIADORA
FACULTAD DE CIENCIAS DE SALUD
Escuela Profesional de Farmacia y Bioquímica

FICHA DE VALIDACIÓN

Nombre del instrumento de evaluación	Autores del instrumento
CALIDAD DE LA ATENCIÓN FARMACÉUTICA Y SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES HOSPITALIZADOS DEL ÁREA DE ONCOLOGÍA	Bach. CARRASCO HUAMAN, ELY Bach. SANCHEZ ORTIZ, MARÍA ROSAURA,
Título de investigación: CALIDAD DE LA ATENCIÓN FARMACÉUTICA Y SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES HOSPITALIZADOS DEL ÁREA DE ONCOLOGÍA EN LA CLÍNICA INTERNACIONAL SAN BORJA, LIMA-PERÚ, AGOSTO- DICIEMBRE 2022	

I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Después de revisado el instrumento, es valiosa su opinión acerca de lo siguiente:

	Menos de 50	50	60	70	80	90	100
1. ¿En qué porcentaje estima usted que con esta prueba se logrará el objetivo propuesto?	()	()	()	()	()	(X)	()
2. ¿En qué porcentaje considera que los ítems están referidos a los conceptos del tema?	()	()	()	()	()	(X)	()
3. ¿Qué porcentaje de los ítems planteados son suficientes para lograr los objetivos?	()	()	()	()	()	(X)	()
4. ¿En qué porcentaje, los ítems de la prueba son de fácil comprensión?	()	()	()	()	()	(X)	()
5. ¿En qué porcentaje los ítems siguen una secuencia lógica?	()	()	()	(X)	()	()	()
6. ¿En qué porcentaje valora usted que con esta prueba se obtendrán datos similares en otras muestras?	()	()	()	()	()	(X)	()

II. SUGERENCIAS

1. ¿Qué ítems considera usted que deberían agregarse?

... Ninguno

2. ¿Qué ítems considera usted que podrían eliminarse?

..... Ninguno.....

3. ¿Qué ítems considera usted que deberían reformularse o precisarse mejor?

..... Ninguno.....

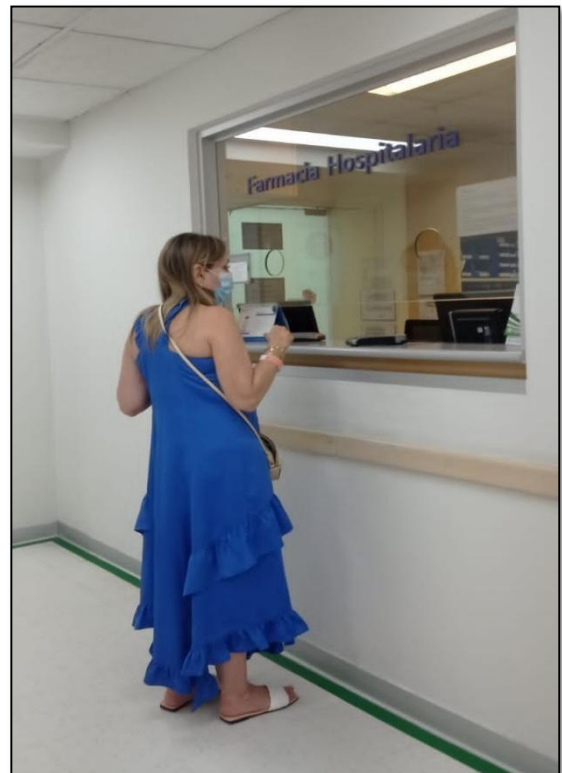
Fecha: 10 de Marzo del 2023

Validado por: Mg. Elisa Dionicio Escalante



Firma:.....

ANEXO F. Evidencias fotográficas del trabajo de campo



ANEXO F. Análisis de confiabilidad

Tabla 21. Confiabilidad del instrumento

Alpha	Nivel de fiabilidad
Mayor de 0.9	Excelente
Entre 0.8 y 0.9	Muy bueno
Entre 0.7 y 0,8	Bueno
Entre 0.6 y 0.7	Aceptable
Entre 0.5 y 0.6	Pobre
Menor de 0.5	Inaceptable

Fuente: Hernández H. (2018)

Se procedió a realizar el análisis de confiabilidad del instrumento a través de la prueba de Alfa de Cronbach a un 10% de la muestra equivalente a 30 usuarios para determinar la confiabilidad, por medio del paquete estadístico denominado Statistical Package for the Social Sciences - SPSS 26, obteniendo como resultado:

Tabla 22. Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Válido	30	100,0
Casos Excluido ^a	0	,0
Total	30	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Tabla 23. Estadísticas de fiabilidad

<u>Alfa de Cronbach</u>	<u>N de elementos</u>
,826	10

Interpretación: el resultado de la prueba de Alfa de Cronbach fue de 0,826 y de acuerdo con la tabla 21, determina que el instrumento denominado “Calidad de atención farmacéutica”, tiene una fiabilidad de carácter MUY BUENO.

Tabla 24. Confiabilidad del instrumento

Alpha	Nivel de fiabilidad
Mayor de 0.9	Excelente
Entre 0.8 y 0.9	Muy bueno
Entre 0.7 y 0,8	Bueno
Entre 0.6 y 0.7	Aceptable
Entre 0.5 y 0.6	Pobre
Menor de 0.5	Inaceptable

Se procedió a realizar el análisis de confiabilidad del instrumento a través de la prueba de Alfa de Cronbach a un 10% de la muestra equivalente a 30 usuarios para determinar la confiabilidad, por medio del paquete estadístico denominado Statistical Package for the Social Sciences - SPSS 26, obteniendo como resultado:

Tabla 25. Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válido	30	100,0
Excluido ^a	0	,0
Total	30	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Tabla 26. Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,810	10

Interpretación: el resultado de la prueba de Alfa de Cronbach fue de 0,810 y de acuerdo con la tabla 24, determina que el instrumento denominado “Satisfacción del paciente”, tiene una fiabilidad de carácter MUY BUENO.