

**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**  
**FILIAL - PIURA**  
**FACULTAD DE MEDICINA HUMANA**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE FARMACIA Y BIOQUÍMICA**



**Satisfacción de los pacientes oncológicos atendidos en  
Farmacia del “Hospital Nacional Almanzor Aguinaga  
Asenjo”, Chiclayo – 2018**

**Proyecto de tesis para obtener el Título Profesional De Químico  
Farmacéutico**

**Autora:**

**Rojas Valero, Violeta**

**Asesor:**

**Gózales Ruiz, Walter**

**Piura – Perú**

**2020**

## INDICE GENERAL

<b>TEMAS</b>	<b>PÁG.</b>
1. Palabras clave .....	viii
2. Título .....	ix
3. Resumen .....	x
4. Abstract.....	xi
5. Introducción.....	1
5.1. Antecedentes y Fundamentación Científica .....	1
5.1.1. Antecedentes de la Investigación.....	1
5.1.2. Fundamentación Científica .....	4
5.2. Justificación de la Investigación .....	7
5.3. Problema de la investigación.....	8
5.3.1. Planteamiento del Problema .....	8
5.3.2. Formulación del Problema.....	9
5.4. Conceptualización y Operacionalización de las Variables de la Investigación 10	
5.4.1. Variable.....	10
5.5. Hipótesis de la Investigación.....	11
5.5.1. Hipótesis General.....	11
5.5.2. Hipótesis Específicos .....	11
5.6. Objetivos de la Investigación .....	12
5.6.1. Objetivo General.....	12
5.6.2. Objetivos Específicos .....	12
6. Metodología.....	13
6.1. Tipo y diseño de la investigación.....	13

6.1.1.	Tipo .....	13
6.1.2.	Diseño .....	13
6.2.	Población y Muestra .....	14
6.2.1.	Población .....	14
6.2.2.	Muestra .....	14
6.3.	Técnicas e Instrumentos de la Investigación .....	14
6.3.1.	Técnicas .....	14
6.3.2.	Instrumentos.....	15
6.3.3.	Confiabilidad del instrumento .....	15
6.3.4.	Procesamiento y Análisis de la Información .....	22
7.	Resultados.....	23
7.1.	Determinación del nivel de satisfacción sobre la fiabilidad del personal farmacéutico, percibida por los pacientes oncológicos atendidos en el Servicio de Farmacia del “HNAAA”, Chiclayo .....	23
7.2.	Determinación del nivel de satisfacción de la capacidad de respuesta del personal farmacéutico, percibida por los pacientes oncológicos atendidos en el Servicio de Farmacia del “HNAAA”, Chiclayo .....	30
7.3.	Determinación del nivel de satisfacción de la seguridad del personal farmacéutico, percibida por los pacientes oncológicos atendidos en el Servicio de Farmacia “HNAAA”, Chiclayo.....	36
7.4.	Determinación del nivel de satisfacción de la empatía del personal farmacéutico, percibida por los pacientes oncológicos atendidos en el Servicio de Farmacia del “HNAAA”, Chiclayo .....	42
7.5.	Determinación del nivel de satisfacción sobre la tangibilidad de las instalaciones del Servicio de Farmacia, percibida por los pacientes oncológicos atendidos en el Servicio de Farmacia del “HNAAA”, Chiclayo	

7.6.	Determinación del nivel de satisfacción en las dimensiones estudiadas del Servicio de Farmacia, percibida por los pacientes oncológicos atendidos en el Servicio de Farmacia del “HNAAA”, Chiclayo .....	55
7.7.	Análisis estadístico descriptivo de los valores del nivel de satisfacción en las dimensiones estudiadas del Servicio de Farmacia, percibida por los pacientes oncológicos atendidos en el Servicio de Farmacia del “HNAAA”, Chiclayo	56
8.	Análisis y discusión .....	57
8.1.	Análisis .....	57
8.2.	Discusiones .....	60
9.	Conclusiones y recomendaciones .....	61
9.1.	Conclusiones .....	61
9.2.	Recomendaciones .....	61
10.	AGRADECIMIENTO .....	63
11.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	64
12.	ANEXOS Y APÉNDICES .....	70
12.1.	Anexos .....	70
12.2.	Apéndices .....	73

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1:</b> Confiabilidad del instrumento - cuestionario .....	21
<b>Tabla 2:</b> Preguntas de la satisfacción sobre la fiabilidad del personal farmacéutico. .....	23
<b>Tabla 3:</b> La atención farmacéutica brindada fue sin discriminación. ....	24
<b>Tabla 4:</b> La atención farmacéutica fue respetando su orden de llegada. ....	25
<b>Tabla 5:</b> La atención farmacéutica se brindó sin cometer errores. ....	26
<b>Tabla 6:</b> En el Servicio de Farmacia, existen mecanismos para presentar alguna queja o reclamo de la atención recibida. ....	27
<b>Tabla 7:</b> En el Servicio de Farmacia, existen los medicamentos que le recetó su médico. ....	28
<b>Tabla 8:</b> Resumen de la satisfacción sobre la fiabilidad del personal farmacéutico.	29
<b>Tabla 9:</b> Preguntas de la satisfacción sobre la capacidad de respuesta del personal farmacéutico. ....	30
<b>Tabla 10:</b> El tiempo de espera, desde su llegada al servicio de Farmacia hasta su atención en ventanilla fue corto. ....	31
<b>Tabla 11:</b> La atención farmacéutica fue rápido en la dispensación de medicamentos. .....	32
<b>Tabla 12:</b> La atención farmacéutica, le solucionó inmediatamente algún problema o dificultad que usted tuvo. ....	33
<b>Tabla 13:</b> La atención farmacéutica, priorizó atenderlo antes que atender asuntos personales. ....	34
<b>Tabla 14:</b> Resumen de la satisfacción sobre la capacidad de respuesta del personal farmacéutico. ....	35
<b>Tabla 15:</b> Preguntas de la satisfacción sobre la seguridad del personal farmacéutico. .....	36
<b>Tabla 16:</b> La atención farmacéutica, respetó su privacidad durante su atención.....	37
<b>Tabla 17:</b> La Atención farmacéutica, revisó minuciosamente su receta médica para atenderlo. ....	38
<b>Tabla 18:</b> La Atención Farmacéutica, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas. ....	39

<b>Tabla 19:</b> El Personal Farmacéutico que le atendió le inspiró confianza. ....	40
<b>Tabla 20:</b> Resumen el nivel de satisfacción de la seguridad del personal farmacéutico. .....	41
<b>Tabla 21:</b> Preguntas de la satisfacción sobre la empatía del personal farmacéutico. .....	42
<b>Tabla 22:</b> El Personal Farmacéutico le brindó un trato amable y respetuoso.....	43
<b>Tabla 23:</b> El Personal Farmacéutico se preocupó por absolver todas sus dudas e inquietudes relacionadas a su tratamiento o uso de medicamentos. ....	44
<b>Tabla 24:</b> El Personal Farmacéutico, le brindó información útil para su tratamiento. .....	45
<b>Tabla 25:</b> El Personal Farmacéutico, tuvo la capacidad de respetar sus ideas o puntos de vista.....	46
<b>Tabla 26:</b> El Personal Farmacéutico, comprendió su estado emocional durante la atención. ....	47
<b>Tabla 27:</b> Resumen del nivel de satisfacción de la empatía del personal farmacéutico. .....	48
<b>Tabla 28:</b> Preguntas de la satisfacción sobre la tangibilidad de las instalaciones del Servicio de Farmacia. ....	49
<b>Tabla 29:</b> Los carteles, letreros o flechas del hospital para ubicar el Servicio de Farmacia son adecuados. ....	50
<b>Tabla 30:</b> La presentación del Personal Farmacéutico o apariencia del Personal Farmacéutico que lo atendió fue adecuada. ....	51
<b>Tabla 31:</b> El Servicio de Farmacia, cuenta con ambientes libres para la dispensación de medicamentos. ....	52
<b>Tabla 32:</b> El Servicio de Farmacia, cuenta con un ambiente adecuado para brindarle consulta farmacológica especializada. ....	53
<b>Tabla 33:</b> Resumen del nivel de satisfacción sobre la tangibilidad de las instalaciones del Servicio de Farmacia. ....	54
<b>Tabla 34:</b> Promedio porcentual del nivel de satisfacción de las dimensiones. ....	55
<b>Tabla 35:</b> Análisis estadístico descriptivo. ....	56

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>FIGURA</b>	<b>Pág.</b>
<b>Figura 1:</b> La atención farmacéutica brindada fue sin discriminación.....	24
<b>Figura 2:</b> La atención farmacéutica fue respetando su orden de llegada.....	25
<b>Figura 3:</b> La atención farmacéutica se brindó sin cometer errores.....	26
<b>Figura 4:</b> En el Servicio de Farmacia, existen mecanismos para presentar alguna queja o reclamo de la atención recibida. ....	27
<b>Figura 5:</b> En el Servicio de Farmacia, existen los medicamentos que le recetó su médico. ....	28
<b>Figura 6:</b> Resumen de la satisfacción sobre la fiabilidad del personal farmacéutico. ....	29
<b>Figura 7:</b> El tiempo de espera, desde su llegada al servicio de Farmacia hasta su atención en ventanilla fue corto .....	31
<b>Figura 8:</b> La atención farmacéutica fue rápido en la dispensación de medicamentos. ....	32
<b>Figura 9:</b> La atención farmacéutica, le solucionó inmediatamente algún problema o dificultad que usted tuvo. ....	33
<b>Figura 10:</b> La atención farmacéutica, priorizó atenderlo antes que atender asuntos personales. ....	34
<b>Figura 11:</b> Resumen de la satisfacción sobre la capacidad de respuesta del personal farmacéutico. ....	35
<b>Figura 12:</b> La atención farmacéutica, respetó su privacidad durante su atención. ...	37
<b>Figura 13:</b> La Atención farmacéutica, revisó minuciosamente su receta médica para atenderlo. ....	38
<b>Figura 14:</b> La Atención Farmacéutica, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas. ....	39
<b>Figura 15:</b> El Personal Farmacéutico que le atendió le inspiró confianza.....	40
<b>Figura 16:</b> Resumen el nivel de satisfacción de la seguridad del personal farmacéutico. ....	41
<b>Figura 17:</b> El Personal Farmacéutico le brindó un trato amable y respetuoso. ....	43
<b>Figura 18:</b> El Personal Farmacéutico se preocupó por absolver todas sus dudas e inquietudes relacionadas a su tratamiento o uso de medicamentos. ....	44

<b>Figura 19:</b> El Personal Farmacéutico, le brindó información útil para su tratamiento. .....	45
<b>Figura 20:</b> El Personal Farmacéutico, tuvo la capacidad de respetar sus ideas o puntos de vista. ....	46
<b>Figura 21:</b> El Personal Farmacéutico, comprendió su estado emocional durante la atención. ....	47
<b>Figura 22:</b> Resumen del nivel de satisfacción de la empatía del personal farmacéutico. .....	48
<b>Figura 23:</b> Los carteles, letreros o flechas del hospital para ubicar el Servicio de Farmacia son adecuados. ....	50
<b>Figura 24:</b> La presentación del Personal Farmacéutico o apariencia del Personal Farmacéutico que lo atendió fue adecuada. ....	51
<b>Figura 25:</b> El Servicio de Farmacia, cuenta con ambientes libres para la dispensación de medicamentos.....	52
<b>Figura 26:</b> El Servicio de Farmacia, cuenta con un ambiente adecuado para brindarle consulta farmacológica especializada. ....	53
<b>Figura 27:</b> Resumen del nivel de satisfacción sobre la tangibilidad de las instalaciones del Servicio de Farmacia.....	54
<b>Figura 28:</b> Resumen del nivel de satisfacción sobre la tangibilidad de las instalaciones del Servicio de Farmacia.....	55
<b>Figura 29:</b> Análisis estadístico descriptivo.....	56

## 1. Palabras clave

- NIVEL SATISFACCIÓN.
- PACIENTES ONCOLÓGICOS.
- ATENCIÓN FARMACÉUTICA.

## Keywords

- SATISFACTION LEVEL.
- ONCOLOGICAL PATIENTS.
- PHARMACEUTICAL CARE.

## LÍNEA DE INVESTIGACIÓN SEGUN OCDE DE LA USP

- **Línea de investigación:** Farmacia Clínica y Comunitaria
- **Sub Línea** : Servicios farmacéuticos a nivel hospitalario.

## **2. Título**

“Satisfacción de los pacientes oncológicos atendidos en Farmacia del “Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo”, Chiclayo – 2018”.

### 3. Resumen

El estudio tuvo como propósito, determinar el nivel de satisfacción de los usuarios del Servicio de Farmacia del “HNAAA”, Chiclayo – 2018”; dicho estudio fue de tipo aplicativo, descriptivo, prospectivo, con un diseño no experimental, transversal, descriptivo. La población de estudio la represento la totalidad de pacientes atendido en el Servicio de Farmacia del “HNAAA”, Chiclayo – 2018 y su muestra fue representada por 120 pacientes oncológicos. Los datos se obtuvieron a través de observación y encuesta; y registrados en las fichas técnicas de análisis y el cuestionario. El procesamiento y análisis de los resultados se efectuó a través de tablas de frecuencias y figuras estadísticas, todo ello haciendo uso del programa informáticos especializados para Estadística. La conclusión a la que se llego es que el nivel de satisfacción “buena”, es lo señalado por los pacientes oncológicos atendidos en el Servicio de Farmacia del “HNAAA” durante los meses de setiembre y octubre, Chiclayo – 2018.

**Palabras Clave:** Nivel Satisfacción, Pacientes Oncológicos y Atención Farmacéutica.

#### 4. Abstract

The purpose of the study was to determine the level of satisfaction of users of the “HNAAA” Pharmacy Service, Chiclayo - 2018”; this study was of an applicative, descriptive, prospective type, with a non-experimental, cross-sectional, descriptive design. The study population was represented by the totality of patients attended in the Pharmacy Service of the "HNAAA", Chiclayo - 2018 and its sample was represented by 120 cancer patients. The data were obtained through observation and survey; and recorded in the technical sheets of analysis and the questionnaire. The processing and analysis of the results was carried out through tables of frequencies and statistical figures, all using the specialized computer program for Statistics. The conclusion reached is that the level of “good” satisfaction is indicated by the cancer patients treated at the “HNAAA” Pharmacy Service during the months of september and october, Chiclayo - 2018.

**Keywords:** Satisfaction Level, Oncological Patients and Pharmaceutical Care.

## **5. Introducción**

### **5.1. Antecedentes y Fundamentación Científica**

#### **5.1.1. Antecedentes de la Investigación**

Izquierdo (2011) de la ciudad Madrid – España, publicó su estudio donde el objetivo fue determinar la satisfacción de pacientes y auxiliares de farmacia después de una reorganización del espacio y del proceso de dispensación del Servicio de Farmacia. La muestra la conformo 3 300 pacientes por mes atendidos y auxiliares de farmacia quienes respondieron la encuesta. Los resultados señalan que la satisfacción fue valorado por 170 pacientes: el 23.5% estaban muy satisfechos; el 72,3% satisfechos; el 2.9% indiferentes; el 0.6% poco satisfecho y el 0.6% insatisfecho.

Maurandi et al (2011) de España, publicaron su estudio, donde el objetivo fue dar un valor a la satisfacción de los pacientes, con la dispensación de los medicamentos en farmacias comunitarias de España. Fue un estudio observacional descriptivo, transversal. La muestra la conformo 329 pacientes quienes respondieron al cuestionario de investigación. Los resultados señalan que el 71.2% de los pacientes se sienten “muy satisfechos” con el trato del personal y el 59.1% señalan “muy satisfecho” el servicio de dispensación. Estos resultados, permitieron que los autores concluyan señalando que es muy elevada la satisfacción de los pacientes con el trato personal y dispensación de medicamentos recibido.

Núñez (2013) de Nieva Huila – Colombia, realizó su estudio con el propósito de identificar el grado de satisfacción de los usuarios en la dispensación de medicamentos en el Servicio de Farmacia. El estudio fue de tipo observacional transversal descriptivo; teniendo como muestra de estudio a 100 usuarios, a quienes se les aplicó una encuesta, conformado por 20 preguntas. Los resultados hallados evidencian que el 52% tiene la percepción entre regular y mala sobre la calidad de la atención recibida y el 48% calificaron de muy bueno y bueno.

Toaquiza (2016) de la ciudad de Ambato – Ecuador, desarrolló un estudio con el propósito de identificar la satisfacción de los usuarios de la Farmacia de la Fundación Internacional Buen Samaritano Paul Martel. El estudio fue deductivo con enfoque mixto de tipo descriptivo. La muestra la represento 125 usuarios, a quienes resolvieron un cuestionario. Los resultados evidencian que el 40% señalan un nivel de satisfacción y el 33.5% un nivel de insatisfacción baja.

Mamani & Flores (2016) de Huancayo, - Perú, realizó una investigación con el propósito de determinar la satisfacción de usuarios ambulatorios atendidos en la Farmacia del Hospital Militar Central. El estudio fue básico, prospectivo y transversal; de nivel descriptivo; aplicándose un cuestionario en una muestra 311 pacientes de tropas y familiares de efectivos policiales que recibían una consulta ambulatoria. Los resultados señalan que el 42.6 % de la muestra de estudio, consideran una satisfechos regular, para el Servicio de Farmacia del Hospital; el 26.6% se encuentran satisfechos con una calificación de buena, con el Servicio de Farmacia del Hospital; el 15.4 % se encuentran satisfechos con una calificación de muy buena, con el Servicio de Farmacia del Hospital.

Mendoza (2017) de Lima – Perú, realizó su tesis con el propósito de identificar la calidad de atención a los usuarios que acuden al Servicio de Farmacia Central del Hospital. Fue una investigación de tipo descriptivo, observacional, transversal. Los resultados evidencian que el 71.58% de la muestra estudiada señala estar insatisfacción con la atención del Servicio de Farmacia; la mayor insatisfacción se da en la dimensión de elementos tangibles, que está representada por el 73.68%; y con respecto a las dimensiones de capacidad de respuesta y seguridad la insatisfacción es del 69.47%.

Bustamante & Gálvez (2017) de Cajamarca - Perú, en su estudio se plantearon como propósito evaluar la satisfacción del usuario del Servicio de Farmacia Central del Hospital Regional de Cajamarca. Se aplicó una encuesta a 375 usuarios. El análisis de los datos recogidos se realizó a través de Chi Cuadrado de Pearson. Los resultados arrojan que el 54% se encuentran satisfechos y el 46% estuvo insatisfecho; con respecto a la tangibles el 36% de los usuario señala estar insatisfacción; el 33% de los usuarios se sienten

insatisfechos con la dimensión de confiabilidad y fiabilidad; el 38% señalan estar insatisfecho con la dimensión de respuesta y reactividad; la dimensión de seguridad y garantía, con un nivel de insatisfacción de 48%, y por último, la dimensión de empatía, con un nivel de insatisfacción con 46%.

Aquino (2017) de Lima – Perú, en su estudio se propuso evaluar la satisfacción de los usuarios que recuren a la cadena de Boticas Mifarma. Fue un trabajo descriptivo y con un diseño observacional. La muestra lo conformaron 383 usuarios. El instrumento de investigación fue un cuestionario, estructurado con preguntas cerradas, con opción de respuesta tipo escala de Likert. El autor concluye que el 68.1% de los usuarios de la cadena de Boticas Mifarma señalan tener un nivel de satisfacción alta y el 31.9 % una satisfacción media.

Montenegro (2018), de la ciudad de Chiclayo – Perú, realizó su tesis con el propósito de identificar la satisfacción de usuarios que acuden a Farmacias y Boticas de Chiclayo. Fue un estudio con un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo. La muestra la conformó 420 usuarios de Farmacias y Boticas, quienes respondieron un cuestionario. Analizado y discutidos los resultados, el autor concluye que se encontró una satisfacción muy alta por parte de los usuarios. En lo referente a calidad del servicio, a la atención farmacéutica, interpretación de las consultas, orientación del tratamiento, brindar seguridad y confianza por el farmacéutico, es lo que el usuario espera satisfacer por la Farmacia o Botica. En la dispensación de los medicamentos, existe un alto índice de usuarios que llegan sin prescripción médica, dando mayor responsabilidad a los establecimientos.

Arica & Flores (2018) de la ciudad de Trujillo – Perú, en su estudio de tesis se plantearon determinar la influencia del servicio de atención en la satisfacción de los usuarios. La muestra la represento 377 clientes a quienes se les aplico el cuestionario. Los resultados obtenidos, permitieron a los autores concluir que el servicio de atención del personal influye en la satisfacción de los clientes de farmacia. La atención del personal de la farmacia es “regular”, representado con el 54.6%; la satisfacción de los clientes de la Farmacia es regular, representado con el 55.2%. La prueba Chi cuadrado arrojó un p valor de 0.000, con un nivel de confianza del 95%, esto señala que existe una influencia

directa por parte del servicio de atención del personal en la satisfacción de los clientes.

Pacahuala (2018) de la ciudad de Lima – Perú, en su tesis se propuso determinar la satisfacción de los usuarios con respecto a la atención en Boticas y Farmacias. La investigación fue de tipo descriptiva, no experimental, correlacional, transversal. Se encuestaron a 374 usuarios, quienes respondieron a 20 preguntas con puntuaciones de 1 (muy malo), 2 (malo), 3 (regular), 4 (bueno) y 5 (excelente) Los resultados señalan que el 57.44% de los usuarios califican con un nivel de buena y excelente de satisfacción.

### 5.1.2. Fundamentación Científica

El presente estudio, se fundamenta en teorías científicas encontradas en la literatura científica, así podemos mencionar a:

Podestá (2012), señala que la satisfacción del paciente, es dar la complacencia a los pacientes en los servicios de salud que se le presta. A su vez, el autor da a conocer que la satisfacción del paciente debe ser un objetivo primordial para el personal de los servicios sanitarios y que esto sirva como medida del resultado y de sus intervenciones.

Para la presente investigación, se entenderá el nivel de satisfacción del paciente, como aquella medida donde el paciente se sienta satisfecho con la atención brindada por el personal de farmacia del hospital; y que se llega a satisfacer con las expectativas de solución de sus problemas de salud.

A su vez, Castillo (2014) da sus aportaciones, señalando que una organización como tal, encuentra la satisfacción de sus clientes, cuando éste emprende un vínculo con la organización, logrando que los clientes retornen a comprar y así, garantizar los ingresos.

Castillo (2014) cita a Pérez (2006), quien señala que una de las herramientas eficaz para medir la satisfacción del cliente, es por medio de las encuestas o sondeos transaccionales. Por lo tanto, el autor señala que se debe tener en cuenta que las mediciones deben de determinarse bajo los siguientes criterios:

- El cliente, desde su punto de vista, indique que es lo que se está haciendo mal, y así detectar las oportunidades para mejorar el servicio de la empresa.
- Dar a conocer a los clientes, los productos adicionales existentes, con el propósito de mejorar la experiencia de compra.
- La medición del grado de satisfacción de los clientes que visitan la empresa.

Además de ello, Castillo (2014) cita a Kotler, Armstrong y Keller (2003), quienes señalan que existen empresas que tiene un programa para medir la satisfacción de sus clientes e identificar aquellos factores que influyen en la misma. Por lo cual, sugieren que las empresas deben medir dicha satisfacción regularmente, porque la única forma de retener al cliente es satisfaciendo sus perspectivas.

Castillo (2014) habla de los elementos que conforman la satisfacción de un cliente, para ello cita a Kotler (2004), quien señala que para determinar la satisfacción de los clientes, se deben de analizar tres elementos: El rendimiento percibido, las expectativas y los niveles de satisfacción. Por ello se dará la definición de cada uno de ellos:

- 1) El rendimiento percibido: el “desempeño” que el cliente califica al adquirir un producto o servicio.
- 2) Las expectativas: viene hacer las "esperanzas" de los clientes al conseguir algo. Estas expectativas se fundamentan en las promesas de la empresa, opiniones de personas influyentes, promesas de otras empresas competidoras y las experiencias tenidas en anteriores compras.
- 3) Los niveles de satisfacción: Después de la adquisición de un producto o servicio, el cliente experimentan tres niveles de satisfacción:
  - Satisfacción.
  - Insatisfacción.
  - Complacencia.

En este sentido, Castillo (2014) explica que, de acuerdo al nivel de satisfacción del cliente, se da el grado de lealtad hacia una marca o empresa.

Según Ayala (2015) la “calidad de una atención”, va referido a la relación que existe entre los logros de los mayores beneficios posibles de la atención médica, frente a los menores riesgos para el paciente. A la vez el autor señala, que la calidad de atención, viene a ser uno de los lineamientos del MINSA y el Modelo de Atención Integral de Salud, y que viene a ser el fundamento para los profesionales de salud, cuando brindan sus servicios a sus pacientes.

Bajo el mismo contexto, Sánchez (2005) afirma que dar un servicio o producto, llegando a suplir las necesidades del paciente, superando sus expectativas, es dar una atención de calidad.

Otra opinión de importancia, es lo señalado por Limaylla (2016) que en su estudio cita a Hepler y Strand (1990), que al referirse sobre la “atención farmacéutica” señalan que viene a ser la acción de proveer con responsabilidad una terapia farmacológica, con el objetivo de lograr resultados que mejoren la salud y calidad de vida de los pacientes. Bajo este criterio, Limaylla (2016) hace referencia al Decreto Supremo 014-2011-SA (2011), Título I, Artículo 2º, donde se señala que la “atención farmacéutica” es el actuar del profesional Químico Farmacéutico, que permite la mejora en la salud y calidad de vida del paciente, situación que se llega a concretar mediante acciones correctas de dispensación de los medicamentos y un constante seguimiento farmacoterapéutico.

Además de ello, Limaylla (2016) cita la Ley General de Salud N° 26842 (1997) Título II, Capítulo I, Artículo 33, donde se indica que el químico farmacéutico, es el profesional responsable de la dispensación, la información y orientación al usuario sobre la administración, uso y dosis del producto farmacéutico, su interacción con otros medicamentos, sus reacciones adversas y sus condiciones de conservación.

La Sociedad Americana de Farmacéuticos del Sistema de Salud, (1997); Haynes, Mc Donald, y Garg (2002), citados por Limaylla (2016), señalan que la orientación correcta al paciente, sobre el uso correcto de los medicamentos prescritos, se dan en el instante en que las prescripciones son dispensadas, esto no quiere decir, que también puede ser dado, como un servicio adicional.

“El Servicio Profesional Farmacéutico” (SPF), según Gil (2013), constituyen un conjunto de servicios profesionales que la farmacia ofrece a la

comunidad; servicios que van dirigidos a consecuencia del cambio de orientación del farmaco hacia el paciente, reflejandose en la implantación del seguimiento Farmacoterapéutico.

Heredia (2011), también hace un aporte en su estudio citando a STRAND, quien señala que el servicio profesional farmacéutico, es la aplicación de los conocimientos en la práctica real, donde el farmacéutico asume la responsabilidad.

Además de ello Gil, M. (2013), señala que la **Atención Farmacéutica** (AF) se concentran en tres servicios: Dispensación, Indicación Farmacéutica y Seguimiento Farmacoterapéutico. Gil, afirma que de ellos el Seguimiento Farmacoterapéutico probablemente sea el más efectivo de los tres citados.

## **5.2. Justificación de la Investigación**

En la ciudad de Chiclayo, no se ha evidenciado estudios que evalúan la atención que se da el Servicio de Farmacia del “HNAAA”. Bajo este contexto, la investigación busca identificar el nivel de satisfacción sobre la atención que se brinda a los pacientes que asisten al Servicio de Farmacia del “HNAAA” de Chiclayo – 2018.

La satisfacción del paciente oncológico es el conocimiento más importante que permite reconocer la prestación de servicios sanitarios de buena calidad o mala calidad, ello depende de las expectativas del paciente, relacionadas a la atención por la condición delicada de salud. El estudio surge ante el malestar de los pacientes oncológicos, por la Atención Farmacéutica prestada por el Servicio de Farmacia del “HNAAA”, CHICLAYO – 2018, siendo frecuentes los problemas en la atención.

El presente estudio se justifica, debido a que permitirá reconocer cuáles son los factores que se relacionan con una satisfacción o insatisfacción de los pacientes del Servicio de Farmacia del “HNAAA”, Chiclayo – 2018.

### 5.3. Problema de la investigación

#### 5.3.1. Planteamiento del Problema

Hace ya años atrás, se ha observado cambios importantes en la relación que se da entre el personal farmacéutico y el paciente que viene hacer atendidos en las farmacias de los centros de salud público, donde se ve el descontento de parte de los pacientes, esto por el mal servicio prestado, al momento de adquirir los fármacos de la farmacia. El servicio brindado por el personal de servicio de farmacia se mide en términos de efectividad, eficiencia, percepción del usuario de dicho servicio.

En tal sentido, la gestión de calidad, la satisfacción del usuario de un servicio, según Corbella y Saturno en 1990 (Citado por Huamán 2017) lo define como el grado que se da entre la atención por el profesional sanitario y el estado de salud resultante, cumpliendo con la satisfacción de las expectativas de los pacientes; así mismo, Rey en el año 2000 (Citado por Huamán. 2017) afirma que la gestión de la calidad, es la complacencia de las expectativas del usuario dando solución a sus necesidades reales o percibidas.

El Ministerio de Salud del Perú (MINSA. Citado por Huamán. 2017 ), con el fin de dar un servicio sanitario satisfactorio, norma las Políticas Nacionales de Calidad de Atención en Salud, en la que se establece como visión para el 2020, “una atención de salud segura y efectiva; oportuna, equitativa e integral; informada y consentida; respetuosa del derecho y dignidad de las pacientes; sin discriminación de género, etapas de vida e interculturalidad, enfocada a logros en salud física, mental y social”.

El descontento de los pacientes por los servicios prestados por el “HNAAA” de Chiclayo, es una situación preocupante, que a merita una atención primordial y más aún, no teniendo estudios que revelen el cómo se percibe la atención de los servicio del “HNAAA” por parte de los pacientes atendidos. En tal sentido, el conocer el nivel de satisfacción de los pacientes oncológicos asistidos en el Servicio de Farmacia del “HNAAA” de Chiclayo, es una medida que permitirá conocer el desempeño del personal farmacéutico, que a la vez

permitirá tomar acciones en beneficio de una mejora de atención y por ende satisfacer las necesidades de los pacientes oncológicos.

### 5.3.2. Formulación del Problema

#### 5.3.2.1. General

¿Cuál será el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Farmacia del “HNAAA” durante los meses de setiembre y octubre, Chiclayo – 2018?

#### 5.3.2.2. Específicos

- 1) ¿Cuál es el nivel de satisfacción sobre la fiabilidad del personal farmacéutico, percibida por los pacientes oncológicos atendidos en el Servicio de Farmacia del “HNAAA” durante los meses de setiembre y octubre, Chiclayo – 2018?
- 2) ¿Cuál es el nivel de satisfacción de la capacidad de respuesta del personal farmacéutico, percibida por los pacientes oncológicos atendidos en el Servicio de Farmacia del “HNAAA” durante los meses de setiembre y octubre, Chiclayo – 2018?
- 3) ¿Cuál es el nivel de satisfacción de la seguridad del personal farmacéutico, percibida por los pacientes oncológicos atendidos en el Servicio de Farmacia del “HNAAA” durante los meses de setiembre y octubre, Chiclayo – 2018?
- 4) ¿Cuál es el nivel de satisfacción de la empatía del personal farmacéutico, percibida por los pacientes oncológicos atendidos en el Servicio de Farmacia del “HNAAA” durante los meses de setiembre y octubre, Chiclayo – 2018?
- 5) ¿Cuál es el nivel de satisfacción sobre la Tangibilidad de las instalaciones del Servicio de Farmacia, percibida por los pacientes oncológicos atendidos en el Servicio de Farmacia del “HNAAA” durante los meses de setiembre y octubre, Chiclayo – 2018?

## **5.4. Conceptualización y Operacionalización de las Variables de la Investigación**

### 5.4.1. Variable

Nivel de Satisfacción.

#### 5.4.1.1. Conceptualización

Podestá, I. (2012) afirma que es satisfacción de los pacientes con los servicios sanitarios, los proveedores y la atención recibida. La satisfacción de los pacientes, viene a ser el objetivo primordial para cualquier profesional sanitario.

Para la presente investigación se entenderá como el nivel de satisfacción del paciente, como la medida que hace que el paciente se sienta satisfecho con respecto a la atención brindada por el personal de farmacia del hospital “HNAAA”, CHICLAYO – 2018; y que se haya cumplido con las expectativas que tenía con respecto a la solución del problema de salud.

#### 5.4.1.2. Operacionalización

La variable se operacionalizará a través de un cuestionario, elaborado y estructurado por la investigadora. El cuestionario consta de preguntas que recaban información relevante de la variable en estudio. Son 22 preguntas con opciones de respuesta politómicas.

#### 5.4.1.3. Indicadores

Para saber si se está operando correctamente la variable, se tendrá en cuenta los siguientes indicadores:

- 1) Fiabilidad. Items: 1, 2, 3, 4 y 5.
- 2) Capacidad de respuesta. Items: 6, 7, 8 y 9.
- 3) Seguridad. Items: 10, 11, 12, y 13.

- 4) Empatía. Items: 14, 15, 16, 17 y 18.
- 5) Tangibilidad: Items: 19, 20, 21 y 22.

## **5.5. Hipótesis de la Investigación**

### **5.5.1. Hipótesis General**

El nivel de satisfacción deficiente, es la percibida por los pacientes oncológicos atendidos en el Servicio de Farmacia del “HNAAA” durante los meses de setiembre y octubre, Chiclayo – 2018.

### **5.5.2. Hipótesis Específicos**

- 1) El nivel de satisfacción Deficiente, sobre la fiabilidad del personal farmacéutico, es la percibida por los pacientes oncológicos atendidos en el Servicio de Farmacia del “HNAAA” durante los meses de setiembre y octubre, Chiclayo – 2018.
- 2) El nivel de satisfacción Deficiente, de la capacidad de respuesta del personal farmacéutico, es la percibida por los pacientes oncológicos atendidos en el Servicio de Farmacia del “HNAAA” durante los meses de setiembre y octubre, Chiclayo – 2018.
- 3) El nivel de satisfacción Deficiente, de la seguridad del personal farmacéutico, es la percibida por los pacientes oncológicos atendidos en el Servicio de Farmacia del “HNAAA” durante los meses de setiembre y octubre, Chiclayo – 2018.
- 4) El nivel de satisfacción Deficiente, sobre la empatía del personal farmacéutico, es la percibida por los pacientes oncológicos atendidos en el Servicio de Farmacia del “HNAAA” durante los meses de setiembre y octubre, Chiclayo – 2018.
- 5) El nivel de satisfacción Aceptable, sobre la Tangibilidad de las instalaciones del Servicio de Farmacia, es la percibida por los pacientes

oncológicos atendidos en el Servicio de Farmacia del “HNAAA” durante los meses de setiembre y octubre, Chiclayo – 2018.

## 5.6. Objetivos de la Investigación

### 5.6.1. Objetivo General

Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Farmacia del “HNAAA” durante los meses de setiembre y octubre, Chiclayo – 2018.

### 5.6.2. Objetivos Específicos

- 1) Determinar el nivel de satisfacción sobre la **fiabilidad** del personal farmacéutico, percibida por los pacientes oncológicos atendidos en el Servicio de Farmacia del “HNAAA” durante los meses de setiembre y octubre, Chiclayo – 2018.
- 2) Determinar el nivel de satisfacción de la **capacidad de respuesta** del personal farmacéutico, percibida por los pacientes oncológicos atendidos en el Servicio de Farmacia del “HNAAA” durante los meses de setiembre y octubre, Chiclayo – 2018.
- 3) Determinar el nivel de satisfacción de la **seguridad** del personal farmacéutico, percibida por los pacientes oncológicos atendidos en el Servicio de Farmacia “HNAAA” durante los meses de setiembre y octubre, Chiclayo – 2018.
- 4) Determinar el nivel de satisfacción de la **empatía** del personal farmacéutico, percibida por los pacientes oncológicos atendidos en el Servicio de Farmacia del “HNAAA” durante los meses de setiembre y octubre, Chiclayo – 2018.
- 5) Determinar el nivel de satisfacción sobre la **tangibilidad** de las instalaciones del Servicio de Farmacia, percibida por los pacientes

oncológicos atendidos en el Servicio de Farmacia del “HNAAA” durante los meses de setiembre y octubre, Chiclayo – 2018.

## 6. Metodología

### 6.1. Tipo y diseño de la investigación

#### 6.1.1. Tipo

El tipo de investigación es Aplicativo, Descriptivo, Prospectivo.

Aplicativo, porque la investigadora hará uso de teorías y conceptos científicos ya dados, como fundamento del presente estudio.

Descriptivo, por el presente estudio cuenta con tan solo con una variable, la cuál será estudiada y medida.

Prospectivo, porque las medidas que se realizara a la variable (Satisfacción de los pacientes oncológicos), se hará a través de un instrumento, que la investigadora estructura con pregunta de opción de respuesta politómicas, que recaben la información.

#### 6.1.2. Diseño

El diseño de estudio, fue No experimental, Transversal, Descriptiva.

No experimental, porque la investigadora no manipulará la variable, solo la observa, la mide y la describe.

Transversal, porque la investigadora medirá a las unidades de estudio (pacientes oncológicos) en una sola oportunidad.

Descriptiva, porque la investigadora, con los datos obtenidos de las unidades en estudio, describirá el comportamiento de las mismas en su contexto natural.

El diseño presentara el siguiente gráfico:



Donde:

- ✓ **NR:** No Randomizado, es decir el grupo de estudio (muestra), no fue elegido al azar.
- ✓ **G:** grupo de estudio o muestra.
- ✓ **Ox:** Medición de la observación hecha a la variable.

## **6.2. Población y Muestra**

### 6.2.1. Población

La población de estudio estará representado por la totalidad de pacientes atendido por el personal de salud del Servicio de Farmacia del “HNAAA”, Chiclayo – 2018 y su muestra será representada por 120 pacientes oncológicos atendidos por el personal farmacéutico del Servicio de Farmacia del “HNAAA”, Chiclayo – 2018.

### 6.2.2. Muestra

La muestra, será una muestra No Probabilístico, Intencional. Esto quiere decir, que el investigador elegirá la muestra a criterio y conveniencia propia. Estará representada por 120 pacientes oncológicos atendidos por el personal farmacéutico del Servicio de Farmacia del “HNAAA”, Chiclayo – 2018.

## **6.3. Técnicas e Instrumentos de la Investigación**

### 6.3.1. Técnicas

En el presente estudio se utilizará las técnicas de la Observación y la Encuesta.

Para el recojo de la literatura científica y la realización del análisis de los datos recogidos, se hará uso de la observación de análisis directa.

Para la obtención de la información de la variable se recurrirá a la técnica de la encuesta. Para ello, se empleará un instrumento previamente diseñado (Cuestionario) con preguntas cerradas, con opciones politómicas, que serán aplicadas a los pacientes oncológicos, atendidos en el Servicio de Farmacia del “HNAAA”, Chiclayo – 2018.

### 6.3.2. Instrumentos

Cada técnica presenta su respectivo instrumento, por ello, en el presente estudio se contará con los instrumentos como:

- Observación de análisis bibliográfico, el cual servirá para el recojo de la información de la literatura científica relevante a la variable en estudio.
- Observación de análisis de los datos; a través de ella, la investigadora realizara el análisis de los datos recogidos por el instrumento de la investigación.
- El Cuestionario, instrumento estructurado con preguntas cerradas y con opciones politómicas. El instrumento se aplicara a los pacientes oncológicos, atendidos en el Servicio de Farmacia del “HNAAA”, Chiclayo – 2018, el cual permitirá el recojo de la información de la percepción de la satisfacción de la atención farmacéutico.

### 6.3.3. Confiabilidad del instrumento

Para determinar la confiabilidad del instrumento, este se aplicó a un grupo piloto conformado por pacientes oncológicos, atendidos en el Servicio de Farmacia del “HNAAA”, Chiclayo – 2018, dicho grupo fue de 11 pacientes. La confiabilidad del instrumento se realizó a través del Coeficiente de Confiabilidad de Alfa de Cronbach.

Alfa de Cronbach es utilizado para dar la confiabilidad a instrumento politómicos, es decir aquella que presentan más de dos opciones de respuesta,

en la presente investigación el instrumento tiene opciones politómicas de respuesta: Deficiente, aceptable, buena y excelente.

Los valores dados a cada respuesta son:

- Deficiente = 1
- Aceptable = 2
- Buena = 3
- Excelente = 4

La fórmula para determinar el Coeficiente de Confiabilidad de Alfa de Cronbach fue:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \times \left| 1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right|$$

Donde:

- $\alpha$  = Alfa de Cronbach.
- k = número de preguntas o items.
- $\sum V_i$  = varianza de cada pregunta o items.
- $\sum V_{total}$  = Varianza de la suma total de las respuestas de cada entrevistado (grupo piloto).

Para determinar si el instrumento se aplica al presente estudio, se hizo uso de la siguiente escala:

<b>NIVELES DE CONFIABILIDAD</b>	
Confiabilidad Alta	= 0,9 – 1,00
Confiabilidad Fuerte	= 0,76 – 0,99
Confiabilidad Moderada	= 0,50 – 0,75
Confiabilidad Baja	= 0,00 – 0,49

**Tabla 1:** Confiabilidad del instrumento - cuestionario

N°	ITEMs																						ΣTOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	
1	4	4	2	1	1	1	4	1	1	4	3	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	39
2	4	4	2	1	1	1	1	1	3	3	2	3	3	1	3	2	2	1	4	3	3	1	49
3	3	4	2	2	4	2	2	3	4	4	4	2	3	3	1	1	2	2	4	4	4	1	61
4	4	4	3	1	1	1	3	1	4	4	3	3	4	1	1	1	1	1	4	4	4	1	54
5	2	3	4	4	3	2	4	2	2	1	4	3	2	4	1	1	1	1	4	4	4	1	57
6	4	2	2	3	3	2	3	3	4	2	3	3	3	4	3	1	1	3	4	4	3	1	61
7	4	4	4	1	1	2	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	1	3	73
8	3	4	4	4	4	2	2	2	2	2	1	4	1	2	1	1	1	1	4	4	1	1	51
9	4	4	2	1	1	1	2	1	2	3	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	37
10	4	4	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	4	4	4	1	1	44
11	4	3	2	1	1	2	2	3	3	3	3	2	3	1	1	3	1	1	4	4	1	1	49
Σ	40	40	28	20	21	17	27	22	31	32	31	29	25	24	19	17	17	19	40	39	24	13	575
$\bar{x}$	3.64	3.64	2.55	1.82	1.91	1.55	2.45	2	2.82	2.91	2.82	2.64	2.27	2.18	1.73	1.55	1.55	1.73	3.64	3.55	2.18	1.18	52.3
Vi	0.45	0.45	1.07	1.56	1.69	0.27	1.07	1.2	1.16	1.09	0.96	0.85	1.22	1.76	1.22	1.07	0.87	1.22	0.65	0.67	1.96	0.4	110.8

ΣVi	=	22.9
Vtotal	=	110.8
K	=	22

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \times \left| 1 - \frac{\Sigma Vi}{Vt} \right| \rightarrow \alpha = \frac{22}{22-1} \times \left| 1 - \frac{22.9}{110.8} \right| \rightarrow \alpha = 1.04 \times |1 - 0.2066| \rightarrow \alpha = 0.83$$

Al observar el valor del Coeficiente de Confiabilidad de Alfa de Crombach ( $\alpha = 0.83$ ) y si observamos la tabla de niveles de confiabilidad, podemos notar que el instrumento tiene una confiabilidad fuerte y por lo tanto puede ser aplicado en la presente investigación.

#### 6.3.4. Procesamiento y Análisis de la Información

##### 6.3.4.1. Procesamiento

El procesamiento de los datos que se obtendrán de la presente investigación serán procesados a través de:

- ✓ Tablas.
- ✓ Figuras.

##### 6.3.4.2. Análisis

Los análisis de los resultados se harán a través de la herramienta de la Estadística:

- ✓ Mediana
- ✓ Desviación estándar
- ✓ Coeficiente de variación

Tanto el procesamiento como el análisis serán procesados a través de paquetes estadísticos especializados.

## 7. Resultados

### 7.1. Determinación del nivel de satisfacción sobre la fiabilidad del personal farmacéutico, percibida por los pacientes oncológicos atendidos en el Servicio de Farmacia del “HNAAA”, Chiclayo

**Tabla 2:** Preguntas de la satisfacción sobre la fiabilidad del personal farmacéutico.

Pregunta	N°	
	Válidos	Perdidos
1. La atención farmacéutica brindada fue sin discriminación.	121	0
2. La atención farmacéutica fue respetando su orden de llegada.	121	0
3. La atención farmacéutica se brindó sin cometer errores	121	0
4. En el Servicio de Farmacia, existen mecanismos para presentar alguna queja o reclamo de la atención recibida	121	0
5. En el Servicio de Farmacia, existen los medicamentos que le recetó su médico.	121	0

**Fuente:** Instrumento aplicado a los pacientes oncológicos atendidos en el Servicio de Farmacia del “HNAAA”, Chiclayo – 2018.

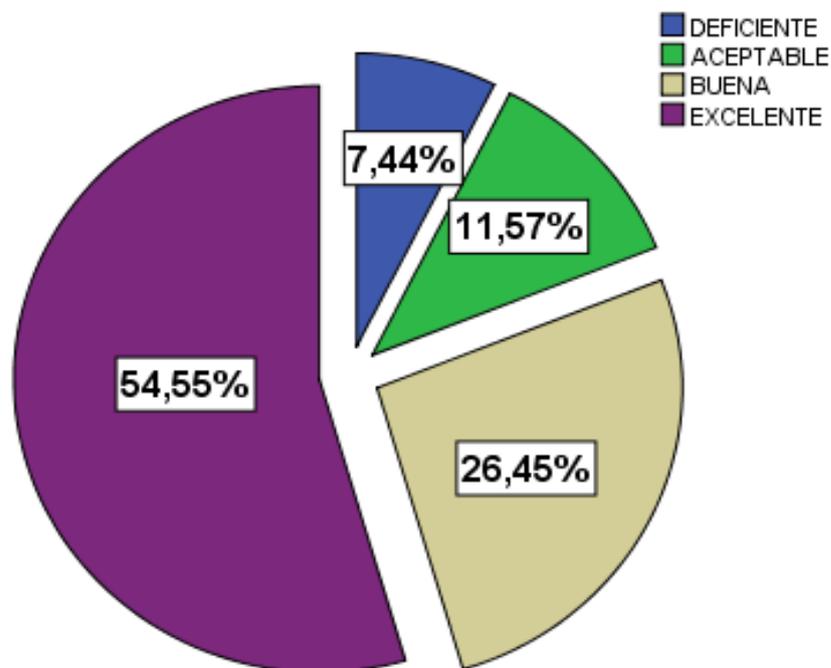
**Elaborado por:** V.R.V.

**Tabla 3:** La atención farmacéutica brindada fue sin discriminación.

	Frecuencia	Porcentaje
<b>Deficiente</b>	9	7,4
<b>Aceptable</b>	14	11,6
<b>Válidos Buena</b>	32	26,4
<b>Excelente</b>	66	54,5
<b>Total</b>	121	100,0

**Fuente:** Instrumento aplicado a los pacientes oncológicos atendidos en el Servicio de Farmacia del “HNAAA”, Chiclayo – 2018.

**Elaborado por:** V.R.V.

**Figura 1:** La atención farmacéutica brindada fue sin discriminación.

**Fuente:** Instrumento aplicado a los pacientes oncológicos atendidos en el Servicio de Farmacia del “HNAAA”, Chiclayo – 2018.

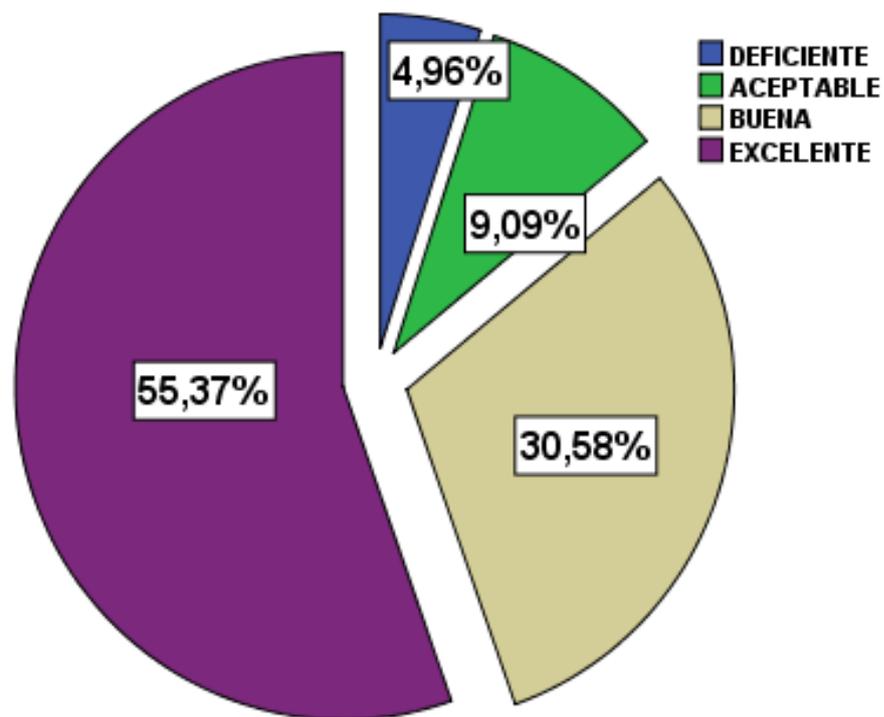
**Elaborado por:** V.R.V.

**Tabla 4:** La atención farmacéutica fue respetando su orden de llegada.

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	6	5,0
Aceptable	11	9,1
Válidos Buena	37	30,6
Excelente	67	55,4
Total	121	100,0

**Fuente:** Instrumento aplicado a los pacientes oncológicos atendidos en el Servicio de Farmacia del “HNAAA”, Chiclayo – 2018.

**Elaborado por:** V.R.V.

**Figura 2:** La atención farmacéutica fue respetando su orden de llegada.

**Fuente:** Instrumento aplicado a los pacientes oncológicos atendidos en el Servicio de Farmacia del “HNAAA”, Chiclayo – 2018.

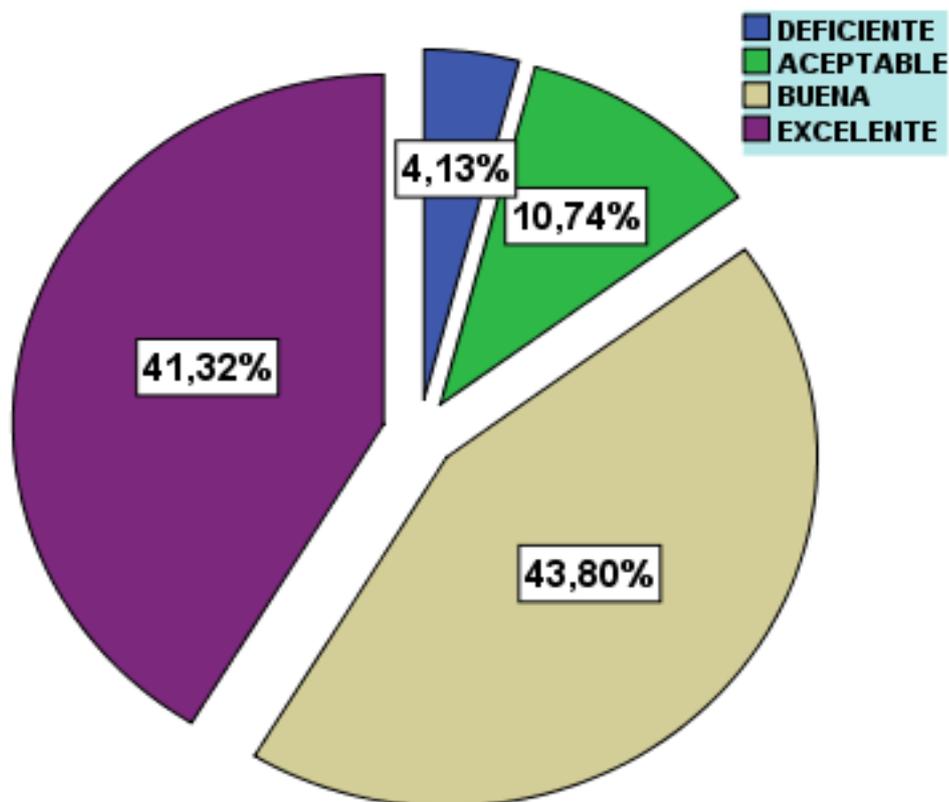
**Elaborado por:** V.R.V.

**Tabla 5:** La atención farmacéutica se brindó sin cometer errores.

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	5	4,1
Aceptable	13	10,7
Válidos Buena	53	43,8
Excelente	50	41,3
<b>Total</b>	<b>121</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Instrumento aplicado a los pacientes oncológicos atendidos en el Servicio de Farmacia del "HNAAA", Chiclayo – 2018.

**Elaborado por:** V.R.V.

**Figura 3:** La atención farmacéutica se brindó sin cometer errores.

**Fuente:** Instrumento aplicado a los pacientes oncológicos atendidos en el Servicio de Farmacia del "HNAAA", Chiclayo – 2018.

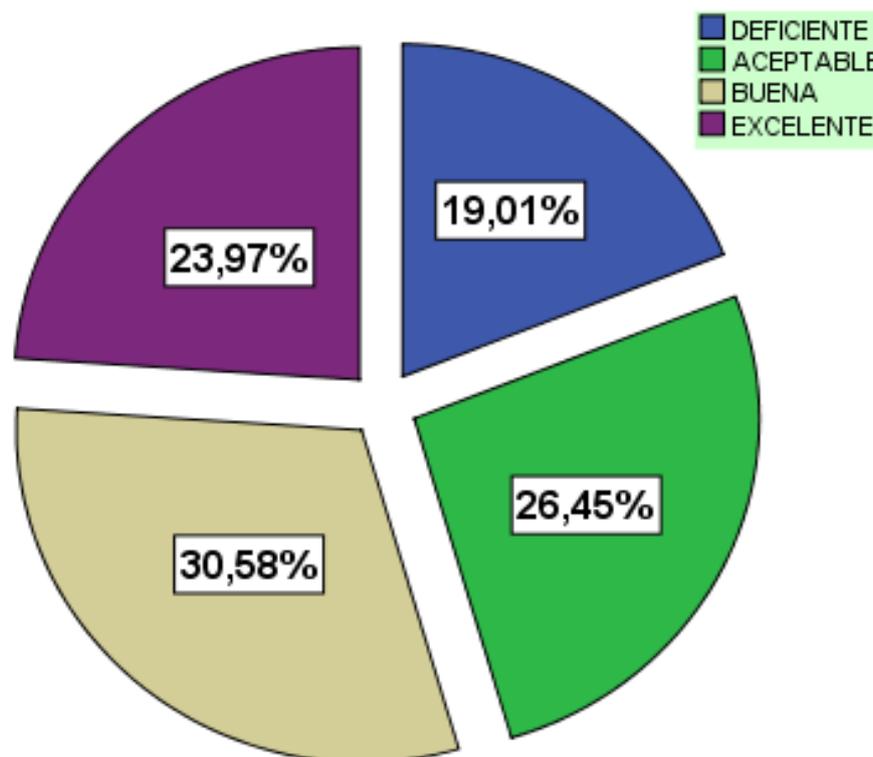
**Elaborado por:** V.R.V.

**Tabla 6:** En el Servicio de Farmacia, existen mecanismos para presentar alguna queja o reclamo de la atención recibida.

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	23	19,0
Aceptable	32	26,4
Válidos Buena	37	30,6
Excelente	29	24,0
<b>Total</b>	<b>121</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Instrumento aplicado a los pacientes oncológicos atendidos en el Servicio de Farmacia del “HNAAA”, Chiclayo – 2018.

**Elaborado por:** V.R.V.



**Figura 4:** En el Servicio de Farmacia, existen mecanismos para presentar alguna queja o reclamo de la atención recibida.

**Fuente:** Instrumento aplicado a los pacientes oncológicos atendidos en el Servicio de Farmacia del “HNAAA”, Chiclayo – 2018.

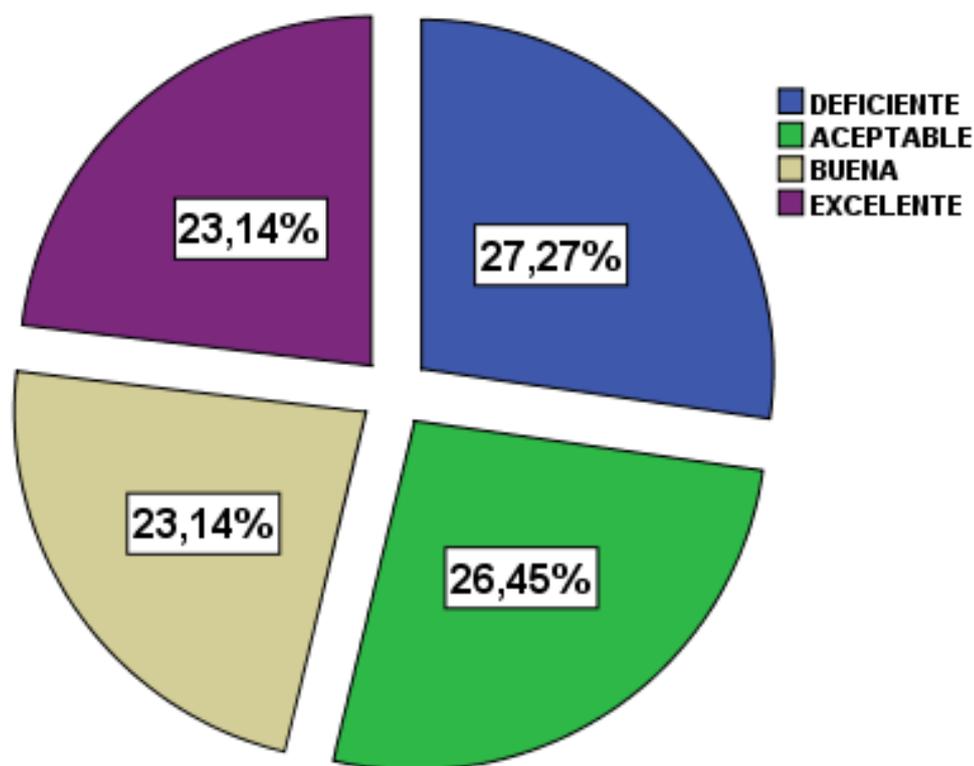
**Elaborado por:** V.R.V.

**Tabla 7:** En el Servicio de Farmacia, existen los medicamentos que le recetó su médico.

	Frecuencia	Porcentaje	
Válidos	Deficiente	33	27,3
	Aceptable	32	26,4
	Buena	28	23,1
	Excelente	28	23,1
	<b>Total</b>	121	100,0

**Fuente:** Instrumento aplicado a los pacientes oncológicos atendidos en el Servicio de Farmacia del “HNAAA”, Chiclayo – 2018.

**Elaborado por:** V.R.V.



**Figura 5:** En el Servicio de Farmacia, existen los medicamentos que le recetó su médico.

**Fuente:** Instrumento aplicado a los pacientes oncológicos atendidos en el Servicio de Farmacia del “HNAAA”, Chiclayo – 2018.

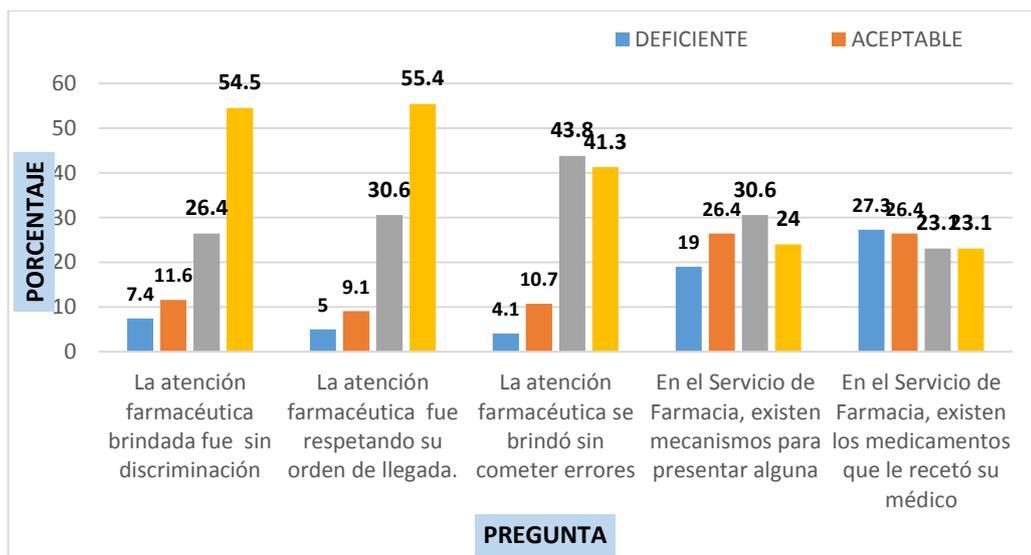
**Elaborado por:** V.R.V.

**Tabla 8:** Resumen de la satisfacción sobre la fiabilidad del personal farmacéutico.

PREGUNTA	NIVEL DE SATISFACCIÓN (%)				%TOTAL
	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENA	EXCELETE	
La atención farmacéutica brindada fue sin discriminación	7.4	11.6	26.4	54.5	100
La atención farmacéutica fue respetando su orden de llegada.	5	9.1	30.6	55.4	100
La atención farmacéutica se brindó sin cometer errores	4.1	10.7	43.8	41.3	100
En el Servicio de Farmacia, existen mecanismos para presentar alguna	19	26.4	30.6	24	100
En el Servicio de Farmacia, existen los medicamentos que le recetó su médico	27.3	26.4	23.1	23.1	100
$\bar{X}$ (%)	12.6	16.8	30.9	39.7	100

**Fuente:** Instrumento aplicado a los pacientes oncológicos atendidos en el Servicio de Farmacia del “HNAAA”, Chiclayo – 2018.

**Elaborado por:** V.R.V.



**Figura 6:** Resumen de la satisfacción sobre la fiabilidad del personal farmacéutico.

**Fuente:** Instrumento aplicado a los pacientes oncológicos atendidos en el Servicio de Farmacia del “HNAAA”, Chiclayo – 2018.

**Elaborado por:** V.R.V.

**7.2. Determinación del nivel de satisfacción de la capacidad de respuesta del personal farmacéutico, percibida por los pacientes oncológicos atendidos en el Servicio de Farmacia del “HNAAA”, Chiclayo**

**Tabla 9:** Preguntas de la satisfacción sobre la capacidad de respuesta del personal farmacéutico.

Pregunta	N°	
	Válidos	Perdidos
6. El tiempo de espera, desde su llegada al servicio de Farmacia hasta su atención en ventanilla fue corto.	121	0
7. La atención farmacéutica fue rápido en la dispensación de medicamentos.	121	0
8. La atención farmacéutica, le solucionó inmediatamente algún problema o dificultad que usted tuvo.	121	0
9. La atención farmacéutica, priorizó atenderlo antes que atender asuntos personales.	121	0

**Fuente:** Instrumento aplicado a los pacientes oncológicos atendidos en el Servicio de Farmacia del “HNAAA”, Chiclayo – 2018.

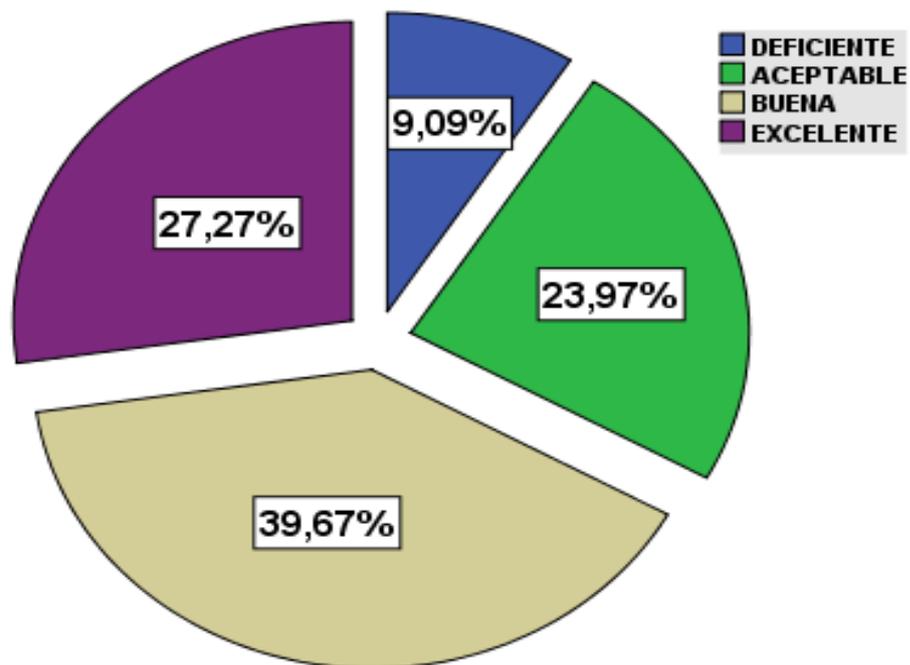
**Elaborado por:** V.R.V.

**Tabla 10:** El tiempo de espera, desde su llegada al servicio de Farmacia hasta su atención en ventanilla fue corto.

	Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Deficiente	11
	Aceptable	29
	Buena	48
	Excelente	33
	<b>Total</b>	<b>121</b>
		100,0

**Fuente:** Instrumento aplicado a los pacientes oncológicos atendidos en el Servicio de Farmacia del “HNAAA”, Chiclayo – 2018.

**Elaborado por:** V.R.V.



**Figura 7:** El tiempo de espera, desde su llegada al servicio de Farmacia hasta su atención en ventanilla fue corto

**Fuente:** Instrumento aplicado a los pacientes oncológicos atendidos en el Servicio de Farmacia del “HNAAA”, Chiclayo – 2018.

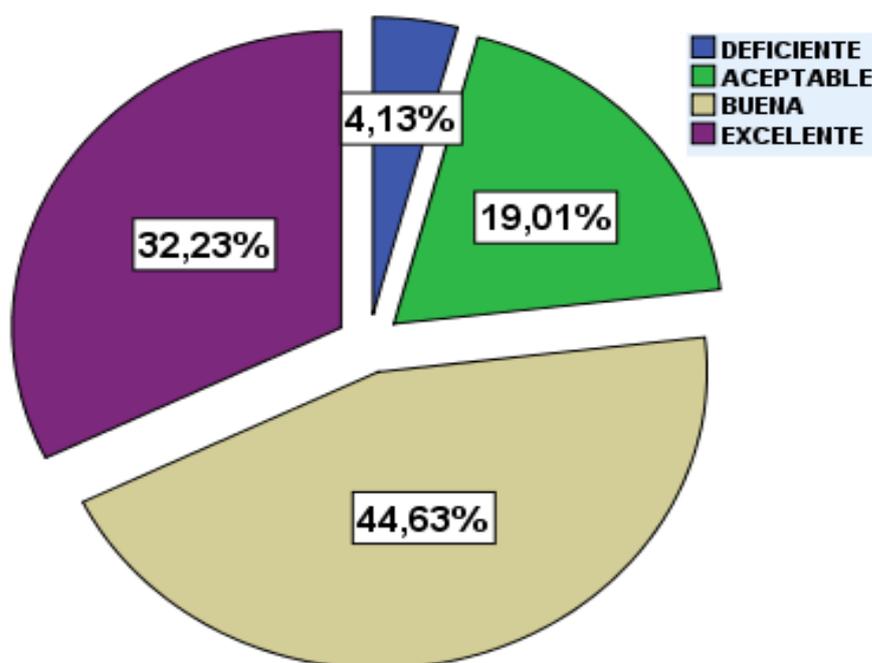
**Elaborado por:** V.R.V.

**Tabla 11:** La atención farmacéutica fue rápido en la dispensación de medicamentos.

	Frecuencia	Porcentaje
<b>Deficiente</b>	5	4,1
<b>Aceptable</b>	23	19,0
<b>Válidos Buena</b>	54	44,6
<b>Excelente</b>	39	32,2
<b>Total</b>	121	100,0

**Fuente:** Instrumento aplicado a los pacientes oncológicos atendidos en el Servicio de Farmacia del “HNAAA”, Chiclayo – 2018.

**Elaborado por:** V.R.V.



**Figura 8:** La atención farmacéutica fue rápido en la dispensación de medicamentos.

**Fuente:** Instrumento aplicado a los pacientes oncológicos atendidos en el Servicio de Farmacia del “HNAAA”, Chiclayo – 2018.

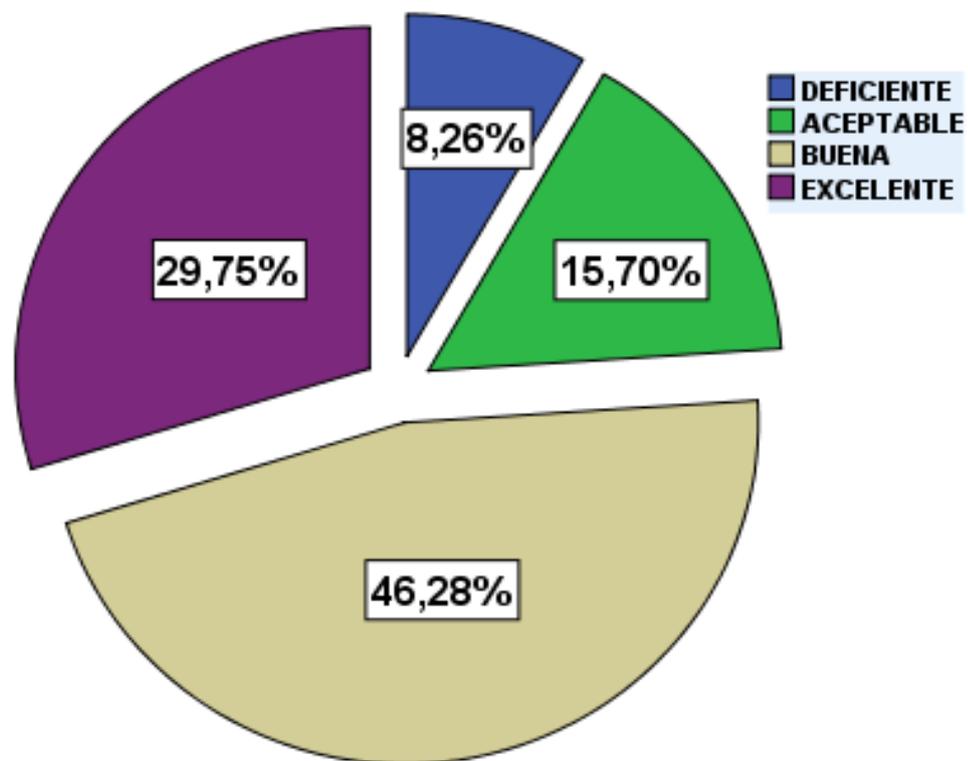
**Elaborado por:** V.R.V.

**Tabla 12:** La atención farmacéutica, le solucionó inmediatamente algún problema o dificultad que usted tuvo.

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Deficiente	10	8,3
	Aceptable	19	15,7
	Buena	56	46,3
	Excelente	36	29,8
	<b>Total</b>	<b>121</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Instrumento aplicado a los pacientes oncológicos atendidos en el Servicio de Farmacia del “HNAAA”, Chiclayo – 2018.

**Elaborado por:** V.R.V.



**Figura 9:** La atención farmacéutica, le solucionó inmediatamente algún problema o dificultad que usted tuvo.

**Fuente:** Instrumento aplicado a los pacientes oncológicos atendidos en el Servicio de Farmacia del “HNAAA”, Chiclayo – 2018.

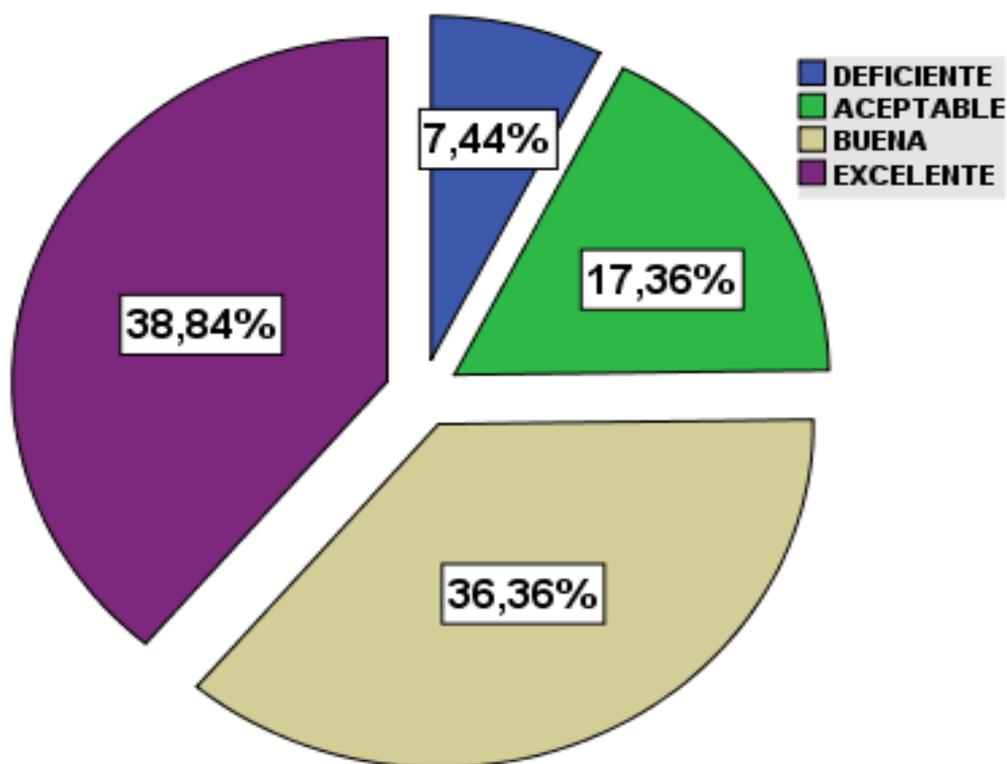
**Elaborado por:** V.R.V.

**Tabla 13:** La atención farmacéutica, priorizó atenderlo antes que atender asuntos personales.

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Deficiente	9	7,4
	Aceptable	21	17,4
	Buena	44	36,4
	Excelente	47	38,8
	<b>Total</b>	<b>121</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Instrumento aplicado a los pacientes oncológicos atendidos en el Servicio de Farmacia del “HNAAA”, Chiclayo – 2018.

**Elaborado por:** V.R.V.



**Figura 10:** La atención farmacéutica, priorizó atenderlo antes que atender asuntos personales.

**Fuente:** Instrumento aplicado a los pacientes oncológicos atendidos en el Servicio de Farmacia del “HNAAA”, Chiclayo – 2018.

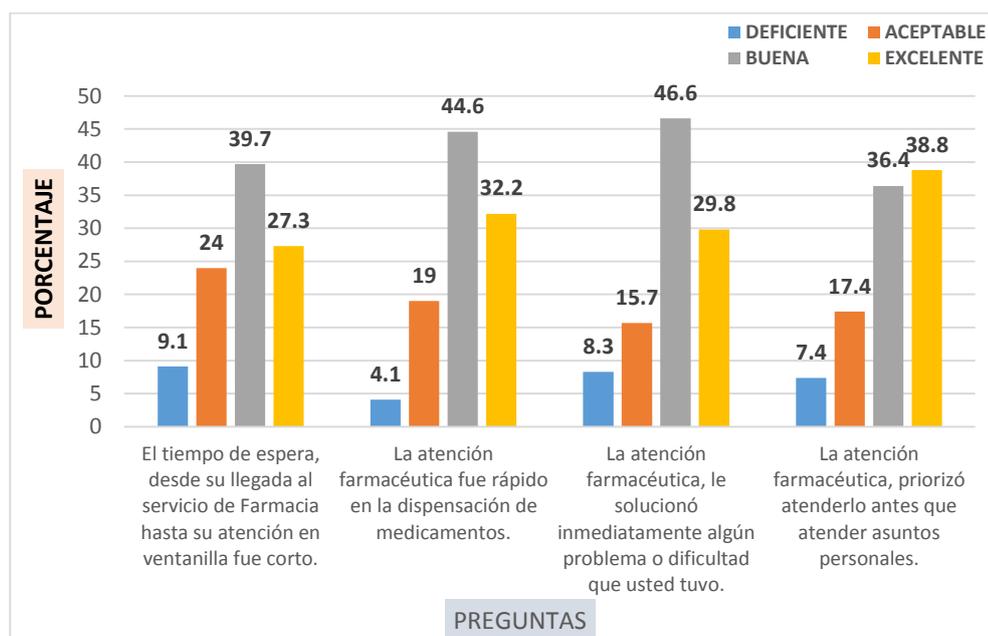
**Elaborado por:** V.R.V.

**Tabla 14:** Resumen de la satisfacción sobre la capacidad de respuesta del personal farmacéutico.

PREGUNTA	NIVEL DE SATISFACCIÓN (%)				%TOTAL
	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENA	EXCELENTE	
El tiempo de espera, desde su llegada al servicio de Farmacia hasta su atención en ventanilla fue corto.	9.1	24	39.7	27.3	100
La atención farmacéutica fue rápido en la dispensación de medicamentos.	4.1	19	44.6	32.2	100
La atención farmacéutica, le solucionó inmediatamente algún problema o dificultad que usted tuvo.	8.3	15.7	46.6	29.8	100
La atención farmacéutica, priorizó atenderlo antes que atender asuntos personales.	7.4	17.4	36.4	38.8	100
$\bar{x}$ (%)	7.2	19.0	41.8	32.0	100

**Fuente:** Instrumento aplicado a los pacientes oncológicos atendidos en el Servicio de Farmacia del “HNAAA”, Chiclayo – 2018.

**Elaborado por:** V.R.V.



**Figura 11:** Resumen de la satisfacción sobre la capacidad de respuesta del personal farmacéutico.

**Fuente:** Instrumento aplicado a los pacientes oncológicos atendidos en el Servicio de Farmacia del “HNAAA”, Chiclayo – 2018.

**Elaborado por:** V.R.V.

### 7.3. Determinación del nivel de satisfacción de la seguridad del personal farmacéutico, percibida por los pacientes oncológicos atendidos en el Servicio de Farmacia “HNAAA”, Chiclayo

**Tabla 15:** Preguntas de la satisfacción sobre la seguridad del personal farmacéutico.

Pregunta	N°	
	Válidos	Perdidos
10. La atención farmacéutica, respetó su privacidad durante su atención.	121	0
11. La Atención farmacéutica, revisó minuciosamente su receta médica para atenderlo.	121	0
12. La Atención Farmacéutica, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas.	121	0
13. El Personal Farmacéutico que le atendió le inspiró confianza.	121	0

**Fuente:** Instrumento aplicado a los pacientes oncológicos atendidos en el Servicio de Farmacia del “HNAAA”, Chiclayo – 2018.

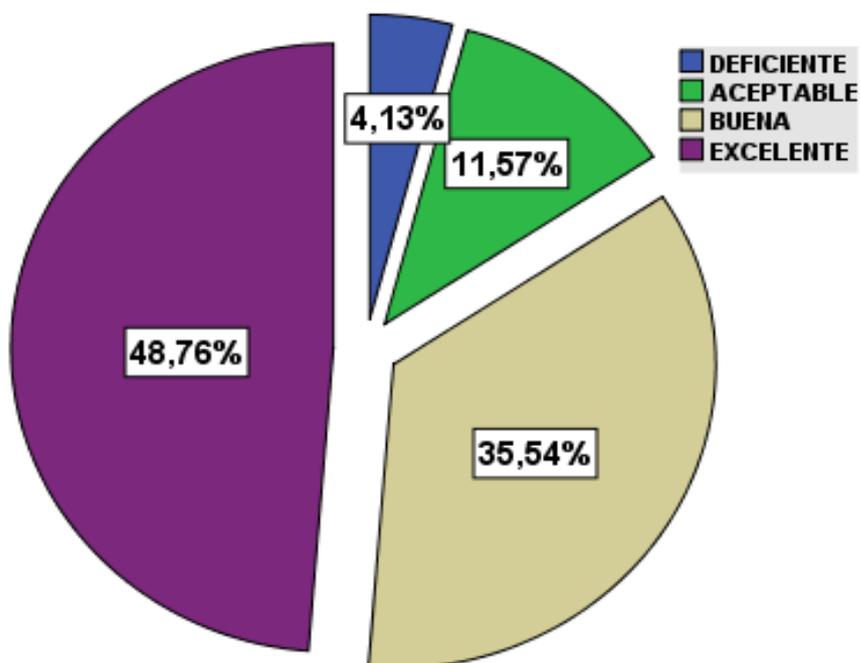
**Elaborado por:** V.R.V.

**Tabla 16:** La atención farmacéutica, respetó su privacidad durante su atención.

	Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Deficiente	5
	Aceptable	14
	Buena	43
	Excelente	59
	<b>Total</b>	<b>121</b>
		<b>100,0</b>

**Fuente:** Instrumento aplicado a los pacientes oncológicos atendidos en el Servicio de Farmacia del "HNAAA", Chiclayo – 2018.

**Elaborado por:** V.R.V.

**Figura 12:** La atención farmacéutica, respetó su privacidad durante su atención.

**Fuente:** Instrumento aplicado a los pacientes oncológicos atendidos en el Servicio de Farmacia del "HNAAA", Chiclayo – 2018.

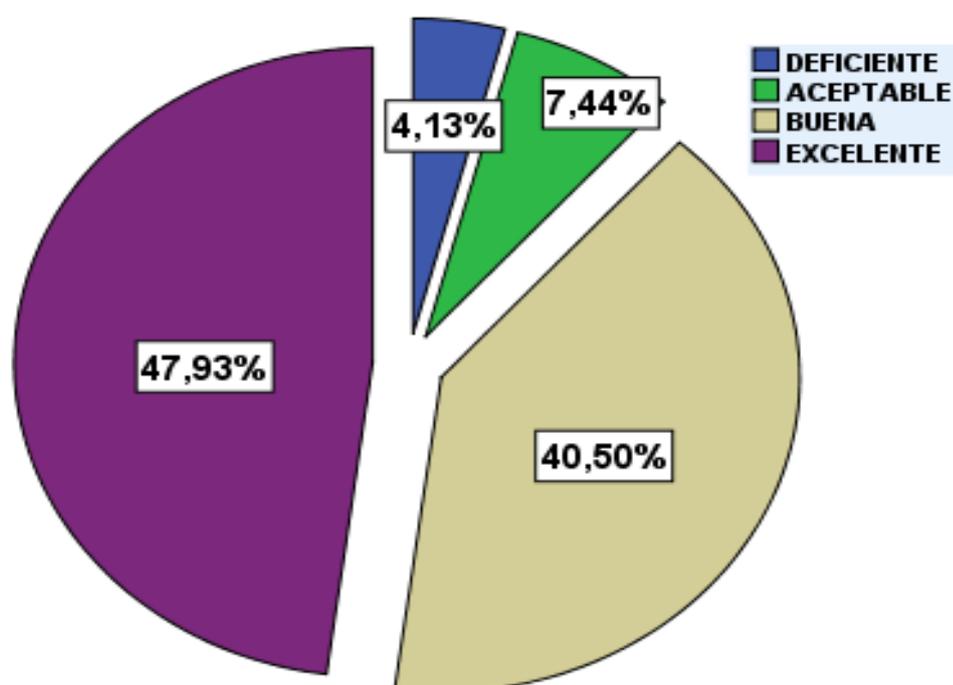
**Elaborado por:** V.R.V.

**Tabla 17:** La Atención farmacéutica, revisó minuciosamente su receta médica para atenderlo.

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Deficiente	5	4,1
	Aceptable	9	7,4
	Buena	49	40,5
	Excelente	58	47,9
	<b>Total</b>	<b>121</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Instrumento aplicado a los pacientes oncológicos atendidos en el Servicio de Farmacia del “HNAAA”, Chiclayo – 2018.

**Elaborado por:** V.R.V.



**Figura 13:** La Atención farmacéutica, revisó minuciosamente su receta médica para atenderlo.

**Fuente:** Instrumento aplicado a los pacientes oncológicos atendidos en el Servicio de Farmacia del “HNAAA”, Chiclayo – 2018.

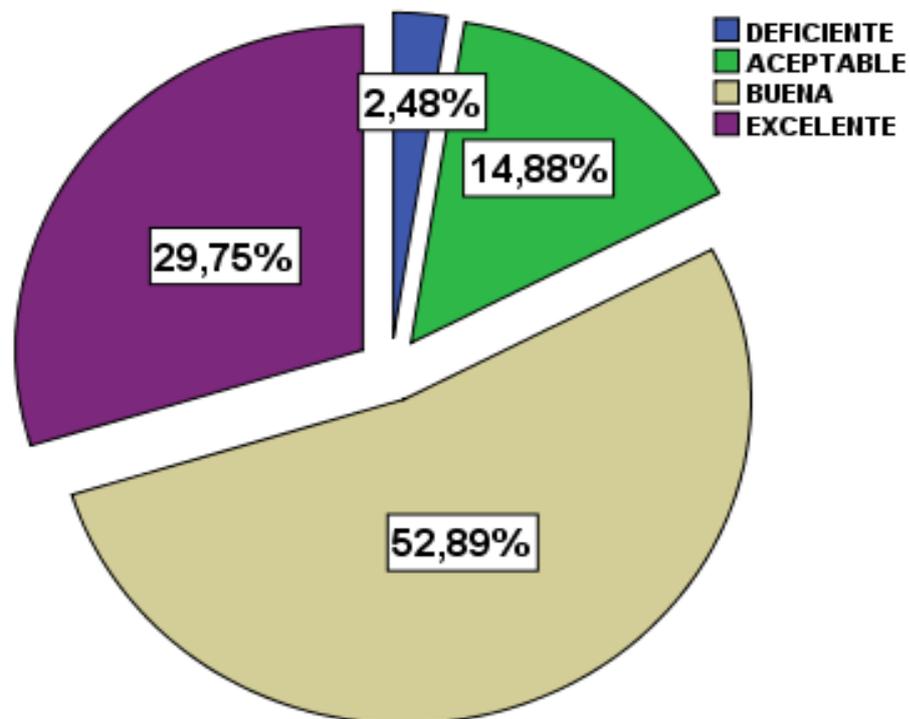
**Elaborado por:** V.R.V.

**Tabla 18:** La Atención Farmacéutica, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas.

	Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Deficiente	3
	Aceptable	18
	Buena	64
	Excelente	36
	Total	121
		100,0

**Fuente:** Instrumento aplicado a los pacientes oncológicos atendidos en el Servicio de Farmacia del “HNAAA”, Chiclayo – 2018.

**Elaborado por:** V.R.V.



**Figura 14:** La Atención Farmacéutica, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas.

**Fuente:** Instrumento aplicado a los pacientes oncológicos atendidos en el Servicio de Farmacia del “HNAAA”, Chiclayo – 2018.

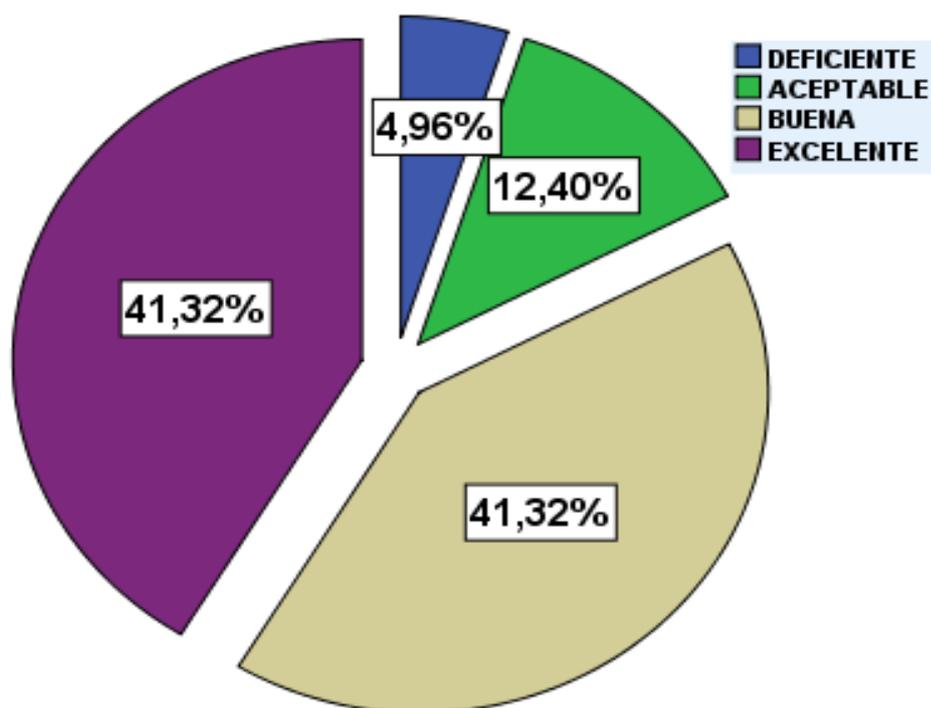
**Elaborado por:** V.R.V.

**Tabla 19:** El Personal Farmacéutico que le atendió le inspiró confianza.

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Deficiente	6	5,0
	Aceptable	15	12,4
	Buena	50	41,3
	Excelente	50	41,3
	Total	121	100,0

**Fuente:** Instrumento aplicado a los pacientes oncológicos atendidos en el Servicio de Farmacia del “HNAAA”, Chiclayo – 2018.

**Elaborado por:** V.R.V.

**Figura 15:** El Personal Farmacéutico que le atendió le inspiró confianza.

**Fuente:** Instrumento aplicado a los pacientes oncológicos atendidos en el Servicio de Farmacia del “HNAAA”, Chiclayo – 2018.

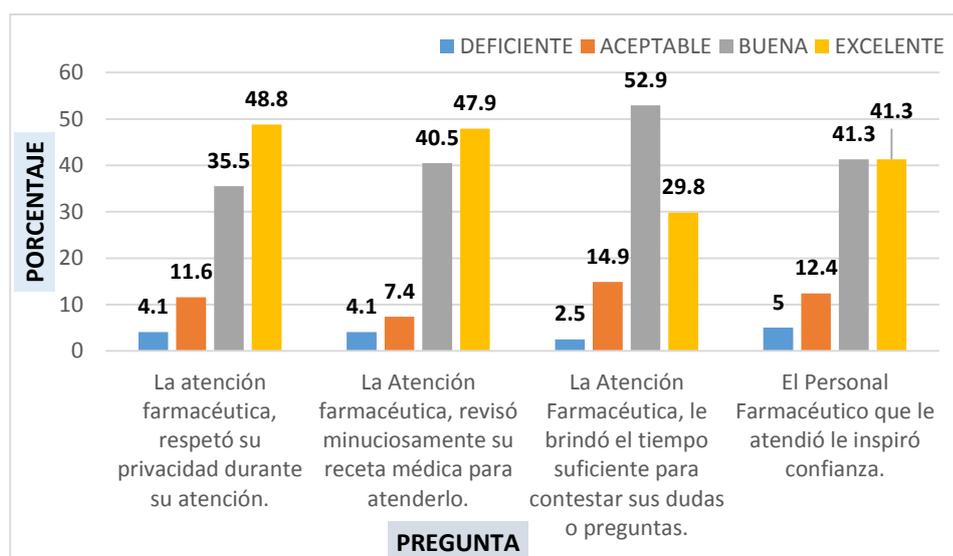
**Elaborado por:** V.R.V.

**Tabla 20:** Resumen el nivel de satisfacción de la seguridad del personal farmacéutico.

PREGUNTA	NIVEL DE SATISFACCIÓN (%)				%TOTAL
	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENA	EXCELETE	
La atención farmacéutica, respetó su privacidad durante su atención.	4.1	11.6	35.5	48.8	100
La Atención farmacéutica, revisó minuciosamente su receta médica para atenderlo.	4.1	7.4	40.5	47.9	100
La Atención Farmacéutica, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas.	2.5	14.9	52.9	29.8	100
El Personal Farmacéutico que le atendió le inspiró confianza.	5	12.4	41.3	41.3	100
$\bar{x}$ (%)	3.9	11.6	42.6	42.0	100

**Fuente:** Instrumento aplicado a los pacientes oncológicos atendidos en el Servicio de Farmacia del “HNAAA”, Chiclayo – 2018.

**Elaborado por:** V.R.V.



**Figura 16:** Resumen el nivel de satisfacción de la seguridad del personal farmacéutico.

**Fuente:** Instrumento aplicado a los pacientes oncológicos atendidos en el Servicio de Farmacia del “HNAAA”, Chiclayo – 2018.

**Elaborado por:** V.R.V.

#### 7.4. Determinación del nivel de satisfacción de la empatía del personal farmacéutico, percibida por los pacientes oncológicos atendidos en el Servicio de Farmacia del “HNAAA”, Chiclayo

**Tabla 21:** Preguntas de la satisfacción sobre la empatía del personal farmacéutico.

Preguntas	N°	
	Válidos	Perdidos
14. El Personal Farmacéutico le brindó un trato amable y respetuoso.	121	0
15. El Personal Farmacéutico se preocupó por absolver todas sus dudas e inquietudes relacionadas a su tratamiento o uso de medicamentos.	121	0
16. El Personal Farmacéutico, le brindó información útil para su tratamiento.	121	0
17. El Personal Farmacéutico, tuvo la capacidad de respetar sus ideas o puntos de vista.	121	0
18. El Personal Farmacéutico, comprendió su estado emocional durante la atención.	121	0

**Fuente:** Instrumento aplicado a los pacientes oncológicos atendidos en el Servicio de Farmacia del “HNAAA”, Chiclayo – 2018.

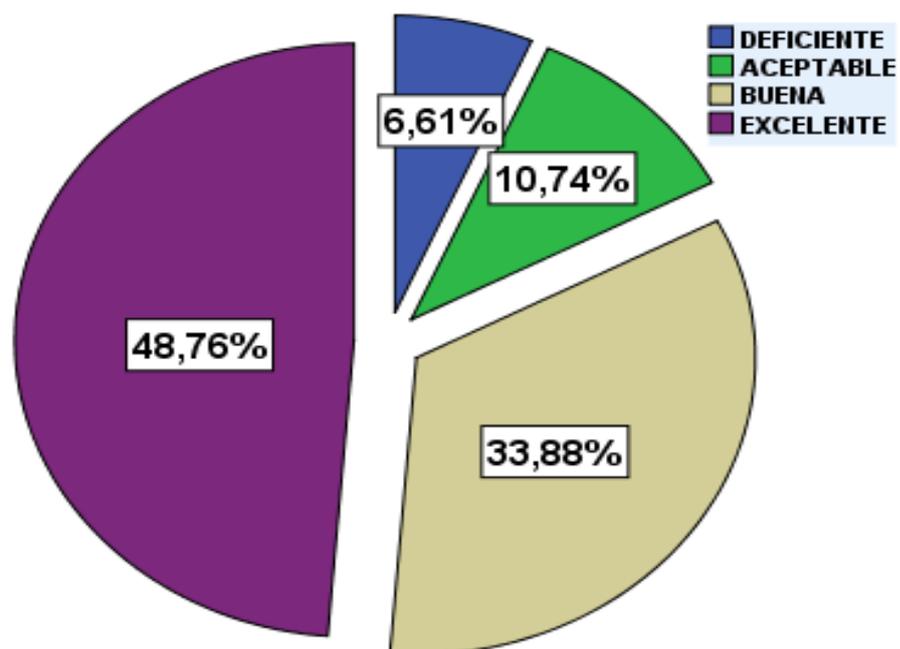
**Elaborado por:** V.R.V.

**Tabla 22:** El Personal Farmacéutico le brindó un trato amable y respetuoso.

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	DEFICIENTE	8	6,6
	ACEPTABLE	13	10,7
	BUENA	41	33,9
	EXCELENTE	59	48,8
Total		121	100,0

**Fuente:** Instrumento aplicado a los pacientes oncológicos atendidos en el Servicio de Farmacia del "HNAAA", Chiclayo – 2018.

**Elaborado por:** V.R.V.

**Figura 17:** El Personal Farmacéutico le brindó un trato amable y respetuoso.

**Fuente:** Instrumento aplicado a los pacientes oncológicos atendidos en el Servicio de Farmacia del "HNAAA", Chiclayo – 2018.

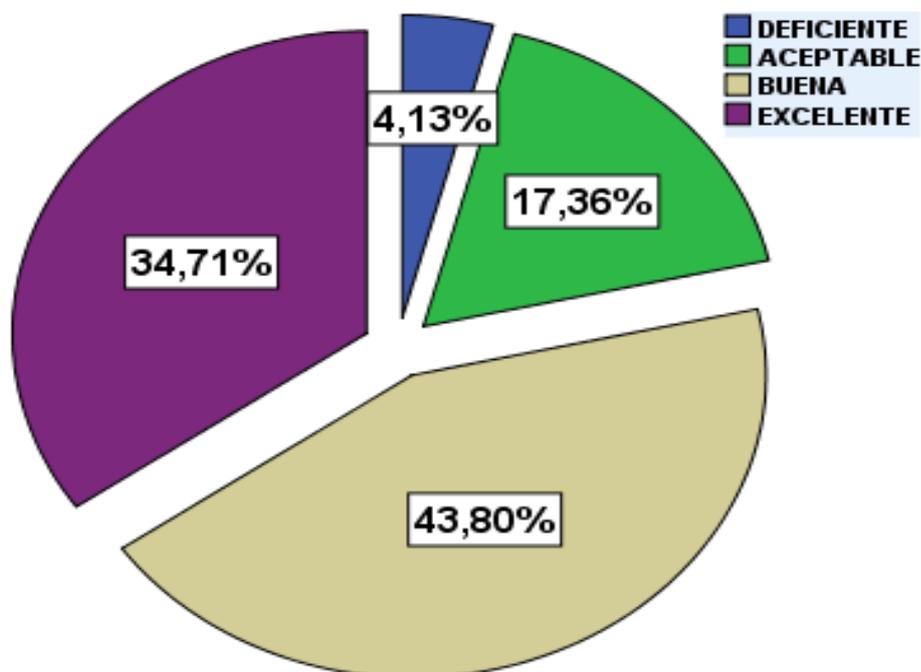
**Elaborado por:** V.R.V.

**Tabla 23:** El Personal Farmacéutico se preocupó por absolver todas sus dudas e inquietudes relacionadas a su tratamiento o uso de medicamentos.

	Frecuencia	Porcentaje
DEFICIENTE	5	4,1
ACEPTABLE	21	17,4
Válidos BUENA	53	43,8
EXCELENTE	42	34,7
Total	121	100,0

**Fuente:** Instrumento aplicado a los pacientes oncológicos atendidos en el Servicio de Farmacia del “HNAAA”, Chiclayo – 2018.

**Elaborado por:** V.R.V.



**Figura 18:** El Personal Farmacéutico se preocupó por absolver todas sus dudas e inquietudes relacionadas a su tratamiento o uso de medicamentos.

**Fuente:** Instrumento aplicado a los pacientes oncológicos atendidos en el Servicio de Farmacia del “HNAAA”, Chiclayo – 2018.

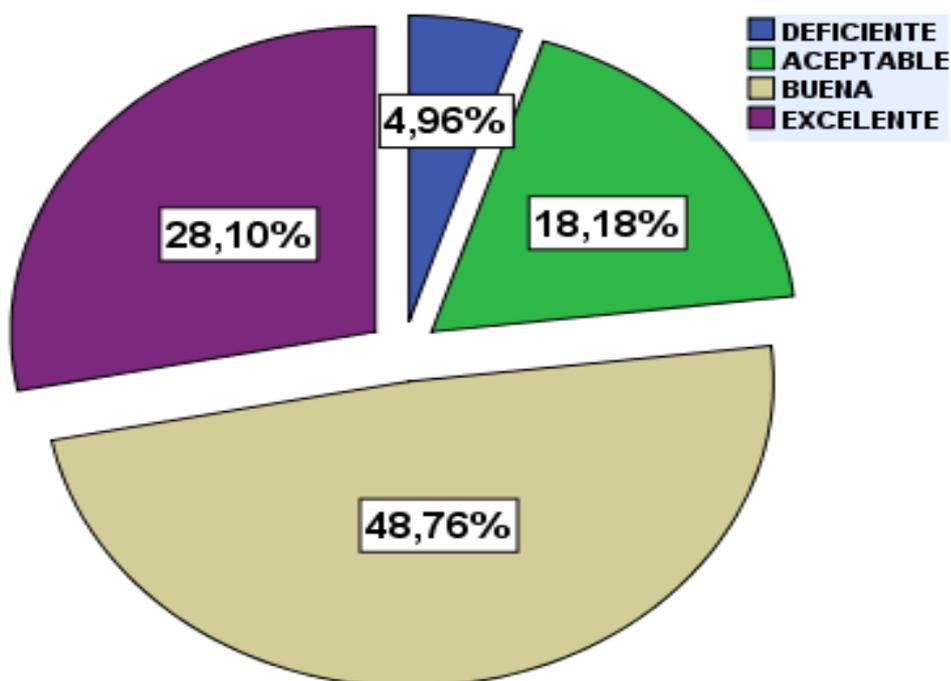
**Elaborado por:** V.R.V.

**Tabla 24:** El Personal Farmacéutico, le brindó información útil para su tratamiento.

	Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Deficiente	6
	Aceptable	22
	Buena	59
	Excelente	34
	Total	121
		100,0

**Fuente:** Instrumento aplicado a los pacientes oncológicos atendidos en el Servicio de Farmacia del “HNAAA”, Chiclayo – 2018.

**Elaborado por:** V.R.V.



**Figura 19:** El Personal Farmacéutico, le brindó información útil para su tratamiento.

**Fuente:** Instrumento aplicado a los pacientes oncológicos atendidos en el Servicio de Farmacia del “HNAAA”, Chiclayo – 2018.

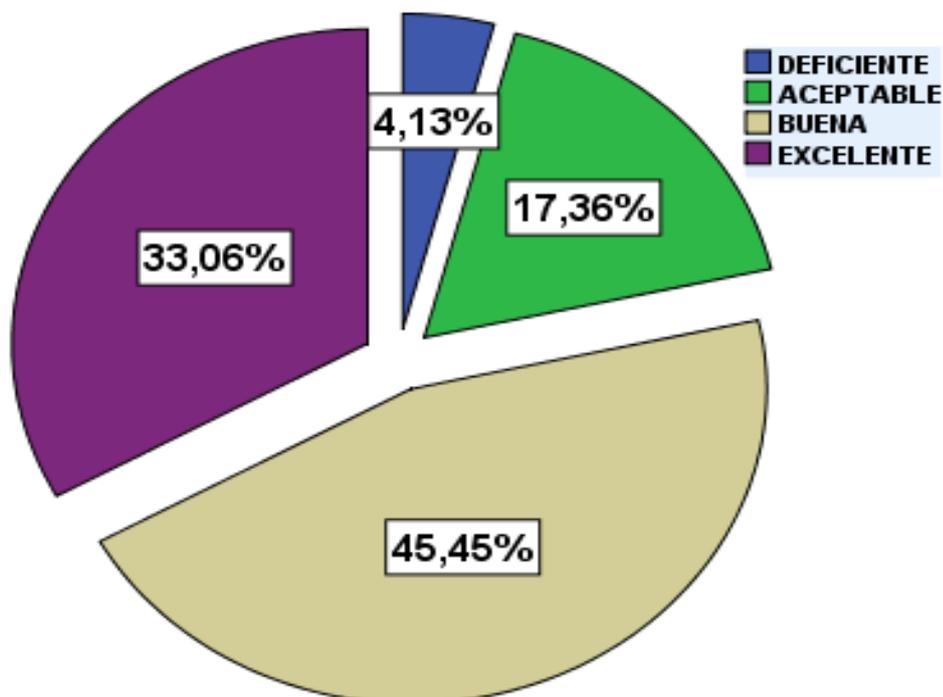
**Elaborado por:** V.R.V.

**Tabla 25:** El Personal Farmacéutico, tuvo la capacidad de respetar sus ideas o puntos de vista.

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Deficiente	5	4,1
	Aceptable	21	17,4
	Buena	55	45,5
	Excelente	40	33,1
	Total	121	100,0

**Fuente:** Instrumento aplicado a los pacientes oncológicos atendidos en el Servicio de Farmacia del “HNAAA”, Chiclayo – 2018.

**Elaborado por:** V.R.V.



**Figura 20:** El Personal Farmacéutico, tuvo la capacidad de respetar sus ideas o puntos de vista.

**Fuente:** Instrumento aplicado a los pacientes oncológicos atendidos en el Servicio de Farmacia del “HNAAA”, Chiclayo – 2018.

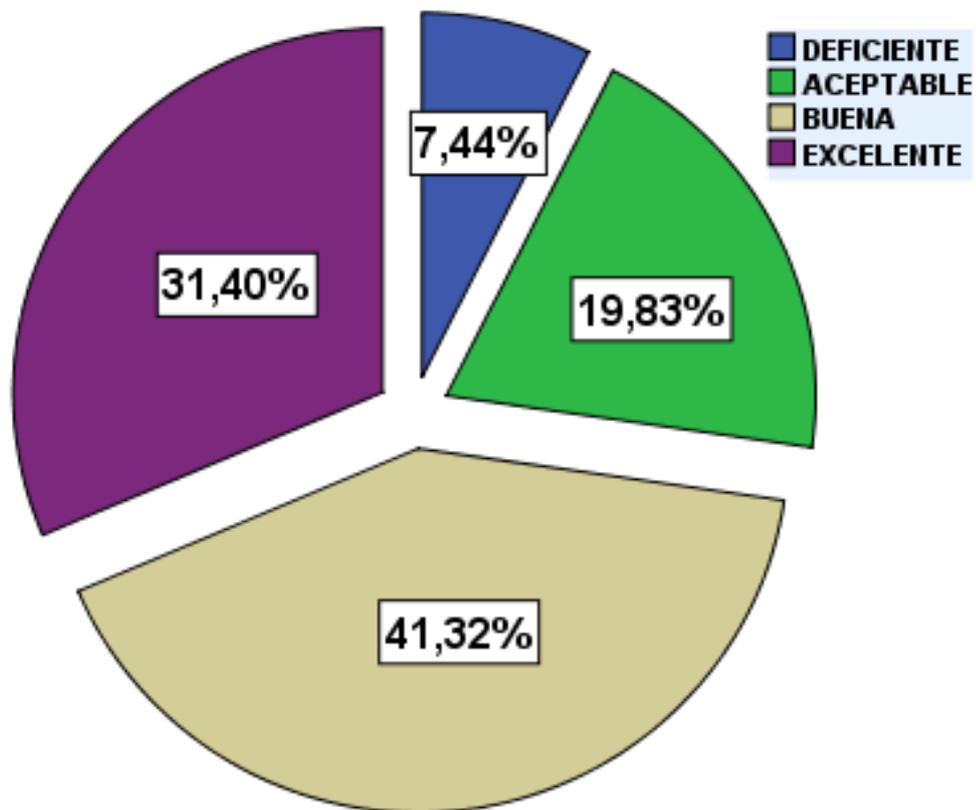
**Elaborado por:** V.R.V.

**Tabla 26:** El Personal Farmacéutico, comprendió su estado emocional durante la atención.

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Válidos	Deficiente	9	7,4
	Aceptable	24	19,8
	Buena	50	41,3
	Excelente	38	31,4
	Total	121	100,0

**Fuente:** Instrumento aplicado a los pacientes oncológicos atendidos en el Servicio de Farmacia del “HNAAA”, Chiclayo – 2018.

**Elaborado por:** V.R.V.



**Figura 21:** El Personal Farmacéutico, comprendió su estado emocional durante la atención.

**Fuente:** Instrumento aplicado a los pacientes oncológicos atendidos en el Servicio de Farmacia del “HNAAA”, Chiclayo – 2018.

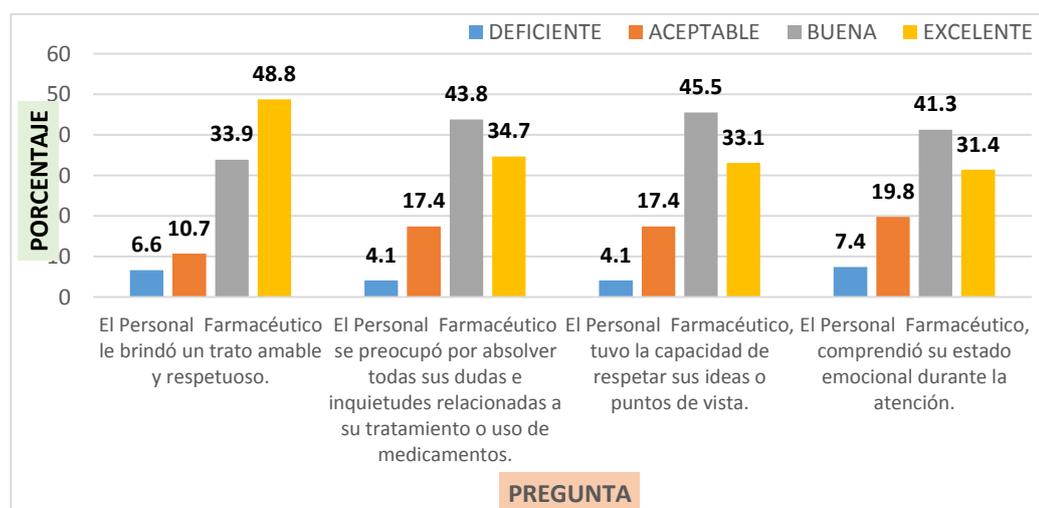
**Elaborado por:** V.R.V.

**Tabla 27:** Resumen del nivel de satisfacción de la empatía del personal farmacéutico.

PREGUNTA	NIVEL DE SATISFACCIÓN (%)				%TOTAL
	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENA	EXCELENTE	
El Personal Farmacéutico le brindó un trato amable y respetuoso.	6.6	10.7	33.9	48.8	100
El Personal Farmacéutico se preocupó por absolver todas sus dudas e inquietudes relacionadas a su tratamiento o uso de medicamentos.	4.1	17.4	43.8	34.7	100
El Personal Farmacéutico, le brindó información útil para su tratamiento.	5	18.2	48.8	28.1	100
El Personal Farmacéutico, tuvo la capacidad de respetar sus ideas o puntos de vista.	4.1	17.4	45.5	33.1	100
El Personal Farmacéutico, comprendió su estado emocional durante la atención.	7.4	19.8	41.3	31.4	100
$\bar{x}$ (%)	5.4	16.7	42.7	35.2	100

**Fuente:** Instrumento aplicado a los pacientes oncológicos atendidos en el Servicio de Farmacia del “HNAAA”, Chiclayo – 2018.

**Elaborado por:** V.R.V.



**Figura 22:** Resumen del nivel de satisfacción de la empatía del personal farmacéutico.

**Fuente:** Instrumento aplicado a los pacientes oncológicos atendidos en el Servicio de Farmacia del “HNAAA”, Chiclayo – 2018.

**Elaborado por:** V.R.V.

**7.5. Determinación del nivel de satisfacción sobre la tangibilidad de las instalaciones del Servicio de Farmacia, percibida por los pacientes oncológicos atendidos en el Servicio de Farmacia del “HNAAA”, Chiclayo**

**Tabla 28:** Preguntas de la satisfacción sobre la tangibilidad de las instalaciones del Servicio de Farmacia.

Pregunta	N°	
	Válidos	Perdidos
19. Los carteles, letreros o flechas del hospital para ubicar el Servicio de Farmacia son adecuados.	121	0
20. La presentación del Personal Farmacéutico o apariencia del Personal Farmacéutico que lo atendió fue adecuada.	121	0
21. El Servicio de Farmacia, cuenta con ambientes libres para la dispensación de medicamentos.	121	0
22. El Servicio de Farmacia, cuenta con un ambiente adecuado para brindarle consulta farmacológica especializada.	121	0

**Fuente:** Instrumento aplicado a los pacientes oncológicos atendidos en el Servicio de Farmacia del “HNAAA”, Chiclayo – 2018.

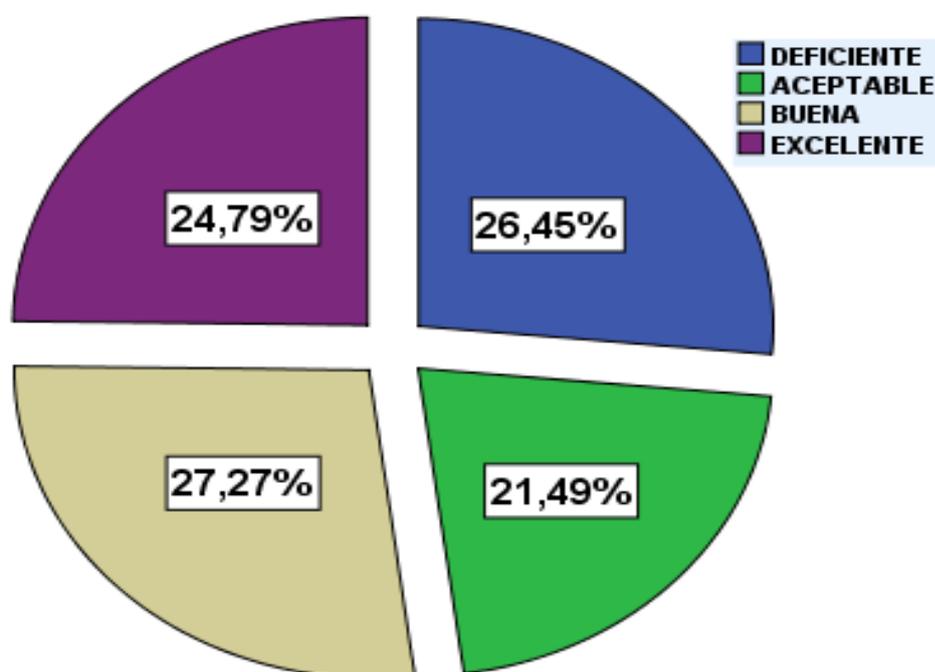
**Elaborado por:** V.R.V.

**Tabla 29:** Los carteles, letreros o flechas del hospital para ubicar el Servicio de Farmacia son adecuados.

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Deficiente	32	26,4
	Aceptable	26	21,5
	Buena	33	27,3
	Excelente	30	24,8
	Total	121	100,0

**Fuente:** Instrumento aplicado a los pacientes oncológicos atendidos en el Servicio de Farmacia del “HNAAA”, Chiclayo – 2018.

**Elaborado por:** V.R.V.



**Figura 23:** Los carteles, letreros o flechas del hospital para ubicar el Servicio de Farmacia son adecuados.

**Fuente:** Instrumento aplicado a los pacientes oncológicos atendidos en el Servicio de Farmacia del “HNAAA”, Chiclayo – 2018.

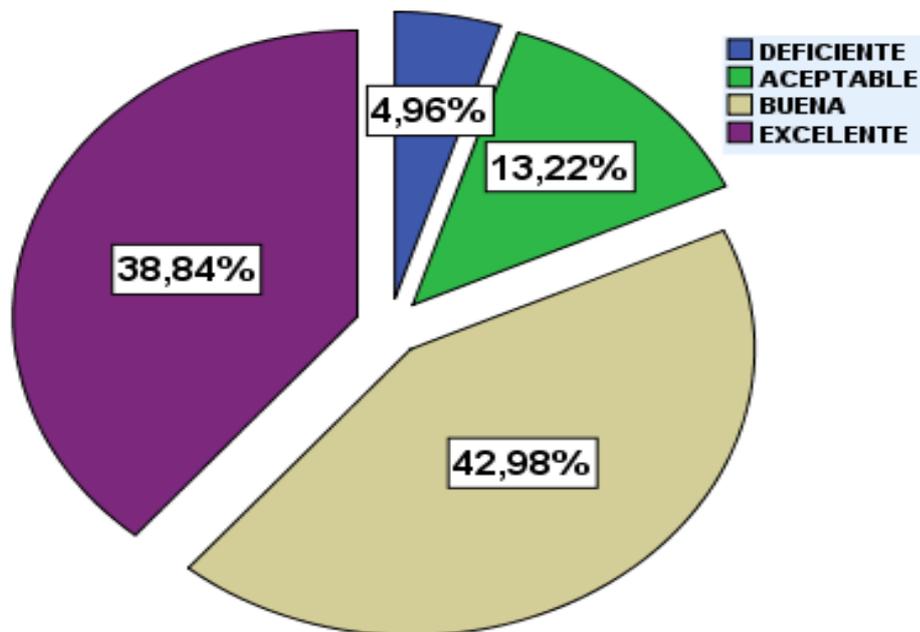
**Elaborado por:** V.R.V.

**Tabla 30:** La presentación del Personal Farmacéutico o apariencia del Personal Farmacéutico que lo atendió fue adecuada.

	Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Deficiente	6
	Aceptable	16
	Buena	52
	Excelente	47
	Total	121
		100,0

**Fuente:** Instrumento aplicado a los pacientes oncológicos atendidos en el Servicio de Farmacia del "HNAAA", Chiclayo – 2018.

**Elaborado por:** V.R.V.



**Figura 24:** La presentación del Personal Farmacéutico o apariencia del Personal Farmacéutico que lo atendió fue adecuada.

**Fuente:** Instrumento aplicado a los pacientes oncológicos atendidos en el Servicio de Farmacia del "HNAAA", Chiclayo – 2018.

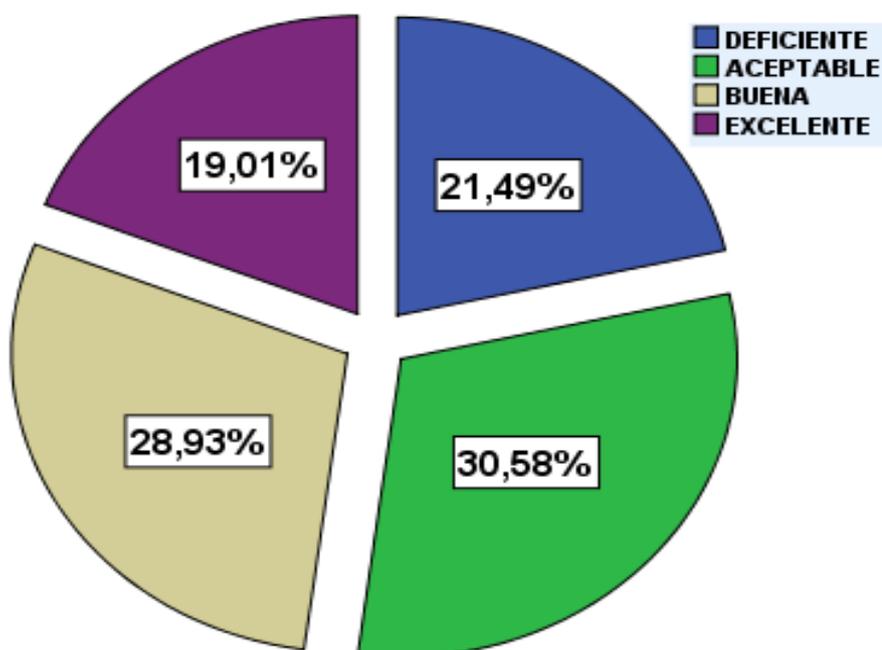
**Elaborado por:** V.R.V.

**Tabla 31:** El Servicio de Farmacia, cuenta con ambientes libres para la dispensación de medicamentos.

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Deficiente	24	19,8
	Aceptable	26	21,5
	Buena	48	39,7
	Excelente	23	19,0
	Total	121	100,0

**Fuente:** Instrumento aplicado a los pacientes oncológicos atendidos en el Servicio de Farmacia del “HNAAA”, Chiclayo – 2018.

**Elaborado por:** V.R.V.



**Figura 25:** El Servicio de Farmacia, cuenta con ambientes libres para la dispensación de medicamentos.

**Fuente:** Instrumento aplicado a los pacientes oncológicos atendidos en el Servicio de Farmacia del “HNAAA”, Chiclayo – 2018.

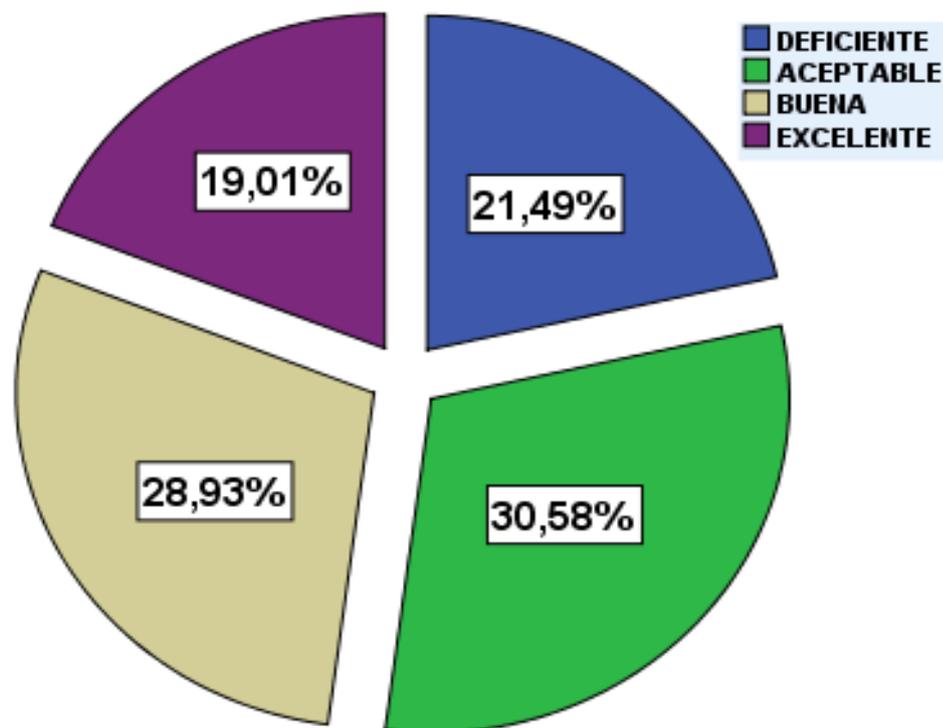
**Elaborado por:** V.R.V.

**Tabla 32:** El Servicio de Farmacia, cuenta con un ambiente adecuado para brindarle consulta farmacológica especializada.

	Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Deficiente	26
	Aceptable	37
	Buena	35
	Excelente	23
	Total	121
		100,0

**Fuente:** Instrumento aplicado a los pacientes oncológicos atendidos en el Servicio de Farmacia del “HNAAA”, Chiclayo – 2018.

**Elaborado por:** V.R.V.



**Figura 26:** El Servicio de Farmacia, cuenta con un ambiente adecuado para brindarle consulta farmacológica especializada.

**Fuente:** Instrumento aplicado a los pacientes oncológicos atendidos en el Servicio de Farmacia del “HNAAA”, Chiclayo – 2018.

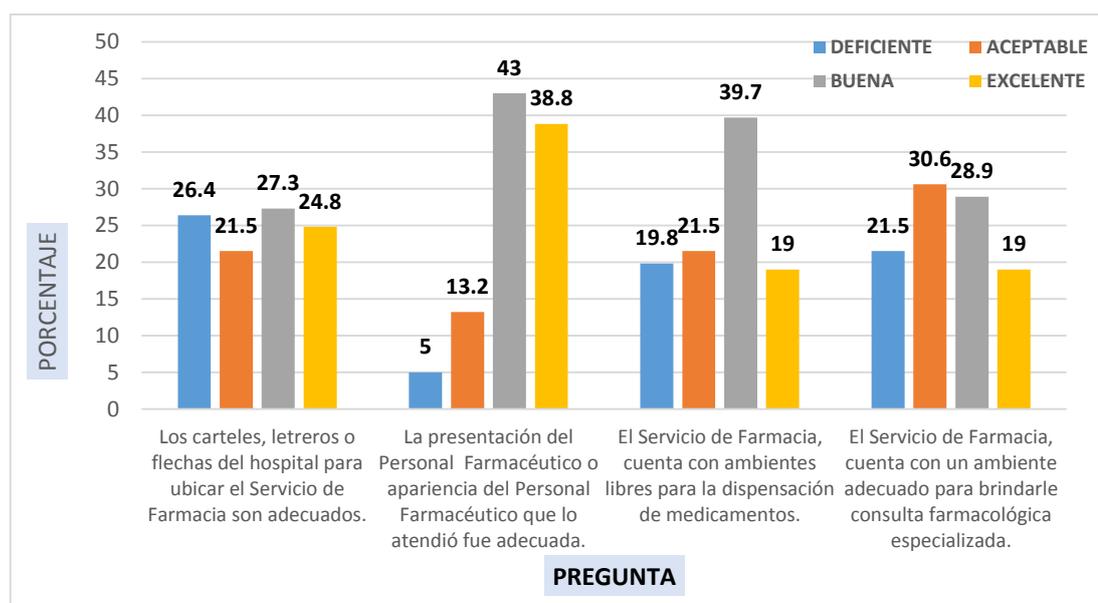
**Elaborado por:** V.R.V.

**Tabla 33:** Resumen del nivel de satisfacción sobre la tangibilidad de las instalaciones del Servicio de Farmacia.

PREGUNTA	NIVEL DE SATISFACCIÓN (%)				%TOTAL
	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENA	EXCELETE	
Los carteles, letreros o flechas del hospital para ubicar el Servicio de Farmacia son adecuados.	26.4	21.5	27.3	24.8	100
La presentación del Personal Farmacéutico o apariencia del Personal Farmacéutico que lo atendió fue adecuada.	5	13.2	43	38.8	100
El Servicio de Farmacia, cuenta con ambientes libres para la dispensación de medicamentos.	19.8	21.5	39.7	19	100
El Servicio de Farmacia, cuenta con un ambiente adecuado para brindarle consulta farmacológica especializada.	21.5	30.6	28.9	19	100
$\bar{x}$ (%)	18.2	21.7	34.7	25.4	100

**Fuente:** Instrumento aplicado a los pacientes oncológicos atendidos en el Servicio de Farmacia del “HNAAA”, Chiclayo – 2018.

**Elaborado por:** V.R.V.



**Figura 27:** Resumen del nivel de satisfacción sobre la tangibilidad de las instalaciones del Servicio de Farmacia.

**Fuente:** Instrumento aplicado a los pacientes oncológicos atendidos en el Servicio de Farmacia del “HNAAA”, Chiclayo – 2018.

**Elaborado por:** V.R.V.

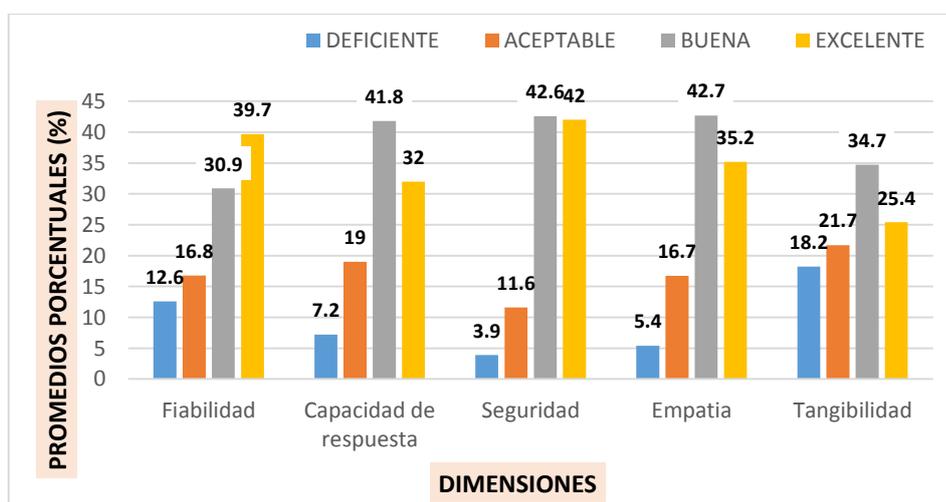
## 7.6. Determinación del nivel de satisfacción en las dimensiones estudiadas del Servicio de Farmacia, percibida por los pacientes oncológicos atendidos en el Servicio de Farmacia del “HNAAA”, Chiclayo

**Tabla 34:** Promedio porcentual del nivel de satisfacción de las dimensiones.

DIMENSIONES	PROMEDIO ( $\bar{x}$ ) DEL PORCENTAJE (%) DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN			
	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENA	EXCELENTE
Fiabilidad	12.6	16.8	30.9	39.7
Capacidad de respuesta	7.2	19	41.8	32
Seguridad	3.9	11.6	42.6	42
Empatía	5.4	16.7	42.7	35.2
Tangibilidad de las instalaciones	18.2	21.7	34.7	25.4
$\bar{x}$ PORCENTUAL	9.46	17.16	38.54	34.86

**Fuente:** Instrumento aplicado a los pacientes oncológicos atendidos en el Servicio de Farmacia del “HNAAA”, Chiclayo – 2018.

**Elaborado por:** V.R.V.



**Figura 28:** Resumen del nivel de satisfacción sobre la tangibilidad de las instalaciones del Servicio de Farmacia.

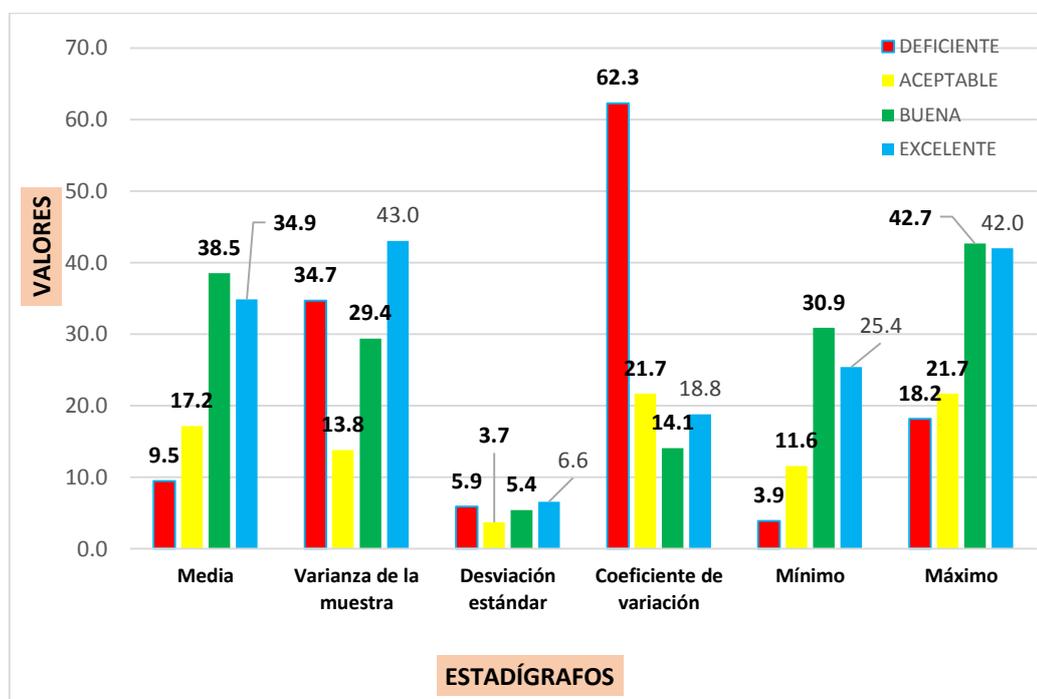
**Fuente:** Instrumento aplicado a los pacientes oncológicos atendidos en el Servicio de Farmacia del “HNAAA”, Chiclayo – 2018.

**Elaborado por:** V.R.V.

### 7.7. Análisis estadístico descriptivo de los valores del nivel de satisfacción en las dimensiones estudiadas del Servicio de Farmacia, percibida por los pacientes oncológicos atendidos en el Servicio de Farmacia del “HNAAA”, Chiclayo

**Tabla 35:** Análisis estadístico descriptivo.

ESTADISTICOS	VALORES ESTADÍGRAFOS DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN			
	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENA	EXCELENTE
Media	9.5	17.2	38.5	34.9
Varianza de la muestra	34.7	13.8	29.4	43.0
Desviación estándar	5.9	3.7	5.4	6.6
Coefficiente de variación	62.3	21.7	14.1	18.8
Mínimo	3.9	11.6	30.9	25.4
Máximo	18.2	21.7	42.7	42.0



**Figura 29:** Análisis estadístico descriptivo.

**Fuente:** Instrumento aplicado a los pacientes oncológicos atendidos en el Servicio de Farmacia del “HNAAA”, Chiclayo – 2018.

**Elaborado por:** V.R.V.

## 8. Análisis y discusión

### 8.1. Análisis

Ante los resultados obtenidos, se puede afirmar que:

Para cumplir con la determinar el nivel de satisfacción sobre la fiabilidad del personal farmacéutico, percibida por los pacientes oncológicos atendidos en el Servicio de Farmacia del “HNAAA” durante los meses de setiembre y octubre, Chiclayo – 2018; la tabla 01 presenta las 05 preguntas y en las tablas 2, 3, 4, 5 y 6 y las figuras 1, 2, 3, 4, y 5, se encuentran registrados las frecuencias y porcentajes de la satisfacción que tienen los pacientes sobre la fiabilidad del personal farmacéutico. En la tabla 7, se encuentra en forma resumida, los porcentajes de las repuestas dadas sobre el nivel de satisfacción, notándose que en promedio, la opción DEFICIENTE tiene un promedio en porcentaje de 12.6 %; la opción ACEPTABLE de 16.8 %; la opción BUENA de 30.9 % y por último la opción EXCELENTE con un 39.7 %. Estos datos señalan que los pacientes en promedio tiene una satisfacción de EXCELENTE con un 39.7 %, no olvidando que existe un 12.6 % que no se encuentra satisfecho, señalando que el personal farmacéutico es deficiente.

Con respecto a la determinar el nivel de satisfacción de la capacidad de respuesta del personal farmacéutico, percibida por los pacientes oncológicos atendidos en el Servicio de Farmacia del “HNAAA” durante los meses de setiembre y octubre, Chiclayo – 2018, la tabla 8 muestra las 4 pregunta para esta dimensión y las tablas 9, 10, 11, 12 y las figuras 7, 8, 9, y 10 se registran las frecuencias y porcentajes que describen el nivel de satisfacción de los pacientes oncológicos, sobre la capacidad de respuesta del personal farmacéutico. En la tabla 12 y grafico 11, se observa los promedios porcentuales del nivel de satisfacción sobre la capacidad de respuesta, notándose que el nivel DEFICIENTE, tiene un promedio porcentual de 7.2; el nivel ACEPTABLE con el 19 %; el nivel BUENA con el 41.8 % y por último el nivel EXCELENTE con el 32 %. Promedios porcentuales que señalan que los pacientes tienen una satisfacción buena por la capacidad de respuesta, esto representado por el 41.8 %; además de ello, el 7.2 %

de los pacientes, tienen una satisfacción DEFICIENTE sobre la capacidad de respuesta del personal farmacéutico.

En la tabla 14, se registra las preguntas cuyo fin es el de determinar el nivel de satisfacción de la seguridad del personal farmacéutico, percibida por los pacientes oncológicos atendidos en el Servicio de Farmacia “HNAAA” durante los meses de setiembre y octubre, Chiclayo – 2018; son 4 preguntas que miden el nivel de satisfacción, las medidas de frecuencias y porcentajes, están registradas en las tablas 15, 16, 17, 18 y las figuras 12, 13, 14, y 15. En la tabla 19 y gráfico 16, se registran los promedios porcentuales de los niveles de satisfacción, donde el nivel de DEFICIENTE está representado por el 3.9 %; el nivel ACEPTABLE con el 11.6 %; el nivel BUENA con el 42.6 % y el nivel EXCELENTE con el 42 %. Estos datos señalan que los pacientes oncológicos con el 42.6 % tienen una satisfacción BUENA sobre la seguridad del personal farmacéutico; no olvidando que el 3.9 %, se siente insatisfecho.

Para cumplir con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción de la empatía del personal farmacéutico, percibida por los pacientes oncológicos atendidos en el Servicio de Farmacia del “HNAAA” durante los meses de setiembre y octubre, Chiclayo – 2018; en la tabla 20 se observa las 5 preguntas para esta dimensión. En las tablas 21, 22, 23, 24, 25 y las figuras 17, 18, 19, 20 y 21; se encuentra registrado los datos correspondientes a las frecuencias y porcentajes que detallan el nivel de satisfacción en cada una de las preguntas sobre la empatía del personal farmacéutico. Y, en la tabla 26 y figura 22, se registran los promedios porcentuales de los niveles de las preguntas de la empatía del personal farmacéutico notándose que el nivel DEFICIENTE tiene un promedio porcentual de 5.4 %; el nivel ACEPTABLE de 16.7 %; el nivel BUENA el 42.7 % y el nivel de EXCELENTE el 35.2 %. Se denota que en su mayoría de los pacientes oncológico tiene un nivel de satisfacción de BUENA con el 42.7 %, a la empatía presentada por el personal farmacéutica; muy por el contrario el 5.4 % de los pacientes oncológicos, no se encuentra satisfecho.

Así mismo, en la tabla 27 se registra las 4 preguntas que responden al objetivo de determinar el nivel de satisfacción sobre la tangibilidad de las instalaciones del Servicio de Farmacia, percibida por los pacientes oncológicos

atendidos en el Servicio de Farmacia del “HNAAA” durante los meses de setiembre y octubre, Chiclayo – 2018; a través de estas preguntas se recogió el nivel de satisfacción. En las tablas 28, 29, 30, 31 y los figuras 23, 24, 25 y 26 se registran los datos de nivel de satisfacción de cada uno de las preguntas; describiendo así el comportamiento de la variable con respecto a la dimensión de tangibilidad de las instalaciones. Todos estos datos nos lleva a desarrollar datos promedios porcentuales del nivel de satisfacción, datos que se encuentran en la tabla 32 y figura 27, donde se observa que el nivel DEFICIENTE tiene un promedio porcentual de 18.2 %; el nivel ACEPTABLE de 21.7 %; el nivel BUENA el 34.7 % y el nivel de EXCELENTE el 25.4 %. Se puede observar que en su mayoría de los pacientes oncológico tiene un nivel de satisfacción de BUENA con el 34.7 %, a la tangibilidad de las instalaciones presentada en el servicio de farmacia; muy por el contrario el 18.2 % de los pacientes oncológicos, no se encuentra satisfecho.

Para cumplir con el objetivo general que es el de determinar el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Farmacia del “HNAAA” durante los meses de setiembre y octubre, Chiclayo – 2018; en la tabla 33 y figura 28 se halan registrados los promedios porcentuales del nivel de satisfacción de las dimensiones deficiente, aceptable, buena y excelentes, donde podemos notar que, el nivel deficiente tiene un promedio porcentual de 9.46, el nivel aceptable con el 17.16, el nivel buena con el 38.54 y el nivel excelente con el 34.86.; observando que en promedio el 38.54 % de los pacientes oncológicos tiene una satisfacción de buena con respecto a la atención del por el Servicio de farmacia y a la vez el 9.46 % de los pacientes señalan no encontrarse satisfecho.

Para tomar la decisión estadística del nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Farmacia del “HNAAA” durante los meses de setiembre y octubre, Chiclayo – 2018; se realizó un análisis estadístico descriptivo, más específicamente saber el Coeficiente de Variación de Persson, quien nos va dar a conocer cuál de los niveles es el más representativo de la población; la tabla 34 y figura 29, se encuentran los estadígrafos de los valores promedios porcentuales de los niveles de satisfacción. En la tabla se nota que el nivel BUENA, con un Coeficiente de Variación de 14.1 %, es el nivel de satisfacción

representativa de los pacientes atendidos en el Servicio de Farmacia del “HNAAA” durante los meses de setiembre y octubre, Chiclayo – 2018.

## 8.2. Discusiones

Los estudios realizados por Izquierdo (2011), Maurandi et al (2011), Toaquiza (2016), Bustamante & Gálvez (2017), Aquino (2017), Pacahuala (2018) y Montenegro (2018), sus resultados señalan que sus poblaciones de estudio, se encuentran satisfecho por el servicio brindada por el personal de las farmacias estudiadas, esta satisfacción está bajo los niveles de bueno y excelente. Estos resultados son compartidos con los hallados en el presente estudio, que en forma global, se evidencia que la población en estudio, se encuentra satisfecho, con un nivel de bueno. Pero, Mendoza (2017), reporta que el 71.58% de su población de estudio se encuentra insatisfecho por la atención del Servicio de Farmacia, resultado que es muy contraria por lo reportado en el presente estudio.

Los estudios de Mamani & Flores (2016) y Arica & Flores (2018) señalan que sus poblaciones de estudio, tiene un nivel de satisfacción regular, nivel que indica cierta duda de parte de los usuarios en señalar de estar satisfecho o insatisfecho por el servicio de atención del personal de las farmacias; resultados no compartido por los del presente estudio. Sin embargo, los autores Arica & Flores (2018), señalan que el servicio de atención del personal de las farmacias, influye significativamente en la satisfacción de los clientes de farmacia, esta apreciación lo hacen porque sus resultados señalan que el servicio de atención del personal en la farmacia es regular y por ende el nivel de satisfacción del cliente es regular, notando que existe una relación directamente proporcional entre el servicio de atención del personal de farmacia y la satisfacción del cliente; relación que es corroborada estadísticamente a través de la prueba de Chi Cuadrado de Pearson, cuyo resultado de  $p = 0.000$ , señala que existe una relación directa, Ante esta situación, Núñez (2013) señala dentro de sus resultados, que el 52% de su población estudiada, señala que la calidad de la atención recibida es regular y mala, por ello se debe suponer que la población se encuentra insatisfecho por el servicio brindado.

## **9. Conclusiones y recomendaciones**

### **9.1. Conclusiones**

Analizados y discutidos los resultados se concluye que:

El nivel de satisfacción “buena”, es lo señalado por los pacientes atendidos en el Servicio de Farmacia del “HNAAA” durante los meses de setiembre y octubre, Chiclayo – 2018.

El nivel de satisfacción “excelente”, sobre la fiabilidad del personal farmacéutico, es el nivel que presentan los pacientes oncológicos atendidos en el Servicio de Farmacia del “HNAAA” durante los meses de setiembre y octubre, Chiclayo – 2018.

El nivel de satisfacción “buena”, sobre la capacidad de respuesta del personal farmacéutico, es el nivel que presentan los pacientes oncológicos atendidos en el Servicio de Farmacia del “HNAAA” durante los meses de setiembre y octubre, Chiclayo – 2018.

El nivel de satisfacción “excelente” sobre la seguridad del personal farmacéutico, es el nivel que presentan los pacientes oncológicos atendidos en el Servicio de Farmacia “HNAAA” durante los meses de setiembre y octubre, Chiclayo – 2018.

El nivel de satisfacción “buena” sobre la empatía del personal farmacéutico, es el nivel que presentan los pacientes oncológicos atendidos en el Servicio de Farmacia del “HNAAA” durante los meses de setiembre y octubre, Chiclayo – 2018.

El nivel de satisfacción “buena”, sobre la tangibilidad de las instalaciones del Servicio de Farmacia, es el nivel que presentan los pacientes oncológicos atendidos en el Servicio de Farmacia del “HNAAA” durante los meses de setiembre y octubre, Chiclayo – 2018.

### **9.2. Recomendaciones**

Ante las conclusiones dadas, se recomienda:

- 1) Dar a conocer los resultados del estudio a las autoridades correspondientes del “HNAAA” y así se tomen las medidas correctivas en los ámbitos de su competencia.
- 2) Las autoridades competentes del “HNAAA”, deben de realizar talleres de intervención farmacéuticas, con el propósito de perfeccionar al personal de farmacia sobre atención farmacéutica.
- 3) Brindar capacitaciones referentes a habilidades blandas, con el propósito de mejorar la actitud de empatía.
- 4) Investigar sobre la relación que se da entre las expectativas y percepciones de los usuarios con respecto al servicio de farmacia.
- 5) Realizar estudios relacionando la satisfacción del personal que trabaja en el área de farmacia y la satisfacción del usuario, ello con el propósito de encontrar puntos críticos.
- 6) Realizar estudios en boticas y farmacias particulares con el propósito de relacionar el servicio brindado y proponer alternativas de mejora.

## 10. AGRADECIMIENTO

Esta tesis está dedicada a Dios por la vida, y por ser mi fortaleza en los momentos difíciles.

A mis padres por el amor y apoyo incondicional que me brindaron en todo momento, así también a toda mi familia por su apoyo y comprensión; a mi hermano Fredy Rojas Q.E.P.D ahora mi ángel.

A mis maestros por su paciencia y enseñanzas; a mis tutores en la etapa de internado por su cariño y orientación con profesionalismo ético, afianzando mi formación como futura químico farmacéutico.

## 11. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ayala, L. (2015). Calidad de la atención del parto según percepción de las usuarias en el servicio del centro obstétrico en el Instituto Nacional Materno Perinatal. Enero-Febrero 2015. [En línea]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Perú. Disponible en: [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/4059/1/Ayala\\_gg.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/4059/1/Ayala_gg.pdf).
- Blanco, J.; Jiménez, Bl. y Nieto, B. (2010). Satisfacción de usuarias sobre la atención brindada por enfermería en alojamiento conjunto del Hospital del Niño y la Mujer. [En línea]. Universidad Autónoma de San Luis de Potosí. México. Disponible en: <http://ninive.uaslp.mx/jspui/bitstream/i/3004/4/LEN1SUS01001.pdf>
- Castaño, K. (2009). Calidad de la atención en el control prenatal: opinión de Las usuarias de una institución prestadora de servicios de Bogotá D.C.- Colombia. [En Línea]. Pontificia Universidad Javeriana. Colombia. Disponible en: <http://javeriana.edu.co/biblos/tesis/enfermeria/2009/DEFINITIVA/tesis23.pdf>.
- Castillo, Gl. (2011). Grado de satisfacción del usuario externo con la calidad de atención en la consulta externa que se desarrolla en el Centro Médico Esmil. [En línea]. La Universidad Católica de Loja. Ecuador. Disponible en: [http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/2618/3/UTPL\\_Castillo\\_Gladys\\_360X1573.pdf](http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/2618/3/UTPL_Castillo_Gladys_360X1573.pdf)
- Castillo, L. (2014). Atención al cliente en el Hospital Nacional Jorge Vides Molina de Huehuetenango. [En línea]. Universidad Rafael Landívar. Huehuetenango. Disponible en: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Castillo-Luis.pdf>
- Córdova, H. (2007). Satisfacción del usuario externo en el área de emergencia del Hospital Grau, en relación con la motivación del personal de salud. [En línea]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Perú.

Disponible en:  
[http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1064/1/Cordova\\_bv.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1064/1/Cordova_bv.pdf) .

Encalada, S. (2012). Mejoramiento de la calidad de atención con énfasis en la satisfacción de usuarios del servicio de odontología del centro de salud no. 8 Cotocollao MSP en los grupos cubiertos por la ley de maternidad gratuita y atención a la infancia en el marco del plan nacional de salud bucal. [En línea]. Pontificia Universidad Católica del Ecuador.

Disponible en:  
<http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/9382/Tesis%20Mejoramiento%20Calidad%20de%20Atenci%C3%B3n%20con%20%C3%A9nfasis%20en%20satisfacci%C3%B3n%20de%20usuarios.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

Gil, M. (2013). Priorización de facilitadores para la implantación del seguimiento Farmacoterapéutico en las farmacias comunitarias españolas. [En línea]. Universidad de Granada. Granada, España.

Disponible en: <https://hera.ugr.es/tesisugr/2281078x.pdf>

Heredia, M. (2011). Estudio de la atención farmacéutico y calidad de vida realizada a pacientes con tratamiento farmacológico sometidas a técnicas de reproducción asistida. [En línea]. Universidad de Granada.

Granada, España. Disponible en:  
<https://hera.ugr.es/tesisugr/20763773.pdf>

Hospital Universitario del Valle “Evaristo García”. (2010). Calidad de la Atención en Salud – Percepción de los Usuarios. [En línea]. Colombia.

Disponible en: <http://www.fundacionfundesalud.org/pdf/files/calidad-de-la-atencion-en-salud.pdf>

Huaman, J. (2017). Satisfacción de los usuarios atendidos en la cadena de boticas Mifarma de la zona 15 de Huaycán, ATE – Lima, 2016. [En línea]. Universidad Norbert Wiener. Lima - Perú. Disponible en:

[http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/569/TI\\_TULO%20-](http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/569/TI_TULO%20-)

[%20HUAMAN%20AQUINO%20JESSICA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](#)

Huerta, A. (2015). Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del hospital nacional arzobispo Loayza, Lima, enero del 2015. [En línea]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Perú. Disponible en: [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/4033/1/Huerta\\_me.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/4033/1/Huerta_me.pdf).

Huerta, E. (2015). Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de medicina del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima, enero del 2015. [En línea]. Universidad Nacional Mayor de San Marco. Perú. Disponible en: [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/4033/Huerta\\_me.pdf?sequence=1](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/4033/Huerta_me.pdf?sequence=1)

Inacutipá, R. (2013). Calidad de la atención del parto vaginal desde la perspectiva de la usuaria en el instituto nacional materno perinatal-2012. [En línea]. Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann. Perú. Disponible en: [http://tesis.unjbg.edu.pe:8080/bitstream/handle/unjbg/206/91\\_2013\\_Inacutipá\\_Quispe\\_RK\\_FACS\\_Obstetricia\\_2013.pdf?sequence=1](http://tesis.unjbg.edu.pe:8080/bitstream/handle/unjbg/206/91_2013_Inacutipá_Quispe_RK_FACS_Obstetricia_2013.pdf?sequence=1).

Larrea, J. (2016). Calidad de servicio de la consulta externa de medicina interna en el Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú durante setiembre – noviembre 2015. [En línea]. Universidad Ricardo Palma. Lima – Perú. Disponible en: [http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/urp/452/Larrea\\_j.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/urp/452/Larrea_j.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Limaylla, M. (2016). Adherencia al tratamiento farmacológico en pacientes adultos mayores con hipertensión arterial del Centro de Atención Primaria III Huaycan – EsSalud. [En línea]. Universidad Nacional Mayor de San Marco. Perú. Disponible en:

[http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/5273/Limaylla\\_lm.pdf?sequence=1](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/5273/Limaylla_lm.pdf?sequence=1)

Merino, B y Reyes, J. (2014). Modelo para evaluar la calidad del servicio al usuario atendido en consulta externa en establecimientos de salud en el Perú. [En línea]. Universidad San Martín de Porres. Perú. Disponible en:

[http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1201/1/merino\\_sb.pdf](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1201/1/merino_sb.pdf)

Messarina, P. (2015). Calidad de atención del personal de salud y satisfacción del paciente en el servicio de resonancia magnética del Hospital de Alta Complejidad Trujillo, 2015. [En línea]. Rev. UCV – Scientia. 8(2): 119 – 123. Colegio Tecnólogo Médico del Perú. Perú. Disponible en <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6181530.pdf>

Monchon, P y Montoya, Y. (2013). Nivel de calidad del cuidado enfermero desde la percepción del usuario, servicio de emergencia. Hospital III - ESSALUD Chiclayo, 2013. [En línea]. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Perú. Disponible en: [http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/196/1/TL\\_MonchonPalaciosPaola\\_MontoyaGarciaYasmin.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/196/1/TL_MonchonPalaciosPaola_MontoyaGarciaYasmin.pdf)

Morales, C. (2009). Nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de urgencias, frente a la atención de enfermería en una institución de primer nivel de atención en Mistrato Risaralda. Febrero a abril de 2009. [En línea]. Pontificia Universidad Javeriana. Bogotá. Disponible en: <http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/enfermeria/2009/DEFINITIVA/tesis12.pdf>

Maurandi, M.D., Hernández, A., Abaurre, R., Arrebola, C., García, P. & Martínez, F. (2012). Satisfacción de los usuarios de Farmacia comunitaria con un servicio de dispensación pilotado. Rev. Ars Pharm. 53(2): 37 - 43. España. Recuperado de [https://digibug.ugr.es/bitstream/handle/10481/26255/Ars%20Pharm%20012%3b%2053%282%29\\_37-43.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://digibug.ugr.es/bitstream/handle/10481/26255/Ars%20Pharm%20012%3b%2053%282%29_37-43.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Podestá, L. (2012). Determinación de la calidad de atención en los pacientes quirúrgicos referidos al hospital Es-Salud, Vitarte. [Línea]. Universidad Mayor de San Marco. Perú. Disponible en: [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/3161/Podesta\\_gl.pdf?sequence=1](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/3161/Podesta_gl.pdf?sequence=1)
- Ramírez, V. (2016). Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de Farmacia del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2016. [En línea]. Universidad César Vallejo. Perú. Disponible en: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1797/ramirez\\_sv.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1797/ramirez_sv.pdf?sequence=1)
- Ramos, L. (2015). Factores asociados al nivel de satisfacción sobre la calidad de atención del usuario externo Centro de Salud de Picsi, 2015. [En línea]. Universidad de San Martín de Porras. Perú. Disponible en: [http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2116/1/ramos\\_la.pdf](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2116/1/ramos_la.pdf)
- Redhead, R. (2015). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo – 2013. [En línea]. Universidad Nacional Mayor de San Marco. Perú. Disponible en: [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/cybertesis/4806/Redhead\\_gr.pdf?sequence=1](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/cybertesis/4806/Redhead_gr.pdf?sequence=1)
- Sánchez, A. (2005). Satisfacción de los servicios de salud y su relación con la calidad en los Hospitales Públicos de Ixmiquilpanhgo. [En línea]. Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo. Pachuca – México. Disponible en: <https://www.uaeh.edu.mx/docencia/Tesis/icsa/licenciatura/documentos/Satisfaccion%20de%20los%20servicios%20de%20salud.pdf>
- Sánchez, L. (2012). Satisfacción de los usuarios de consulta externa en una Institución de Seguridad Social en Guadalupe, Nuevo León. [En línea]. Universidad Autónoma de Nuevo León. Monterrey – México. Disponible en: <http://eprints.uanl.mx/3332/1/1080256485.pdf>
- Sánchez, V. (2016). Calidad de atención y satisfacción del usuario, en atención de parto del servicio de hospitalización de obstetricia del Hospital

- Iquitos “Cesar Garayar García”, mayo y junio 2016. [En línea]. Universidad Científica del Perú. Perú. Disponible en: <http://renati.sunedu.gob.pe/bitstream/sunedu/52743/1/CS-TIT-S%C3%81NCHEZ-Calidad%20de%20atenci%C3%B3n.pdf>
- Siadén, Q. (2016). Calidad de atención en la consulta externa del hospital de San Juan de Lurigancho 2016. [En línea]. Universidad de San Martín de Porras. Perú. Disponible en: [http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2613/1/SIADEN\\_QI.pdf](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2613/1/SIADEN_QI.pdf)
- Sifuentes, O. (2016). Satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería en el Servicio de Cirugía Hospital Regional Docente de Trujillo. [En línea]. Perú. Disponible en: <http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/3180/Tesis%20Maestr%C3%ADa%20%20OLGA%20GISSELLA%20SIFUENTES%20LE%C3%93N.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sutton, L. Fuentes, R. Aguirre, R y Ramírez, O. (2013). Expectativas y experiencias de los usuarios del Sistema de Salud en México: Un estudio de satisfacción con la atención médica. [En línea]. Universidad Autónoma de México. México. Disponible en: <http://www.facmed.unam.mx/bmnd/SatisfaccionAtencionMedica.pdf>
- Torres, Gr. y León, R. (2015). Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Ortodoncia de una Clínica Dental Docente Peruana. [En línea]. Rev. Estomatol Herediana. 25(2): 122 – 132. Disponible en: <http://www.scielo.org.pe/pdf/reh/v25n2/a05v25n2.pdf>
- Zavaleta, M. y Cueva, M. (2016). Satisfacción de los usuarios externos del servicio de consulta externa del Hospital de apoyo “Elpidio Berovides Pérez” otuzco, la Libertad, marzo – abril, 2016. [En línea]. Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo – Perú. Disponible en: <http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/3514/Zavaleta%20Rodriguez%20Marianelly%20Estefany.pdf?sequence=1>

## 12. ANEXOS Y APÉNDICES

### 12.1. Anexos

#### Anexo N° 01: Instrumento de la Investigación



#### UNIVERSIDAD SAN PEDRO, FILIAL SULLANA ESCUELA PROFESIONAL DE FARMACIA Y BIOQUÍMICA

“NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ONCOLÓGICOS ATENDIDOS EN FARMACIA DEL “HOSPITAL NACIONAL ALMANZOR AGUINAGA ASENJO”, CHICLAYO – 2018”

#### Datos Generales

**Atención Médica:** ..... **Sexo:** .....  
**Ocupación:** ..... **Grado de Instrucción:** ..... **Edad:** .....

Califique las percepciones que tiene sobre la atención que usted ha recibido, de parte del personal farmacéutico en el Servicio de Farmacia del “HOSPITAL NACIONAL ALMANZOR AGUINAGA ASENJO”, CHICLAYO – 2018”. Utilice una escala numérica del 1 al 4. Considere: 1= Deficiente; 2= Aceptable; 3= Buena y 4= Excelente.

DIM.	N°	PREGUNTA	NIVEL DE SATISFACCIÓN			
			1	2	3	4
FIABILIDAD	1	La atención farmacéutica brindada fue sin discriminación.				
	2	La atención farmacéutica fue respetando su orden de llegada.				
	3	La atención farmacéutica se brindó sin cometer errores				
	4	En el Servicio de Farmacia, existen mecanismos para presentar alguna queja o reclamo de la atención recibida				
	5	En el Servicio de Farmacia, existen los medicamentos que le recetó su médico.				
CAPACIDAD DE RESPUESTA	6	El tiempo de espera desde su llegada al servicio de Farmacia hasta su atención en ventanilla fue corto.				
	7	La atención farmacéutica fue rápido en la dispensación de medicamentos.				
	8	La atención farmacéutica le solucionó inmediatamente algún problema o dificultad que usted tuvo.				
	9	La atención farmacéutica priorizó atenderlo antes que atender asuntos personales.				
SEGURIDAD	10	La atención farmacéutica respetó su privacidad durante su atención.				
	11	La Atención farmacéutica revisó minuciosamente su receta médica para atenderlo				
	12	La Atención Farmacéutica le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas				
	13	El Personal Farmacéutico que le atendió le inspiró confianza.				
EM/PA	14	El Personal Farmacéutico le brindó un trato amable y respetuoso.				

	15	El Personal Farmacéutico se preocupó por absolver todas sus dudas e inquietudes relacionadas a su tratamiento o uso de medicamentos.				
	16	El Personal Farmacéutico le brindó información útil para su tratamiento				
	17	El Personal Farmacéutico tuvo la capacidad de respetar sus ideas o puntos de vista.				
	18	El Personal Farmacéutico comprendió su estado emocional durante la atención				
TANGIBILIDAD	19	Los carteles, letreros o flechas del hospital para ubicar el Servicio de Farmacia son adecuados.				
	20	La presentación del Personal Farmacéutico o apariencia del Personal Farmacéutico que lo atendió fue adecuada.				
	21	El Servicio de Farmacia, cuenta con ambientes libres para la venta de medicamentos.				
	22	El Servicio de Farmacia, cuenta con un ambiente adecuado para brindarle consulta farmacológica especializada (Dispensación Farmacéutica)				

**Anexo N° 02: Ficha Técnica Bibliográfico**

<b>N°</b>	<b>Título de la investigación</b>	<b>Autor</b>	<b>Año</b>	<b>Información Relevante Encontrada</b>
<b>1</b>				
<b>2</b>				
<b>3</b>				
<b>4</b>				
<b>5</b>				
<b>6</b>				
<b>7</b>				
<b>8</b>				

## 12.2. Apéndices

### Apéndice N° 01: Álbum Fotográfico

**Figura: N° 01:** Frontis del Hospital “Almanzor Aguinaga Asenjo”



**Figura: N° 02:** Encuesta a paciente del servicio de farmacia del hospital “Almanzor Aguinaga Asenjo”



**Figura: N° 03:** Encuesta a paciente del servicio de farmacia del hospital “Almanzor Aguinaga Asenjo”



**Figura: N° 04:** Encuesta a paciente del servicio de farmacia del hospital “Almanzor Aguinaga Asenjo”.



**Figura: N° 05:** Encuesta a paciente del servicio de farmacia del hospital “Almanzor Aguinaga Asenjo”.



**Figura: N° 06:** Encuesta a paciente del servicio de farmacia del hospital “Almanzor Aguinaga Asenjo”.



**Figura: N° 07:** Encuesta a paciente del servicio de farmacia del hospital “Almanzor Aguinaga Asenjo”.



**Figura: N° 08:** Encuesta a paciente del servicio de farmacia del hospital “Almanzor Aguinaga Asenjo”.



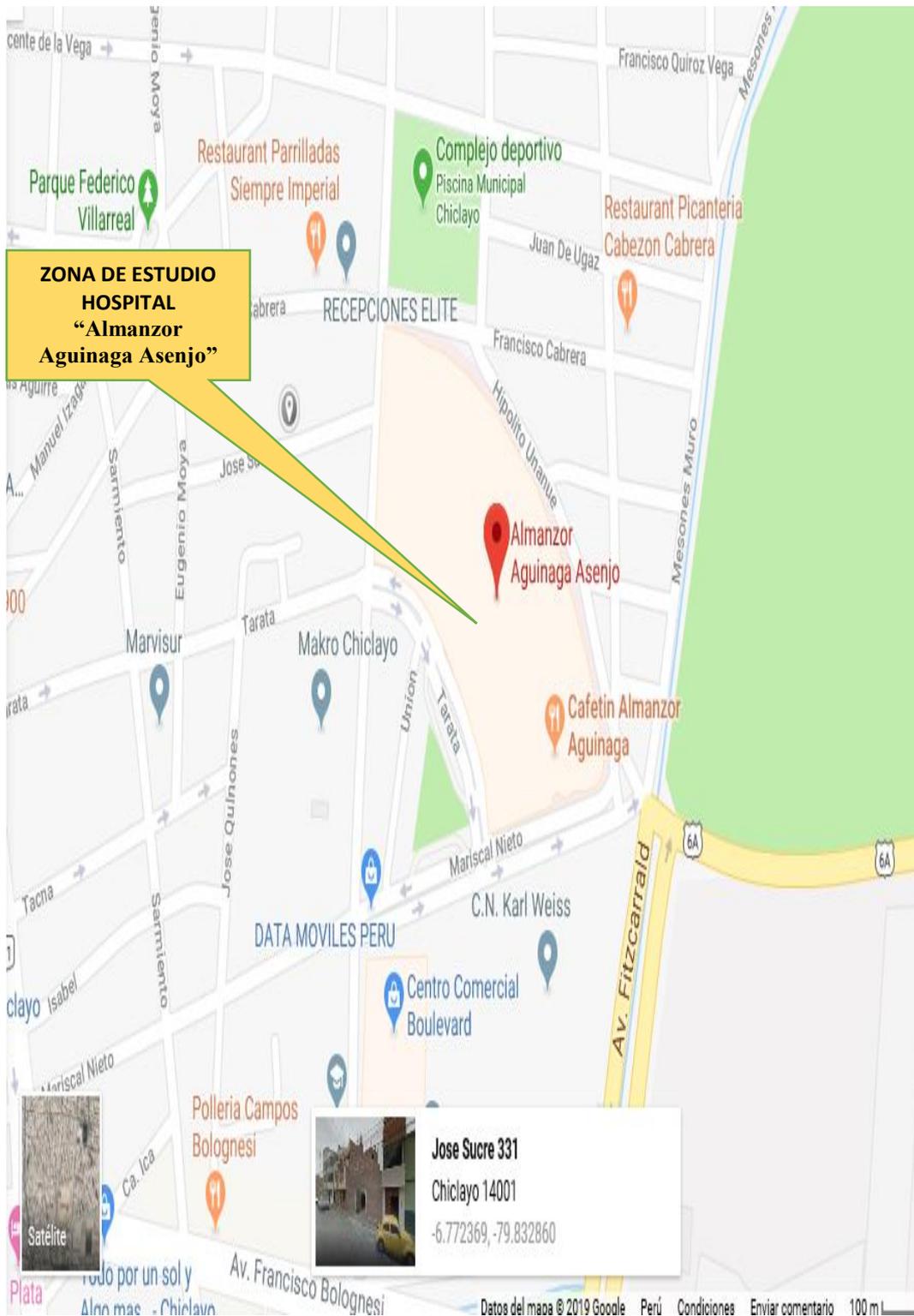
**Figura: N° 09:** Encuesta a paciente del servicio de farmacia del hospital “Almanzor Aguinaga Asenjo”.



**Figura: N° 10:** Encuesta a paciente del servicio de farmacia del hospital “Almanzor Aguinaga Asenjo”.



**Apéndice N° 02: Zona geográfica de estudio - Mapa.**



**Fuente:** Google maps

