



**Universidad
Norbert Wiener**

Facultad de Farmacia y Bioquímica

“Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en la farmacia de
citostáticos del Hospital Santa Rosa. Lima 2022”

Tesis para optar el título de especialista en Farmacia Hospitalaria


Autor:

Quispe Candía, José Roberto

Código ORCID: 0000-0002-4707-2568

Lima-Perú

2022

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSION: 01 REVISIÓN: 01

Yo, José Roberto Quispe Candía egresado de la Facultad de Farmacia y Bioquímica y Escuela Académica Profesional de Farmacia y Bioquímica/ Escuela de Posgrado de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo académico “Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en la farmacia de citostaticos del Hospital Santa Rosa. Lima 2022” Asesorado por el docente: Dra. Emma Caldas Herrera DNI 08738787 ORCID 0000-0003-1501-2090 tiene un índice de similitud de (16) (DIECISÉIS) % con código : oid:14912:222545139 verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



.....
 Firma
 José Roberto Quispe Candía
 DNI: 40649450



.....
 Firma
 Dra. Emma Caldas Herrera
 DNI: 08738787.

Lima, 01 de marzo de 2023

Tesis

“Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en la farmacia de citostaticos del Hospital Santa Rosa. Lima 2022”.

Línea de investigación

Derecho y salud

Asesora

ASESORA: Dra. CALDAS HERRERA, EMMA

CODIGO ORCID: 0000-0003-1501-2090

Dedicatoria

A mi Dios, quien supo guiarme por el buen camino, darme fuerzas para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se presentan.

A mi esposa Vilma y a mis hijas Yanet y Jacqueline. Con el amor más sincero, les dedico todo mi esfuerzo porque me enseñaron a luchar por mis objetivos.

A mis padres, por haberme forjado como persona, por su comprensión, apoyo y motivación.

Agradecimiento

A los pacientes que acudieron a la farmacia de citostáticos del Hospital Santa Rosa, por brindarme su tiempo y soporte en la aplicación de los cuestionarios realizados en post de un nuevo conocimiento en beneficio de todos.

INDICE

Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
INTRODUCCIÓN.....	ix
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....	1
1.1. Planteamiento del problema	1
1.2. Formulación del problema	3
1.2.1. Problema general	3
1.3. Objetivos de la investigación	4
1.3.1. Objetivo general	4
1.3.2. Objetivos específicos	4
1.4. Justificación de la investigación	6
1.4.1. Teórica	6
1.4.2. Metodológica	6
1.4.3. Práctica	6
1.5. Limitación de la investigación	6
1.5.1. Temporal	6
1.5.2. Espacial	6
1.5.3. Recursos	6
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	8
2.1. Antecedentes de la investigación	8
2.2. Bases teóricas	15
2.3. Formulación de hipótesis	17
2.3.1. Hipótesis general	17
2.3.2. Hipótesis específicas	18
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA.....	20
3.1. Método de la investigación	20
3.2. Enfoque de la investigación	20
3.4. Diseño de la investigación	20
3.5. Población, muestra y muestreo	20
3.6. Variables y operacionalización	22
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	23
3.7.1. Técnica	23
3.7.2. Descripción de instrumentos	23

3.7.3. Validación	24
3.7.4. Confiabilidad	24
3.8. Procesamiento y análisis de datos	24
3.9. Aspectos éticos	24
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS	25
RESULTADOS	25
4.1. Resultados	25
4.1.1. Análisis descriptivo de resultados	25
4.1.2. Prueba de hipótesis	37
4.2 Discusión de resultados	46
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	48
5.1 Conclusiones	48
5.2 Recomendaciones	50
REFERENCIAS	51
ANEXOS	56
Anexo 1: Matriz de consistencia	56
Anexo 2: Instrumento	58
Anexo 3: Validez del instrumento	60
Anexo 4: Confiabilidad del instrumento	66
Anexo 5: Resolución de aprobación de proyecto	67
Anexo 6 : Formato de consentimiento informado	68
Anexo 7: Carta de aprobación de la institución para la recolección de los datos	69
Anexo 8: Informe del asesor de turnitin	70
Anexo 9: Encuesta de calidad de atención y satisfacción del usuario externo en la Farmacia de Citostáticos del Hospital Santa Rosa. Lima 2022.	71

Resumen

El presente trabajo tuvo como objetivo Evaluar la relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario externo en la farmacia de citostáticos del Hospital Santa Rosa. El Método es el hipotético deductivo, aplicado, cuantitativo, descriptivo, transversal y no experimental. Se trabajó con un cuestionario de 19 preguntas (13 para calidad de atención y 6 para satisfacción del usuario externo), el cual se aplicó a 230 pacientes. Los resultados obtenidos, en la calidad de atención en farmacia citostáticos del Hospital Santa Rosa. Lima 2022, es regular (6.1%), bueno (87%) y muy bueno (7%); asimismo la satisfacción de los usuarios en la farmacia citostáticos del Hospital Santa Rosa. Lima 2022 en se encuentra poco satisfecho (1.3%), satisfechos (92.6%) y muy satisfecho (6.1%) con el servicio. Con respecto a la calidad de atención en cinco dimensiones que presenta un dominio bueno en su mayoría de resultados: buena en su dimensión fiabilidad (53.9%); capacidad de respuesta buena (71.3%); seguridad buena (62.6%); empatía buena (62.2%) y tangibilidad buena (64.3%). Respecto a la satisfacción del usuario externo, en sus tres dimensiones tiene un predominio satisfecho siendo los resultados en su mayoría: dimensión humanística, satisfechos (67.8%); tecnológica-científica, satisfechos (72.2%); dimensión entorno, satisfechos (80.9%). Se concluye que la calidad de atención está relacionada positiva y manera directa con la satisfacción de los usuarios.

Palabras Clave: satisfacción del usuario, calidad de atención, farmacia.

Abstract

The objective of this work was to evaluate the relationship between the quality of care and satisfaction of the external user in the cytostatic pharmacy of the Santa Rosa Hospital. The Method is the hypothetical deductive, applied, quantitative, descriptive, transversal and non-experimental. We worked with a questionnaire of 19 questions (13 for quality of care and 6 for satisfaction of the external user), which was applied to 230 patients. The results obtained, in the quality of care in the cytostatic pharmacy of the Santa Rosa Hospital. Lima 2022 is regular (6.1%), good (87%) and very good (7%); likewise the satisfaction of the users in the cytostatic pharmacy of the Santa Rosa Hospital. Lima 2022 in is not very satisfied (1.3%), satisfied (92.6%) and very satisfied (6.1%) with the service. Regarding the quality of care in five dimensions that present a good domain in the majority of results: good in its reliability dimension (53.9%); good responsiveness (71.3%); good security (62.6%); good empathy (62.2%) and good tangibility (64.3%). Regarding the satisfaction of the external user, in its three dimensions it has a satisfied predominance, the results being mostly: humanistic dimension, satisfied (67.8%); technological-scientific, satisfied (72.2%); environment dimension, satisfied (80.9%). It is concluded that the quality of care is positively and directly related to user satisfaction.

Keywords: user satisfaction, quality of care, pharmacy.

INTRODUCCIÓN

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Federación Farmacéutica Internacional, indica la importancia de cambio de los farmacéuticos de una práctica orientada al producto hacia una práctica centrada en el paciente por la demanda de problemas en la salud y la satisfacción del usuario, ya que apunta la mejora hacia un servicio y calidad de atención. El objetivo del estudio fue, evaluar la relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario externo en la farmacia citostáticos del Hospital Santa Rosa, por resultados obtenidos, la Dirección pueda tener decisión de mejora. La investigación presenta cinco capítulos: El capítulo I, presenta el problema de investigación, objetivos, justificación y limitaciones. El capítulo II, contiene el sustento teórico de variables, con sus antecedentes, bases teóricas e hipótesis. El capítulo III, presenta lo metodológico, tipo, enfoque y diseño. Además, se describe la población, la muestra, el muestreo, las variables, la operacionalización, la descripción técnica, los instrumentos y el análisis estadístico. En el capítulo IV, contiene los resultados, hipótesis y discusiones. Concluyendo el capítulo V, se realiza conclusiones, recomendaciones y referencias bibliográficas. Por lo tanto, el presente trabajo de investigación contribuye con información, para la toma de decisiones de la Dirección del Hospital Santa Rosa, con el fin, de brindar mejor calidad de atención y por consiguiente una satisfacción del usuario externo.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

La OMS y la Federación Farmacéutica Internacional han indicado la importancia de cambiar el papel tradicional de los farmacéuticos de una práctica orientada al producto hacia una práctica centrada en el paciente al considerar la gran demanda de problemas de salud con una gran variedad de enfermedades crónicas y poca adherencia a los medicamentos prescritos. Con la calidad de atención farmacéutica se destaca la prevención de errores de medicación, la reducción de la incidencia de reacciones adversas a medicamentos y el ahorro de costos médicos son los principales beneficios (1).

Se requiere que el sistema de salud contemporáneo adopte el concepto de calidad. La medición de la calidad de la atención de la salud y el uso de estos datos para la mejora de los servicios se han convertido en un tema central. La satisfacción del paciente es uno de los componentes utilizados para evaluar la calidad del sistema de salud. En este sentido, se cree que la satisfacción del paciente se correlaciona con el alcance de la calidad del servicio (2).

En estos días, los establecimientos médicos internacionalmente, tienen labores para favorecer la satisfacción de la salud, sanativa y preventiva de los usuarios. Por tal razón, los establecimientos que prestan servicios de salud se deben descentralizar por medio de facultades esenciales como: la institución con una responsabilidad compartida con todos los colaboradores

comprometidos con la institución para minimizar dificultades con la calidad al consumidor si no a los colaboradores de la institución, no solo con los indicadores, sino analizando su sistema en su totalidad (3).

Los servicios farmacéuticos no solo incluyen el comercio de medicamentos y productos medicinales y la preparación de medicamentos compuestos, sino también el suministro de información sobre medicamentos y productos medicinales. Además, las farmacias brindan atención farmacéutica en la que los farmacéuticos cooperan con los pacientes y los representantes de los profesionales médicos para prevenir, identificar y resolver problemas relacionados con los medicamentos. El acceso del paciente a la atención farmacéutica garantiza la seguridad de los medicamentos, el efecto maximizado del tratamiento y una mayor calidad de vida, por lo que los farmacéuticos y los servicios farmacéuticos son un elemento integral que afecta la salud del paciente (4).

La calidad de atención en salud es una de las mayores preocupaciones en la atención dentro de las Américas. En Perú, se mejora la calidad, por el cuidado en la salud, por medio del desempeño de las organizaciones que prestan servicios en salud, siendo numerosas y recibiendo el apoyo tanto a nivel nacional e internacional (5).

El MINSA, como el rector en salud desarrollo iniciativas importantes para mejorar la calidad de atención, por medio de varias entidades del sector en salud, respaldado por medio de una iniciativa legal, para proteger a los usuarios en sus derechos, mejorando así a la ciudadanía en su participación y en la vigilancia para la calidad en los servicios de salud. Actualmente es de suma importancia tener en cuenta como nos acercamos, como sistema de salud y cuáles serían las prioridades para la mejora de la salud, junto con el bienestar de los ciudadanos y especialmente con la calidad en el cual los servicios de salud brindan a la ciudadanía desde un sistema perspectivo (6).

Se lleva a cabo la investigación, con el objetivo de descubrir los puntos críticos, de la

calidad de atención y la satisfacción del usuario externo en la farmacia de citostáticos del Hospital Santa Rosa. Por el cual es una dificultad latente que perjudica a los pacientes, por lo que ocasiona la insatisfacción en servicio dado. Entonces se infiere que será una mejora continua para la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo. Ya que no existen, a su vez estudios similares que se han realizado en la farmacia de citostáticos del Hospital Santa Rosa.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario externo en la farmacia de citostáticos del Hospital Santa Rosa. Lima 2022?

1.2.2. Problemas específicos

a.- ¿Cuál es la calidad de atención del usuario externo en la farmacia de citostáticos del Hospital Santa Rosa. Lima 2022?

b.- ¿Cuál es la satisfacción del usuario externo en la farmacia de citostáticos del Hospital Santa Rosa. Lima 2022?

c.- ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención en su dimensión: Fiabilidad y satisfacción del usuario externo en la farmacia de citostáticos del Hospital Santa Rosa. Lima 2022?

d.- ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención en su dimensión: Capacidad de respuesta y satisfacción del usuario externo en la farmacia de citostáticos del Hospital Santa Rosa. Lima. 2022?

e.- ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención en su dimensión: Seguridad de respuesta y satisfacción del usuario externo en la farmacia de citostáticos del Hospital Santa Rosa. Lima. 2022?

f.- ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención en su dimensión: Empatía y

satisfacción del usuario externo en la farmacia de citostáticos del Hospital Santa Rosa. Lima. 2022?

g.- ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención en su dimensión: Tangibilidad y satisfacción del usuario externo en la farmacia de citostáticos del Hospital Santa Rosa. Lima. 2022?

h.- ¿Cuál es la relación entre la satisfacción del usuario externo en su dimensión: Humanista y la calidad de atención en la farmacia de citostáticos del Hospital Santa Rosa. Lima. 2022?

i.- ¿Cuál es la relación entre la satisfacción del usuario externo en su dimensión: Tecnología - Científica y la calidad de atención en la farmacia de citostáticos del Hospital Santa Rosa. Lima. 2022?

j.- ¿Cuál es la relación entre la satisfacción del usuario externo en su dimensión: Entorno y la calidad de atención en la farmacia de citostáticos del Hospital Santa Rosa. Lima. 2022?

k.- ¿En qué medida se da la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo en la farmacia de citostáticos del Hospital Santa Rosa. Lima. 2022?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Evaluar la relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario externo en la farmacia citostáticos del Hospital Santa Rosa.

1.3.2. Objetivos específicos

a.- Determinar la calidad de atención del usuario externo en la farmacia citostáticos del Hospital Santa Rosa.

b.- Determinar la satisfacción del usuario externo en la farmacia citostáticos del

Hospital Santa Rosa.

c.- Determinar la relación entre la calidad de atención en su dimensión: Fiabilidad y la satisfacción del usuario externo en la farmacia citostáticos del Hospital Santa Rosa.

d.- Determinar la relación entre la calidad de atención en su dimensión: Capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario externo en la farmacia citostáticos del Hospital Santa Rosa.

e.- Determinar la relación entre la calidad de atención en su dimensión: Seguridad de respuesta y la satisfacción del usuario externo en la farmacia citostáticos del Hospital Santa Rosa.

f.- Determinar la relación entre la calidad de atención en su dimensión: Empatía y la satisfacción del usuario externo en la farmacia citostáticos del Hospital Santa Rosa.

g.- Determinar la relación entre la calidad de atención en su dimensión: Tangibilidad y la satisfacción del usuario externo en la farmacia citostáticos del Hospital Santa Rosa.

h.- Determinar la relación entre la satisfacción del usuario externo en su dimensión: Humanística y la calidad de atención en la farmacia citostáticos del Hospital Santa Rosa.

i.- Determinar la relación entre la satisfacción del usuario externo en su dimensión: Tecnología - Científica y la calidad de atención en la farmacia citostáticos del Hospital Santa Rosa.

j.- Determinar la relación entre la satisfacción del usuario externo en su dimensión: Entorno y la calidad de atención en la farmacia citostáticos del Hospital Santa Rosa.

k.- Determinar en qué medida se da la relación entre la calidad de atención y la

satisfacción del usuario externo en la farmacia citostáticos del Hospital Santa Rosa.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Teórica

El aporte en la presente investigación es contribuir en la actualización y profundización del conocimiento sobre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo en la farmacia de citostáticos del Hospital Santa Rosa, ya que en farmacia es importante para el cumplimiento de la terapia y tratamiento a los usuarios externos.

1.4.2. Metodológica

El aporte es el instrumento de la recolección de datos que se usó en este proceso fue validado por medio de expertos para tener la confiabilidad, que se puede utilizar en investigaciones futuras.

1.4.3. Práctica

Los resultados en la presente investigación servirán, para programar capacitaciones, charlas, para contribuir en la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo en la farmacia de citostáticos del Hospital Santa Rosa.

1.5. Limitación de la investigación

1.5.1. Temporal

El estudio se realizará en un tiempo de enero a octubre del 2022, de una manera planificada y así poder realizar de manera oportuna el trabajo de investigación.

1.5.2. Espacial

Se realizará en el Hospital Santa Rosa, el cual no se tiene limitaciones de orden geográfico porque existe una adecuada accesibilidad a la Institución.

1.5.3. Recursos

La investigación es autofinanciado, además de la utilización de computadora,

impresora, para garantizar el desarrollo del estudio.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

Ibarra y Rúa. (2018). En su investigación tuvieron como objetivo “Evaluar la calidad en el proceso de atención al usuario del servicio de urgencias del hospital público de Yopal en Casanare, Colombia”. Realizo una investigación de tipo descriptivo, exploratorio, apoyada en varias técnicas de investigación, iniciando con un cuestionario–encuesta, donde se realiza un análisis cuantitativo y cualitativo de la calidad de atención al usuario, la capacidad de la planta física, la comodidad, seguridad y confiabilidad del servicio; además se aplica la técnica de observación directa, análisis e interpretación de fenómenos, acontecimientos y hechos que prevalecen en el área. Con este proyecto se pudo determinar la satisfacción o conformidad de los usuarios del servicio de urgencias y la aplicación de los protocolos de atención bajo estándares de calidad, cuál es el trato dado por los trabajadores y profesionales de la salud hacia los usuarios, las necesidades de capacitación al personal de atención, y posibles mejoras o modificaciones a los protocolos, cambios o recomendaciones para mejorar la calidad de atención. Encontrándose que en el Hospital de Yopal no tiene capacidad suficiente en el área de urgencias para atender la alta demanda proveniente de los habitantes de Yopal y los municipios aledaños, la constante queja de los usuarios que dicen ser mal atendidos, el supuesto incumplimiento en su labor hacia los

enfermos y familiares en la mayoría de las áreas del hospital, falta de personal profesional para la atención en el servicio de urgencias, largas jornadas de espera de los usuarios enfermos (7).

Suarez, et al., (2018). En su investigación tuvo como objetivo “Determinar la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención en el Centro de Salud CAI III, Milagro 2018”. Realizo una investigación descriptiva, cuantitativo de corte transversal. La muestra comprendía de 370 usuarios del cantón Milagro localizada en la provincia del Guayas, se aplicó la encuesta SERVQUAL, se relacionó y midió la expectativa y la percepción en el usuario, por medio de la calidad de atención. En el estudio se tiene como resultado un 48% en percepción y 48%, el cual se identificó la satisfacción a nivel medio. Por lo tanto, el centro de salud CAI III presenta una regular satisfacción según el modelo SERVQUAL, ya que los usuarios indican que falta la mejora en la infraestructura, además de la empatía de los colaboradores hacia los pacientes. Por medio de los resultados se sugiere restablecer la calidad del servicio y tener un calificativo en la excelencia, para generar la satisfacción de los usuarios con un imprescindible indicador de calidad para la atención en salud (8).

Lora, et al., (2021). En su estudio presento el objetivo de “Determinar la relación entre la calidad del servicio de dispensación en productos farmacéuticos con la satisfacción del usuario en tiempos de COVID-19”. Se consideró una muestra de 134 usuarios, quienes aplicaron cuestionarios sobre la satisfacción y calidad del usuario con el servicio recibido. Se ajustó un modelo de regresión logística ordinal sobre datos que relacionan la satisfacción del usuario con la calidad del servicio, confiabilidad, seguridad, tangibilidad, empatía y responsabilidad. Se encontró que en tiempos de COVID-19, la calidad del servicio en la dispensación de los productos farmacéuticos fue valorada de baja a media, y la satisfacción, confiabilidad, responsabilidad, seguridad, empatía y la tangibilidad del usuario con el servicio recibido fue calificado como insatisfecho no muy satisfecho. Se

evidenció la validez del modelo de regresión logística ordinal para la calidad del servicio de despacho de productos farmacéuticos basado en la tangibilidad, el cual confirmó la relación entre la calidad del servicio de despacho de productos farmacéuticos en tiempos de COVID-19 y la tangibilidad. La calidad del servicio en la dispensación en los productos farmacéuticos fue calificada de baja a media, lo que implica un alto riesgo de evaluación negativa del servicio de dispensación de productos farmacéuticos (9).

Maidana, et al., (2018). En su estudio tuvo de objetivo “Valorar la satisfacción de los pacientes diabéticos con el apoyo de la farmacia”. Se planteó una investigación descriptiva, transversal, observacional por medio del cuestionario como el Likert y entrevistar la cantidad de 108 pacientes diabéticos. Dando como resultado: 69% de damas, con edad media de 58,5 años, con una enfermedad en progresión 12,5 años, en educación secundaria en 52%, por pareja sexual en convivencia 51% y presentaban diabetes mellitus tipo II, con una hemoglobina glicosilada de 7.8%. Por lo que se encontró una elevada satisfacción en la dispensación de 4.6% y inferior en cuanto a la investigación manifestada del usuario y la valoración en cuanto a la salud 2.44%. En cuanto a la insatisfacción fue de: 57% en falta de cortesía, falta de información 6%. La satisfacción en general fue de 66% (10).

Solano C. E y Boza O. R (2017). En su estudio tuvo el objetivo “Analizar el grado de satisfacción desde la percepción del usuario, respecto a la atención en salud brindada”. Presento una investigación de método hipotético deductivo, cuantitativo, por medio de la población de 176 padres, con la muestra de 121 padres. En UCI presento una atención, el cual los padres perciben, cumpliendo mayormente en la evaluación de aspectos, las expectativas por medio de la atención de su hijo en febrero y marzo del 2016. Según los padres fue excelente la atención en salud por medio de la relación con la información y la satisfacción recibida, fue adecuada su frecuencia por lo que fue oportuna. Por lo tanto, se cumplieron las expectativas por medio de su validez, ya que fueron flexibles y accesibles

(11).

Choque, et al., (2019). La investigación como objetivo tuvo “Determinar el grado de satisfacción percibida del cliente interno y externo de las farmacias comunitarias privadas de la Ciudad de Sucre”. Presento una investigación cuantitativa, transversal y correlacional, con una muestra de 53 farmacias, en ciudad de Sucre. Se tuvo una ponencia al usuario interno en farmacia y usuarios externos en 108 de 18 años a más. El sexo femenino obtuvo 61,11%, acceso a la farmacia por medio de su comodidad 56,48%, el horario en la atención 59,26% la amabilidad y el trato del farmacéutico 56,48%, el calificativo regular en la sala de espera 43,51%, el cliente externo que brinda información 49,06%. Lo que se manifestó que los usuarios externos se encuentran satisfechos (12).

Kassa, et al., (2021). El estudio como objetivo tuvo “Evaluar la percepción de los pacientes ambulatorios sobre calidad del servicio farmacéutico en hospitales con transacciones y servicios farmacéuticos auditables en Etiopía”. Se realizó un diseño de estudio transversal, en un entorno a siete hospitales de Tigray, Etiopía. Participantes 794 pacientes que acuden a servicios farmacéuticos. Principales medidas de resultado se empleó el instrumento SERVQUAL para recoger la percepción del paciente sobre los servicios farmacéuticos. La puntuación media de percepción de la calidad del servicio farmacéutico fue la principal medida de resultado. Tuvo como resultados de 810 pacientes abordados, 794 participaron en el estudio (tasa de respuesta del 98,02%). En general, la puntuación media de percepción de la calidad del servicio fue de 3,1 de 5. Entre las cinco dimensiones de SERVQUAL, la dimensión de empatía obtuvo el resultado más alto con una puntuación media de 3,71, y la tangibilidad fue la segunda (3,19), seguida de la capacidad de respuesta (3,08), seguridad (2,87) y fiabilidad (2,81). La percepción de los pacientes de hospitales terciarios sobre la calidad del servicio fue más positiva en comparación con los pacientes de hospitales secundarios ($3.265 > 3.011$, $p=0.04$). Sin embargo, la diferencia solo fue

significativa en la dimensión de seguridad al considerar las cinco dimensiones por separado. Se encontró que los encuestados que eran mayores, viudos, analfabetos, granjeros, jubilados u ortodoxos tenían una experiencia de servicio de mejor calidad en comparación con otros ($p = 0,001$). En general, la percepción en pacientes ambulatorios sobre la calidad del servicio farmacéutico fue positiva. Sin embargo, dos dimensiones de la calidad del servicio (garantía y confiabilidad) fueron percibidas negativamente. Para mejorar la calidad del servicio, recomendamos lo siguiente: (1) los gerentes deben brindar más capacitación a los farmacéuticos para fortalecer su conocimiento profesional y alentarlos a cooperar con otros profesionales; (2) el gobierno necesita desarrollar pautas sobre la información proporcionada a los pacientes y capacitar a los farmacéuticos para seguirlas; (3) los hospitales pueden aplicar varios métodos de adquisición y métodos eficientes de gestión de inventario (13).

Sarre y Urbala. (2022). En su estudio tuvo el objetivo "Evaluar la satisfacción del personal hospitalario con los servicios de farmacia hospitalaria". Se realizó una encuesta basada en la web desde noviembre de 2020 hasta enero de 2021 en hospitales públicos de Estonia. Se incluyeron en el estudio dos hospitales regionales, uno central y dos generales para cubrir diferentes tipos de hospitales. Se pidió a los encuestados que evaluaran las siguientes áreas de servicio: (1) dispensación y distribución de medicamentos, (2) compuestos, (3) servicios de farmacia clínica e información sobre medicamentos, (4) ensayos clínicos y (5) comunicación. Se utilizó una escala de calificación de cinco puntos para evaluar la satisfacción con los servicios. Todo el personal del hospital fue invitado a participar en el estudio. Se tuvieron un total de 269 encuestados participaron en la encuesta; la mayoría eran enfermeros (65,4%), los médicos y otro personal respondieron en menor medida. La satisfacción global con los servicios de farmacia hospitalaria fue de 3,9 en una escala de cinco puntos. La satisfacción fue mayor en los hospitales generales en comparación con

los hospitales regionales o centrales. El servicio de preparación magistral obtuvo la calificación más alta (4,2) y el servicio de dispensación y distribución de medicamentos recibió la calificación más baja (3,7). La facilidad de uso del sistema electrónico de pedido de medicamentos, la información sobre medicamentos de fácil acceso y la comunicación sobre la escasez de medicamentos se mencionaron como las áreas que más necesitan mejorar. Aunque nuestra encuesta mostró que los profesionales de la salud y otros especialistas están generalmente satisfechos con el servicio de farmacia hospitalaria, hay margen de mejora. Estamos planeando realizar el estudio en todas las farmacias de los hospitales de Estonia con el objetivo de descubrir los cuellos de botella en los servicios de farmacia en todo Estonia. Esto permitirá el desarrollo de estándares comunes y armonizará la prestación de servicios de farmacia hospitalaria (14).

Eze, et al., (2018). El estudio como objetivo tuvo " Evaluar el nivel de satisfacción de los adultos mayores con la atención farmacéutica e identificar factores asociados". Se realizó una encuesta transversal entre 200 adultos mayores que asistieron a la unidad de Farmacia del Departamento de Consulta Externa del Hospital Docente Universitario Olabisi Onabanjo (OOUTH) Sagamu durante 4 semanas. Un cuestionario de 26 ítems que aborda las características sociodemográficas y las variables de satisfacción en una escala Likert de 5 puntos de excelente (5) muy bueno (4) bueno (3) regular (2) y malo (1) con un rango de 20- Se utilizó una puntuación de 100. Utilizando IBM SPSS versión 20, se realizaron pruebas t no pareadas y ANOVA unidireccional para análisis posteriores y el valor P significativo se estableció en $< 0,05$. Resultados; La tasa de respuesta fue del 83,5% y la fiabilidad del cuestionario de 0,842. La mayoría de los encuestados eran mujeres 91 (54,5 %) con edades comprendidas entre 60 y 69 años 84 (50,3 %) y casadas 131 (78,4 %). La puntuación de satisfacción global fue de $66,34 \pm 16,09$. Los pacientes estaban más y menos satisfechos con 'La privacidad de las conversaciones con el farmacéutico' $81,4 \pm 16,8$ y 'La

disponibilidad del farmacéutico para responder a sus preguntas” $55 \pm 23,8$ respectivamente. No se encontró asociación significativa entre las variables demográficas y los niveles de satisfacción. Conclusiones La puntuación general de satisfacción con la atención farmacéutica fue buena y no hubo asociación significativa con las variables sociodemográficas (15).

Numpaque, et al., (2017). La investigación tuvo el objetivo de “Identificar la percepción del usuario en relación con la calidad del servicio de cirugía ambulatoria en una institución prestadora de servicios de salud en Boyacá, Colombia”. Se realizó una investigación de corte transversal y de tipo descriptivo con un cuantitativo enfoque para verificar las dimensiones en calidad de cirugía ambulatoria. En las variables socio demográficas el predominio fue el sexo femenino, con una edad de 47.5 años y el nivel del bachillerato en su escolaridad. Según el análisis en la escala SERVQHOS, lo mejor valorados en el usuario de una calidad subjetiva dio la amabilidad de los colaboradores, la confianza y el trato personalizado, en cuanto al objetivo de calidad es mejor la señalización, la apariencia de la infraestructura y la tecnología. La percepción del usuario en la calidad de los servicios es un factor determinante para realizar planes en las actividades para la mejora a nivel administrativo de los establecimientos de salud (16).

Pedraja, et al., (2019). En su estudio tuvo el objetivo ” Evaluar la percepción de calidad de servicio entregada en el Hospital Regional Dr. Juan Noé Crevani y los cinco Centros de Salud Familiar de la ciudad de Arica, Chile, con el fin de acercarse hacia un plan de mejora”. Para el desarrollo de esta investigación se utilizó la metodología del modelo Servperf, a través del diseño de una encuesta mediante cinco dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Esta encuesta fue aplicada de manera balanceada tanto demográfica como geográficamente en toda la ciudad de Arica. Los resultados obtenidos permiten desarrollar un diagnóstico actualizado de la

salud pública de esta ciudad, descubriendo las principales debilidades y aspectos a mejorar, además de disponer de un mecanismo de medición con constructo objetivo y válido. Los resultados indican que la dimensión con mayor grado de satisfacción fue la relacionada con los elementos tangibles y la dimensión percibida como más desfavorables fue fiabilidad, lo que refleja la desconfianza de la sociedad frente a lo que promete el servicio. Quedan expuestas las dimensiones e instituciones que necesitan una mayor atención en beneficio de los usuarios; es decir, se presentan los lineamientos para el desarrollo de un plan de mejora a corto y largo plazo para enriquecer sustancialmente la calidad de servicio de salud pública de la ciudad de Arica (17).

2.2. Bases teóricas

Calidad de servicio:

Es la realización que un servicio tiene para satisfacer los deseos y necesidades de los usuarios, el cual se puede medir de diversos enfoques (18).

En el sector salud, la calidad en el servicio presenta un protagonismo especial. Por lo que ha incorporado en sus objetivos de gestión una atención comprometida en salud, participativa y acogedora. Ya que los usuarios cada vez son más exigentes, por lo que ha comprometido a las instituciones ha ofrecer un mejor servicio, por medio de las expectativas y una adecuada gestión eficiente por cada factor que se encuentra dentro de la calidad del servicio (19).

La calidad de servicio es un juicio global hecho por el usuario acerca de la excelencia o superioridad que reviste un servicio recibido (20).

La atención a nivel de la salud ha iniciado una transformación en el concepto de calidad y satisfacción en la atención, descubriendo una percepción que presenta el usuario en el servicio, lo cual incluye a los colaboradores con la interdependencia. Por lo tanto, la calidad del servicio es la consecuencia de la interacción entre cuerpo, mente y entornos asociados

con la empatía y capacidad de respuesta en los servicios (21).

La calidad (22).

La calidad es considerada un factor de excelencia y diferenciación en los servicios, por lo que los servicios de salud presentan servicios similares, con diferente calidad, por lo que genera en los usuarios una ventaja distinta (23).

El evaluar la calidad es un interés mundial y se hace mediante diversos instrumentos, considerando que las percepciones son una construcción social desde las prácticas y los discursos (24).

Definición conceptual de las dimensiones

Fiabilidad: Es considerado como habilidad que tiene el establecimiento para realizar la ejecución en el servicio de manera cuidadosas y fiable.

Capacidad de respuesta: Es la rapidez en la cual se ofrece a los usuarios un servicio adecuado.

Seguridad: Son las características en la cual la atención está relacionada con las habilidades y el conocimiento de los colaboradores en una atención segura que es percibido por el usuario.

Empatía: Está relacionada en la individualización de los colaboradores en el trato que es percibido por el usuario.

Elementos tangibles: Es la referencia en lo físico de los equipos, instalaciones, material y personal (25).

Satisfacción del usuario externo:

La satisfacción del usuario externo es la ejecución por medio de la organización en salud, en percepciones y expectativas del usuario en conexión a servicios que ofrece y a la persona que va al establecimiento se considera el usuario externo para su atención en salud con calidad de forma continua, en un ambiente de comunidad y familia (26).

La satisfacción en el paciente es fundamental en la evaluación de servicios, la atención de la salud. Además, una mayor satisfacción del paciente se asocia con mejores resultados de salud del paciente (27).

La satisfacción del usuario procede de la perspectiva y el comportamiento del servicio, determinando lo esperado y lo obtenido superando los factores como valores, habilidades, destrezas, organización de las instituciones de salud, convirtiéndose en condicionantes para la satisfacción del cliente (28).

La satisfacción del usuario externo es el elemento clave y por lo que adquirió importancia en la Salud Pública, llegando a ser uno de los ejes de evaluación más importantes, la interacción que tienen los usuarios en los servicios incluye, que las necesidades son cada vez demandantes, además de específicas en la atención recibida (29).

Por lo tanto, satisfacer al paciente, se manifiesta en la evaluación por medio de la atención recibida, que se basa por la percepción frente al hecho en sus expectativas de tener una buena atención (30).

Definición conceptual de las dimensiones

Dimensión Humana: Esta dimensión es muy importante porque generaliza la relación que tiene el profesional de salud con su paciente o también llamado una relación interpersonal.

Dimensión del Entorno: Esta dimensión se basa en mantener en buenas condiciones todo lo que está a nuestro alrededor, tener un espacio con mucha comodidad para todos los usuarios por tanto halla buena interacción entre el profesional de salud y el paciente.

Dimensión Tecnológico-Científico: Esta dimensión está basada en la capacidad de conocimiento que debe tener todo el personal en un establecimiento (31).

2.3. Formulación de hipótesis

2.3.1. Hipótesis general

Existe relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario externo en

la farmacia citostáticos del Hospital Santa Rosa. Lima 2022.

2.3.2. Hipótesis específicas

a.- Existe relación significativa entre la calidad de atención en su dimensión: Fiabilidad y la satisfacción del usuario externo en la farmacia citostáticos del Hospital Santa Rosa. Lima 2022.

b.- Existe relación significativa entre la calidad de atención en su dimensión: Fiabilidad y la satisfacción del usuario externo en la farmacia citostáticos del Hospital Santa Rosa. Lima 2022.

c.- Existe relación significativa entre la calidad de atención en su dimensión: Capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario externo en la farmacia citostáticos del Hospital Santa Rosa. Lima 2022.

d.- Existe relación significativa entre la calidad de atención en su dimensión: Seguridad de respuesta y la satisfacción del usuario externo en la farmacia citostáticos del Hospital Santa Rosa. Lima 2022.

e.- Existe relación significativa entre la calidad de atención en su dimensión: Empatía y la satisfacción del usuario externo en la farmacia citostáticos del Hospital Santa Rosa. Lima 2022.

f.- Existe relación significativa entre la calidad de atención en su dimensión: Tangibilidad y la satisfacción del usuario externo en la farmacia citostáticos del Hospital Santa Rosa. Lima 2022.

g.- Existe relación significativa entre la satisfacción del usuario externo en su dimensión: Humanística y la calidad de atención en la farmacia citostáticos del Hospital Santa Rosa. Lima 2022.

h.- Existe relación significativa entre la satisfacción del usuario externo en su dimensión: Tecnología – Científica y la calidad de atención en la farmacia

citostáticos del Hospital Santa Rosa. Lima 2022.

i.- Existe relación significativa entre la satisfacción del usuario externo en su dimensión: Entorno y la calidad de atención en la farmacia citostáticos del Hospital Santa Rosa. Lima 2022.

j.- Existe relación significativa entre la calidad de atención y satisfacción del usuario externo en la farmacia citostáticos del Hospital Santa Rosa. Lima 2022.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. Método de la investigación

El método de investigación corresponde al tipo hipotético – deductivo.

Consiste en un procedimiento que parte de unas asevera acciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear tales hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos (32).

3.2. Enfoque de la investigación

El enfoque de la investigación es cuantitativo. El cual presenta la recolección de los datos para comprobar la hipótesis en base al análisis estadístico y medición numérica, para establecer las pruebas de teorías y las pautas de comportamiento (33).

3.3. Tipo de investigación

Aplicada.

3.4. Diseño de la investigación

El diseño es no experimental, con nivel descriptivo, la investigación es observacional: con corte transversal. Por lo que se recolectan los datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado (34).

3.5. Población, muestra y muestreo

Población: Estará integrada en 615 usuarios externos de la farmacia citostáticos del

Hospital Santa Rosa. Lima 2022.

En este sentido, una investigación puede tener como propósito el estudio de un conjunto numeroso de objetos, individuos, e incluso documentos. A dicho conjunto se le denomina población (35).

Criterios de inclusión:

- Pacientes atendidos en la farmacia de citostáticos.
- Pacientes de 18 años o más.
- Acompañantes de los pacientes en la farmacia de citostáticos

Criterios de exclusión:

- Pacientes que no quieren responder el cuestionario.
- Pacientes discapacitados para responder el cuestionario.
- Los colaboradores que se atienden en el Hospital.

Muestra: Estará conformada por 230 usuarios externos de la farmacia de citostáticos del Hospital Santa Rosa. Lima 2022, que cumplan con los criterios de inclusión.

Muestreo: La muestra estará seleccionada por medio de un muestreo probabilístico aleatorio simple, el cual se aplica la estadísticamente la fórmula de población finita.

Calculo del tamaño de la muestra:

$$n = \frac{NZ^2pq}{(N-1)D^2 + Z^2pq} =$$

Donde:

- n Tamaño de la muestra
- N Total de la población
- Z 1.96 al cuadrado (95%)
- p proporción esperada (0,6)
- q 1 – p (1-0,6 = 0,4)

D precisión (5%)

Reemplazando:

$$n = \frac{615 (1.96)^2 \times (0.6) (0.4)}{(615-1) 0.05^2 + (1.96)^2(0.6) (0.4)}$$

n = 230 pacientes.

3.6. Variables y operacionalización

Variable 1.

Calidad de atención

Definición Operacional

La calidad de atención farmacéutica depende de la percepción que tiene el usuario respecto al servicio recibido en un establecimiento farmacéutico, y si este logra satisfacer sus necesidades y expectativas.

Dimensión	Indicadores	Escala de medición	Escala Valorativa
Fiabilidad.	-Atención correcta sin errores. -Atención según el horario establecido.	Ordinal.	1.- Muy bueno 2.- Bueno 3.- Regular 4.- Malo
Capacidad de respuesta.	-Atención rápida -Solución inmediata a su problema. -Ofrecimiento de alternativas adecuadas y eficaces.	Ordinal.	1.- Muy bueno 2.- Bueno 3.- Regular 4.- Malo
Seguridad.	-Confianza al personal que le atendió. -Conocimiento sólido del personal que le atendió. -Tiempo suficiente para responder las preguntas o dudas de los usuarios externos.	Ordinal.	1.- Muy bueno 2.- Bueno 3.- Regular 4.- Malo
Empatía.	-El personal que lo atiende muestra amabilidad y respeto. -El personal se preocupa por la salud de sus pacientes. -El personal le brinda privacidad al paciente cuando lo necesita.	Ordinal.	1.- Muy bueno 2.- Bueno 3.- Regular 4.- Malo
Tangibilidad.	-Las instalaciones de la farmacia son adecuadas. -La farmacia tiene un ambiente adecuado para la atención.	Ordinal.	1.- Muy bueno 2.- Bueno 3.- Regular 4.- Malo

Fuente: Elaboración propia.

Variable 2.

Satisfacción del usuario externo

Definición Operacional

La satisfacción del usuario externo, viene a ser la relación entre el servicio ofrecido y la respuesta satisfactoria o no del usuario según la calidad que este percibe.

Dimensión	Indicadores	Escala de medición	Escala Valorativa
Humanística.	-El personal respeta su confidencialidad y actúa con discreción. -El personal se encuentra uniformado, aseado e identificado.	Ordinal.	1.- Muy satisfecho 2.- Satisfecho 3.- Poco satisfecho 4.- No satisfecho
Tecnología - Científica	-La farmacia cuenta con instalaciones modernas. -Cada personal cuenta con su computadora para la atención.	Ordinal.	1.- Muy satisfecho 2.- Satisfecho 3.- Poco satisfecho 4.- No satisfecho
Entorno.	-La farmacia esta adecuadamente iluminada y ventilada. -La farmacia siempre está limpia y ordenada.	Ordinal.	1.- Muy satisfecho 2.- Satisfecho 3.- Poco satisfecho 4.- No satisfecho

Fuente: Elaboración propia.

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnica

Se aplica la técnica de encuesta, por lo que se recopilará la información mediante un cuestionario a los usuarios externos que asisten al Hospital Santa Rosa del distrito de Pueblo Libre. Se le consulta si accede al consentimiento informado para poder realizar la encuesta y recopilar información para el estudio.

3.7.2. Descripción de instrumentos

El instrumento que se utilizó fue el cuestionario, para medir la calidad de atención y satisfacción del usuario externo en la farmacia citostáticos del Hospital Santa Rosa, el cual está estructurado por 19 preguntas, por medio de una escala ordinal con alternativas de respuestas de 1 a 4.

Tabla de puntajes.

3.7.3. Validación

La validación se realiza por medio de expertos profesionales.

3.7.4. Confiabilidad

La confiabilidad se dará por medio de la recolección de datos utilizando el Alpha de Cronbach, con el programa estadístico SPSS versión 26.

3.8. Procesamiento y análisis de datos

El plan de procesamiento de datos obtenida de la información, el instrumento en la recolección de datos es introducida al programa de Office Excel con versión 2019, luego de tener los resultados se exporto en el programa SPSS con versión 26 para analizar los datos.

3.9. Aspectos éticos

Para la realización de la investigación, se obtuvo el consentimiento informado de cada encuestado que brindó su información. Así mismo se obtuvo el permiso del Hospital Santa Rosa, para llevar a cabo el estudio en el establecimiento de salud.

CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1. Resultados

4.1.1. Análisis descriptivo de resultados

Los resultados se realizan por medio del uso de tablas y gráficos para entender así el comportamiento en las variables, por medio de su descripción, el análisis estadístico del producto en los datos de los objetivos.

Tabla 1. Relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario externo en la farmacia citostáticos del Hospital Santa Rosa.

		Satisfacción			Total	Rho de spearman	p-valor	
		Muy satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho				
Calidad	Muy bueno	n	0	16	0	16	0.140	0.034
		%	0%	7%	0%	7%		
	Bueno	n	11	186	3	200		
		%	4.8%	80.9%	1.3%	87%		
	Regular	n	3	11	0	14		
		%	1.3%	4.8%	0%	6.1%		
	Total	n	14	213	3	230		
		%	6.1%	92.6%	1.3%	100%		

En la tabla 1 se aprecia que en mayoría indican Calidad Buena y el usuario Satisfecho en un 80.9% (N°=186), seguido de Calidad Muy Buena y el usuario satisfecho en un

7% (N°=16). La relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario externo es 0.140, y el p-valor igual a 0.034 ($p < 0.05$).

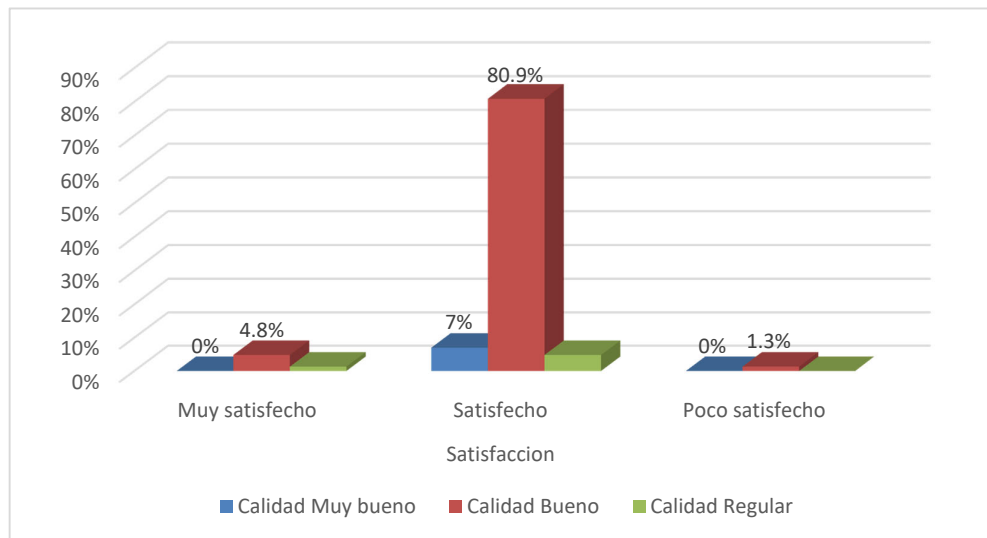


Figura 1. Gráfico de columnas de la relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario externo en la farmacia citostáticos del Hospital Santa Rosa.

Tabla 2. Calidad de atención del usuario externo en la farmacia citostáticos del Hospital Santa Rosa.

		Frecuencia	Porcentaje
Calidad	Muy bueno	16	7%
	Bueno	200	87%
	Regular	14	6.1%
	Total	230	100%

En la tabla 2 se aprecia que en mayoría se presentó Calidad Buena en un 87% (N°=200), seguida de Calidad Muy buena en un 7% (N°=16).

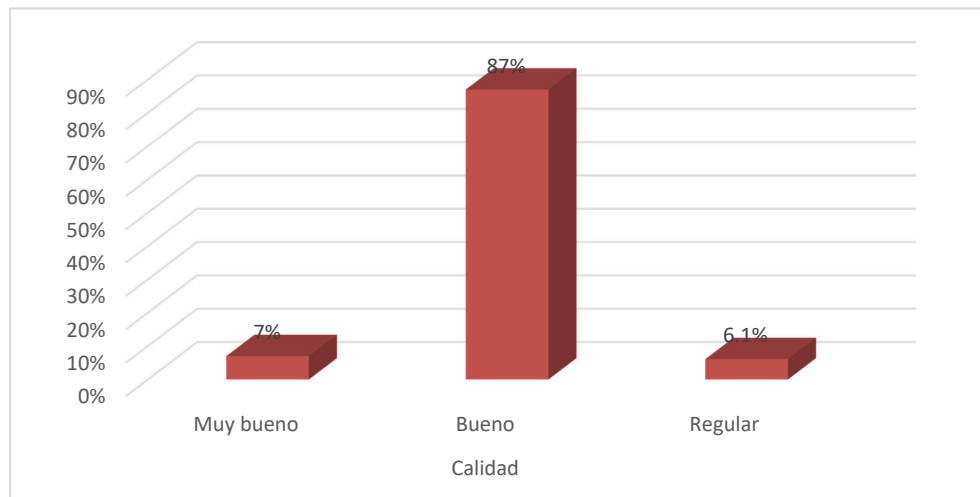


Figura 2. Gráfico de columnas de la calidad de atención del usuario externo en la farmacia citostáticos del Hospital Santa Rosa.

Tabla 3. Satisfacción del usuario externo en la farmacia citostáticos del Hospital Santa Rosa.

		Frecuencia	Porcentaje
Satisfacción	Muy satisfecho	14	6.1%
	Satisfecho	213	92.6%
	Poco satisfecho	3	1.3%
	Total	230	100%

En la tabla 3 se observa que en mayoría los usuarios se encuentran Satisfechos en un 92.6% (N°=213), seguida de los Muy Satisfechos en un 6.1% (N°=14).

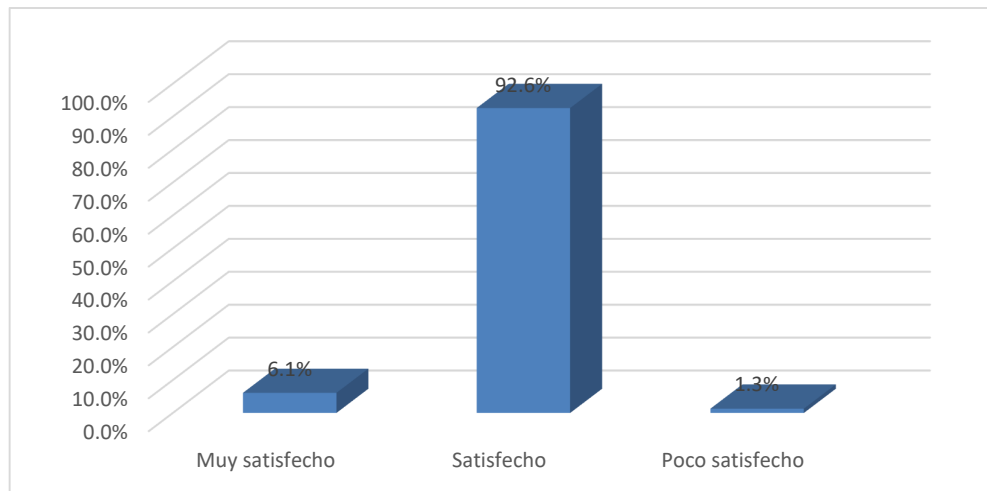


Figura 3. Gráfico de columnas de la satisfacción del usuario externo en la farmacia citostáticos del Hospital Santa Rosa.

Tabla 4. Relación entre la calidad de atención en su dimensión: Fiabilidad y la satisfacción del usuario externo en la farmacia citostáticos del Hospital Santa Rosa.

		Satisfacción			Total	Rho de Spearman	p-valor	
		Muy satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho				
Fiabilidad	Muy bueno	n	0	34	0	34	0.123	0.063
		%	0%	14.8%	0%	14.8%		
	Bueno	n	8	124	3	135		
		%	3.5%	53.9%	1.3%	58.7%		
	Regular	n	6	55	0	61		
		%	2.6%	23.9%	0%	26.5%		
Total		n	14	213	3	230		
		%	6.1%	92.6%	1.3%	100%		

En la tabla 4 se observa que en mayoría indican Fiabilidad Buena y el usuario Satisfacción en un 53.9% (N°=124), seguido de Fiabilidad Buena y los usuarios Muy Satisfechos en un 3.5% (N°=8). La relación entre la dimensión Fiabilidad y la satisfacción del usuario externo es 0.123, y el p-valor es 0.063 ($p > 0.05$).

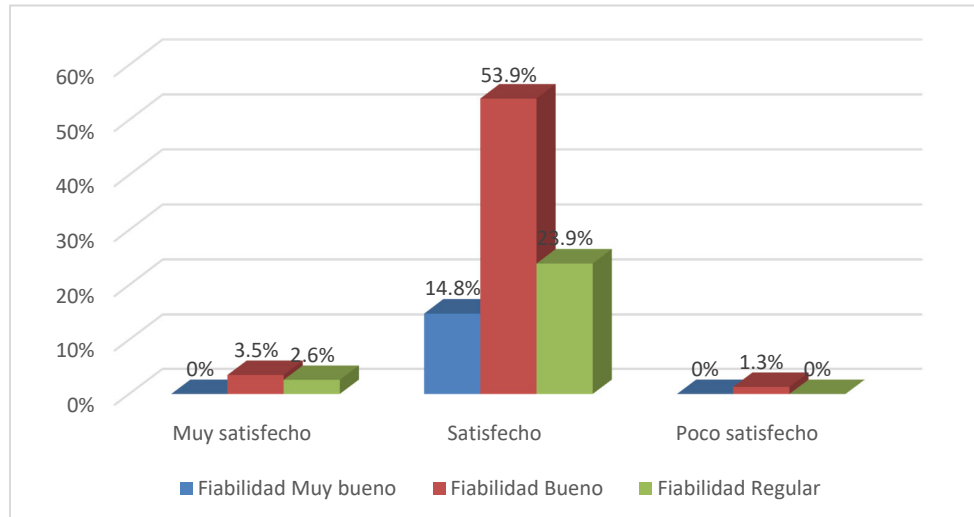


Figura 4. Gráfico de columnas de la relación entre la calidad de atención en su dimensión: Fiabilidad y la satisfacción del usuario externo en la farmacia citostáticos del Hospital Santa Rosa.

Tabla 5. Relación entre la calidad de atención en su dimensión: Capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario externo en la farmacia citostáticos del Hospital Santa Rosa.

		Satisfacción			Total	Rho de Spearman	p-valor	
		Muy satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho				
Capacidad de respuesta	Muy bueno	n	0	34	0	0.096	0.149	
		%	0%	14.8%	0%			14.8%
	Bueno	n	11	164	2			177
		%	4.8%	71.3%	0.9%			77%
	Regular	n	3	15	1			19
		%	1.3%	6.5%	0.4%			8.3%
	Total	n	14	213	3			230
		%	6.1%	92.6%	1.3%			100%

En la tabla 5 se observa que en mayoría la Capacidad de respuesta Buena y usuario Satisfecho en un 71.3% (N°=164), seguido de Capacidad de respuesta Muy buena y usuario Satisfecho en un 14.8% (N°=34). La relación dimensión Capacidad de respuesta y satisfacción del usuario externo 0.096, y p-valor igual a 0.149 ($p > 0.05$).

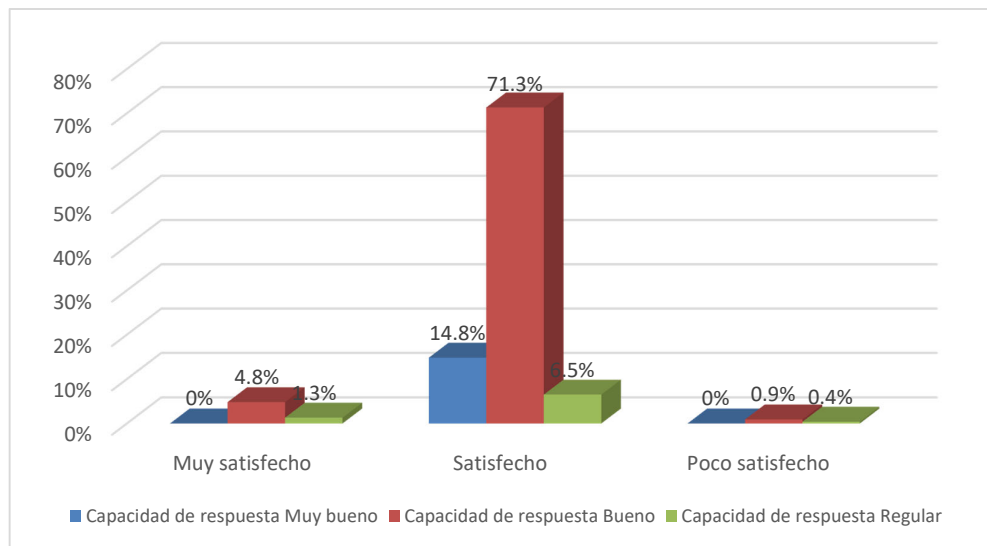


Figura 5. Gráfico de columnas de la relación entre la calidad de atención en su dimensión: Capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario externo en la farmacia citostáticos del Hospital Santa Rosa.

Tabla 6. Relación entre la calidad de atención en su dimensión: Seguridad de respuesta y la satisfacción del usuario externo en la farmacia citostáticos del Hospital Santa Rosa.

		Satisfacción			Total	Rho de Spearman	p-valor	
		Muy satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho		n		
Seguridad de respuesta	Bueno	n	11	144	1	156	0.087	0.187
		%	4.8%	62.6%	0.4%	67.8%		
	Regular	n	3	69	2	74		
		%	1.3%	30%	0.9%	32.2%		
	Total	n	14	213	3	230		
		%	6.1%	92.6%	1.3%	100%		

En la tabla 6 se aprecia que en mayoría indican Seguridad Buena y los usuarios Satisfechos en un 62.6% (N°=144), seguido de Seguridad Regular y los usuarios Satisfechos en un 30% (N°=69). La relación entre dimensión Seguridad de respuesta y satisfacción del usuario externo es 0.087, el p-valor es 0.187 ($p > 0.05$).

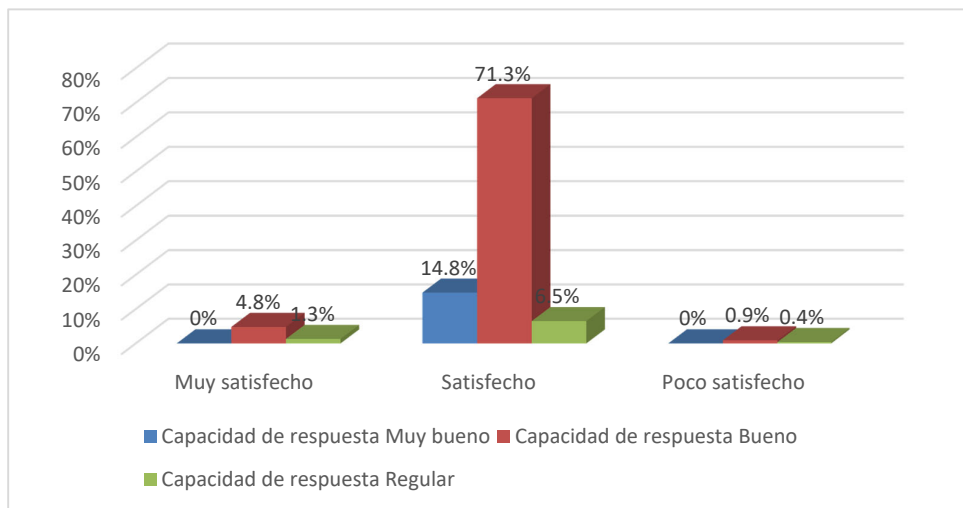


Figura 6. Gráfico de columnas de la relación entre la calidad de atención en su dimensión: Seguridad de respuesta y la satisfacción del usuario externo en la farmacia citostáticos del Hospital Santa Rosa.

Tabla 7. Relación entre la calidad de atención en su dimensión: Empatía y la satisfacción del usuario externo en la farmacia citostáticos del Hospital Santa Rosa.

		Satisfacción			Total	Rho de spearman	p-valor	
		Muy satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho				
Empatía	Muy bueno	n	0	31	0	31	0.014	0.838
		%	0%	13.5%	0%	13.5%		
	Bueno	n	14	143	3	160		
		%	6.1%	62.2%	1.3%	69.6%		
	Regular	n	0	39	0	39		
		%	0%	17%	0%	17%		
Total	n	14	213	3	230			
	%	6.1%	92.6%	1.3%	100%			

En la tabla 7 se observa que en mayoría indican Empatía Buena y los usuarios Satisfechos en un 62.2% (N°=143), seguido de Empatía Regular y los usuarios Satisfechos en un 17% (N°=39). La relación entre la dimensión Empatía y la satisfacción del usuario externo es 0.014, y el p-valor igual a 0.838 ($p > 0.05$).

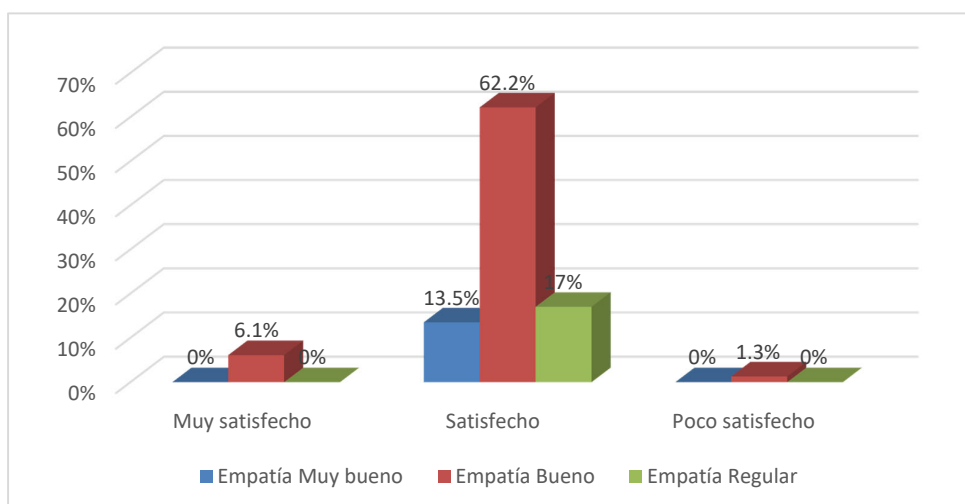


Figura 7. Gráfico de columnas de las relaciones entre la calidad de atención en su dimensión: Empatía y la satisfacción del usuario externo en la farmacia citostáticos del Hospital Santa Rosa.

Tabla 8. Relación entre la calidad de atención en su dimensión: Tangibilidad y la satisfacción del usuario externo en la farmacia citostáticos del Hospital Santa Rosa.

		Satisfacción			Total	Rho de Spearman	p-valor	
		Muy satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho				
Tangibilidad	Muy bueno	n	0	25	0	25	0.293	0.000
		%	0%	10.9%	0%	10.9%		
	Bueno	n	3	148	3	154		
		%	1.3%	64.3%	1.3%	67%		
	Regular	n	11	40	0	51		
		%	4.8%	17.4%	0%	22.2%		
Total	n	14	213	3	230			
	%	6.1%	92.6%	1.3%	100%			

En la tabla 8 se aprecia que en mayoría indican Tangibilidad Buena y los usuarios Satisfechos en un 64.3% (N°=148), seguido de Tangibilidad Regular y los usuarios Satisfechos en un 17.4% (N°=40). La relación entre la dimensión Tangibilidad y la satisfacción del usuario externo es 0.293, y el p-valor igual a 0.000 ($p < 0.05$).

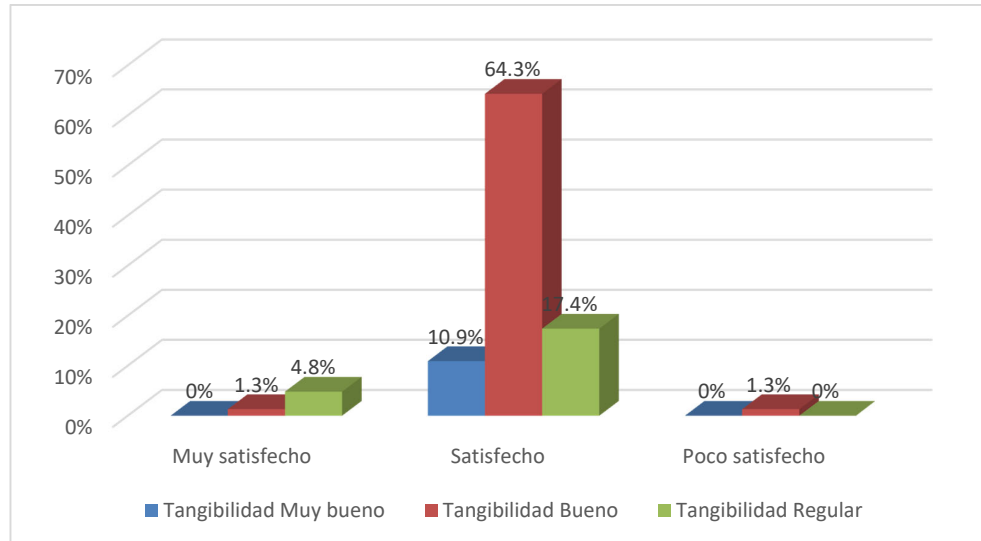


Figura 8. Gráfico de columnas de la relación entre calidad de atención en su dimensión Tangibilidad y satisfacción del usuario externo en la farmacia citostáticos del Hospital Santa Rosa.

Tabla 9. Relación entre la satisfacción del usuario externo en su dimensión: Humanística y la calidad de atención en la farmacia citostáticos del Hospital Santa Rosa.

		Humanística			Total	Rho de spearman	p-valor
		Muy satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho			
Calidad	Muy bueno	n	0	16	0	0.005	0.939
		%	0%	7%	0%		
	Bueno	n	13	156	31	200	
		%	5.7%	67.8%	13.5%		
	Regular	n	0	14	0	14	
		%	0%	6.1%	0%		
Total		n	13	186	31	230	
		%	5.7%	80.9%	13.5%		

En la tabla 9 se observa que en mayoría indican Calidad Buena y respecto a la dimensión Humanística Satisfechos en un 67.8% (N°=156), seguido de Calidad Buena y la dimensión Humanística Poco satisfechos en 13.5% (N°=31). La relación entre dimensión Humanística y calidad de atención es 0.005, y p-valor igual a 0.939 ($p > 0.05$).

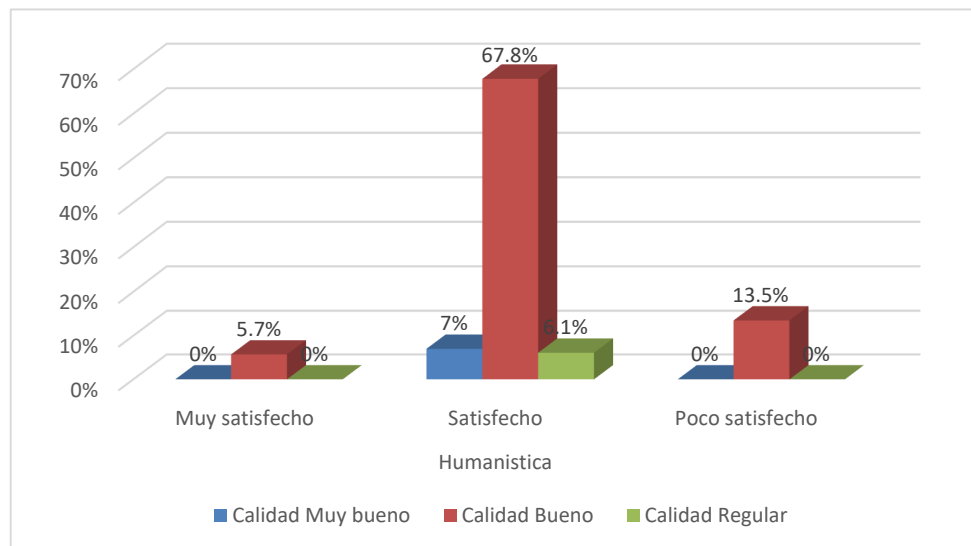


Figura 9. Gráfico de columnas de la relación entre la satisfacción del usuario externo en su dimensión: Humanística y la calidad de atención en la farmacia citostáticos del Hospital Santa Rosa.

Tabla 10. Relación entre la satisfacción del usuario externo en su dimensión: Tecnología - Científica y la calidad de atención en la farmacia citostáticos del Hospital Santa Rosa.

		Tecnología científica				Total	Rho de Spearman	p-valor
		Muy satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	No satisfecho			
Calidad	Muy bueno	n	0	16	0	0	0.063	0.339
	%	0%	7%	0%	0%	7%		
Bueno	n	17	166	15	2	200		
	%	7.4%	72.2%	6.5%	0.9%	87%		
Regular	n	0	12	1	1	14		
	%	0%	5.2%	0.4%	0.4%	6.1%		
Total	n	17	194	16	3	230		
	%	7%	84%	7%	1.3%	100%		

En la tabla 10 se aprecia que en mayoría indican Calidad Buena y la dimensión Tecnología científica Satisfechos en 72.2% (N°=166), seguido de Calidad Muy buena y la dimensión Humanística Satisfechos en 7% (N°=16). La relación entre dimensión Tecnología científica y calidad de atención es 0.063, y p-valor igual a 0.339 ($p > 0.05$).

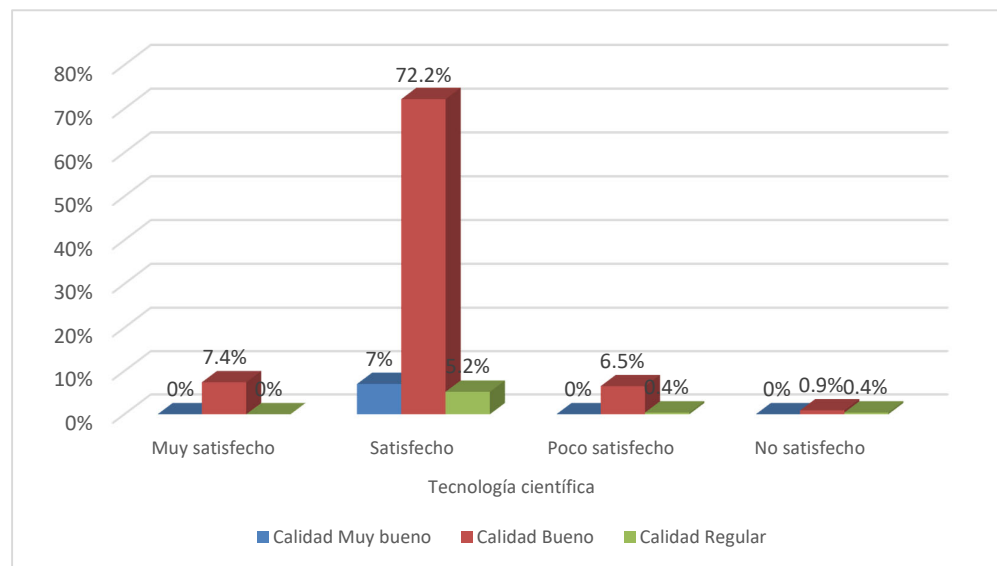


Figura 10. Gráfico de columnas de la relación entre satisfacción del usuario externo en su dimensión: Tecnología Científica y la calidad de atención en la farmacia citostáticos del Hospital Santa Rosa.

Tabla 11. Relación entre la satisfacción del usuario externo en su dimensión: Entorno y la calidad de atención en la farmacia citostáticos del Hospital Santa Rosa.

		Entorno			Total	Rho de Spearman	p-valor
Calidad		Muy satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho		0.033	0.622
		Muy bueno	n	3			
	%	1.3%	5.7%	0%	7%		
Bueno	n	13	186	1	200		
	%	5.7%	80.9%	0.4%	87%		
Regular	n	3	10	1	14		
	%	1.3%	4.3%	0.4%	6.1%		
Total	n	19	209	2	230		
	%	8.3%	90.9%	0.9%	100%		

En la tabla 11 se observa que en mayoría indican Calidad Buena y la dimensión Entorno Satisfechos en 80.9% (N°=186), seguido de Calidad Muy buena y la dimensión Entorno Satisfechos en 5.7% (N°=13). La relación entre dimensión Entorno y calidad de atención es 0.033, y p-valor igual a 0.622 ($p > 0.05$).

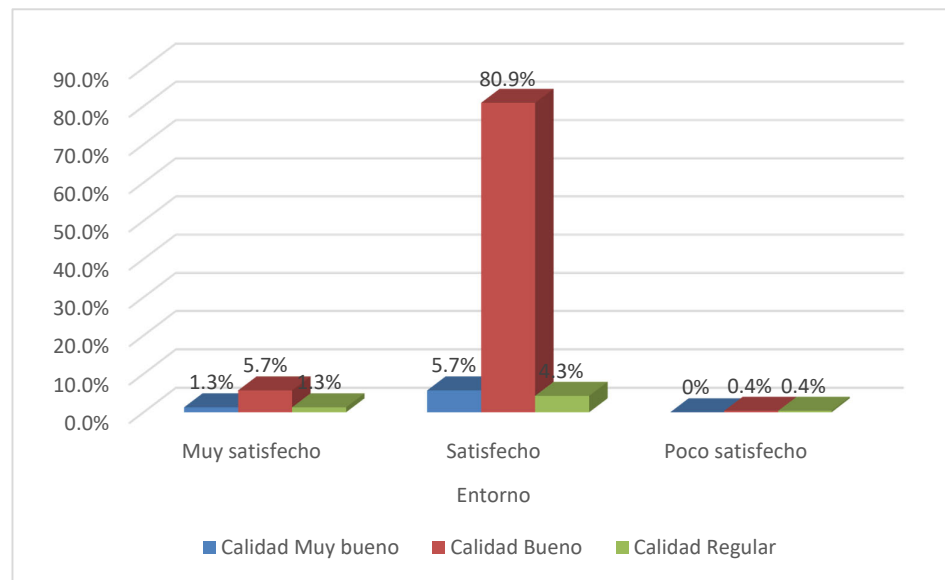


Tabla 11. Relación entre la satisfacción del usuario externo en su dimensión: Entorno y la calidad de atención en la farmacia citostáticos del Hospital Santa Rosa.

4.1.2. Prueba de hipótesis

Formulación de Hipótesis general:

H₀: No existe relación entre la calidad de atención y satisfacción del externo en la farmacia de citostáticos del Hospital Santa Rosa. Lima 2022.

H_a: Existe relación entre la calidad de atención y satisfacción del externo en la farmacia de citostáticos del Hospital Santa Rosa. Lima 2022.

H₀: Hipótesis nula, H_a: Hipótesis alterna

Establecer el Nivel de Significancia

Para la presente investigación se decidió trabajar con un nivel de confianza del 95%, correspondiente a un nivel de significancia (α) de 5% = 0.05.

Determinación del Estadígrafo a Emplear

Mediante la prueba no paramétrica rho de Spearman, se determinará si existe relación entre la calidad de atención y satisfacción del externo en la farmacia de citostáticos del Hospital Santa Rosa. Lima 2022

	Coficiente	Sig. asintótica
Rho de Spearman	0.140	0.034

Nivel de significancia = 0.05

Toma de Decisión

El resultado de la prueba no paramétrica rho de Spearman, el coeficiente indica un valor igual a 0.140 (Muy baja relación) y el p-valor = 0.034 ($p < 0.05$), se rechaza la hipótesis nula es decir existe relación entre la calidad de atención y satisfacción del externo en la farmacia citostáticos del Hospital Santa Rosa. Lima 2022.

Formulación de Hipótesis específica 1

H₀: No existe relación significativa entre la calidad de atención en su dimensión: Fiabilidad y la satisfacción del usuario externo en la farmacia citostáticos del Hospital Santa Rosa. Lima 2022.

H_a: Existe relación significativa entre la calidad de atención en su dimensión: Fiabilidad y la satisfacción del usuario externo en la farmacia citostáticos del Hospital Santa Rosa. Lima 2022.

Ho: Hipótesis nula, Ha: Hipótesis alterna

Establecer el Nivel de Significancia

Para la presente investigación se decidió trabajar con un nivel en confianza del 95%, correspondiente a un nivel en significancia (α) de 5% = 0.05.

Determinación del Estadígrafo a Emplear

Mediante la prueba no paramétrica rho de Spearman, se determinará si existe relación significativa entre la calidad de atención en su dimensión: Fiabilidad y la satisfacción del usuario externo en la farmacia citostáticos del Hospital Santa Rosa. Lima 2022.

	Coeficiente	Sig. asintótica
Rho de Spearman	0.123	0.063

Nivel de significancia = 0.05

Toma de Decisión

El resultado de la prueba no paramétrica rho de Spearman, el coeficiente indica un valor igual a 0.123 (Muy baja relación) y el p-valor = 0.063 ($p > 0.05$), se acepta la hipótesis nula es decir no existe relación significativa entre la calidad de atención en su dimensión: Fiabilidad y la satisfacción del usuario externo en la farmacia citostáticos del Hospital Santa Rosa. Lima 2022.

Formulación de Hipótesis específica 2

H₀: No existe relación significativa entre la calidad de atención en su dimensión: Capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario externo en la farmacia citostáticos del Hospital Santa Rosa. Lima 2022.

H_a: Existe relación significativa entre la calidad de atención en su dimensión: Capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario externo en la farmacia citostáticos del Hospital Santa Rosa. Lima 2022.

H₀: Hipótesis nula, H_a: Hipótesis alterna

Establecer el Nivel de Significancia

Para la presente investigación se decidió trabajar con un nivel en confianza del 95%, correspondiente a un nivel en significancia (α) de 5% = 0.05.

Determinación del Estadígrafo a Emplear

Mediante la prueba no paramétrica rho de Spearman, se determinará si existe relación significativa entre la calidad de atención en su dimensión: Capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario externo en la farmacia citostáticos del Hospital Santa Rosa. Lima 2022.

	Coeficiente	Sig. asintótica
Rho de Spearman	0.096	0.149

Nivel de significancia = 0.05

Toma de Decisión

El resultado de la prueba no paramétrica rho de Spearman, el coeficiente indica un valor igual a 0.096 (Muy baja relación) y el p-valor = 0.149 ($p > 0.05$), la hipótesis nula se acepta es decir no existe relación significativa entre la calidad de atención en su dimensión: Capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario externo en la farmacia citostáticos del Hospital Santa Rosa. Lima 2022.

Formulación de Hipótesis específica 3

H₀: No existe relación significativa entre la calidad de atención en su dimensión: Seguridad de respuesta y la satisfacción del usuario externo en la farmacia citostáticos del Hospital Santa Rosa. Lima 2022.

H_a: Existe relación significativa entre la calidad de atención en su dimensión: Seguridad de respuesta y la satisfacción del usuario externo en la farmacia citostáticos del Hospital Santa Rosa. Lima 2022.

Ho: Hipótesis nula, Ha: Hipótesis alterna

Establecer el Nivel de Significancia

Para la presente investigación se decidió trabajar con un nivel en confianza del 95%, correspondiente a un nivel en significancia (α) de 5% = 0.05.

Determinación del Estadígrafo a Emplear

Mediante la prueba no paramétrica rho de Spearman, se determinará si existe relación significativa entre la calidad de atención en su dimensión: Seguridad de respuesta y la satisfacción del usuario externo en la farmacia citostáticos del Hospital Santa Rosa. Lima 2022.

	Coeficiente	Sig. asintótica
Rho de Spearman	0.087	0.187

Nivel de significancia = 0.05

Toma de Decisión

El resultado de la prueba no paramétrica rho de Spearman, el coeficiente indica un valor igual a 0.087 (Muy baja relación) y el p-valor = 0.187 ($p > 0.05$), se acepta la hipótesis nula es decir no existe relación significativa entre la calidad de atención en su dimensión: Seguridad de respuesta y la satisfacción del usuario externo en la farmacia citostáticos del Hospital Santa Rosa. Lima 2022.

Formulación de Hipótesis específica 4

H₀: No existe relación significativa entre la calidad de atención en su dimensión: Empatía y la satisfacción del usuario externo en la farmacia citostáticos del Hospital Santa Rosa. Lima 2022.

H_a: Existe relación significativa entre la calidad de atención en su dimensión: Empatía y la satisfacción del usuario externo en la farmacia citostáticos del Hospital Santa Rosa. Lima 2022.

H₀: Hipótesis nula, H_a: Hipótesis alterna

Establecer el Nivel de Significancia

Para la presente investigación se decidió trabajar con un nivel en confianza del 95%, correspondiente a un nivel en significancia (α) de 5% = 0.05.

Determinación del Estadígrafo a Emplear

Mediante la prueba no paramétrica rho de Spearman, se determinará si existe relación significativa entre la calidad de atención en su dimensión: Empatía y la satisfacción del usuario externo en la farmacia citostáticos del Hospital Santa Rosa. Lima 2022.

	Coeficiente	Sig. asintótica
Rho de Spearman	0.014	0.838

Nivel de significancia = 0.05

Toma de Decisión

El resultado de la prueba no paramétrica rho de Spearman, el coeficiente indica un valor igual a 0.014 (Muy baja relación) y el p-valor = 0.838 ($p > 0.05$), se acepta la hipótesis nula es decir no existe relación significativa entre la calidad de atención en su dimensión: Empatía y la satisfacción del usuario externo en la farmacia citostáticos del Hospital Santa Rosa. Lima 2022.

Formulación de Hipótesis específica 5

H₀: No existe relación significativa entre la calidad de atención en su dimensión: Tangibilidad y la satisfacción del usuario externo en la farmacia citostáticos del Hospital Santa Rosa. Lima 2022.

H_a: Existe relación significativa entre la calidad de atención en su dimensión: Tangibilidad y la satisfacción del usuario externo en la farmacia citostáticos del Hospital Santa Rosa. Lima 2022.

H₀: Hipótesis nula, H_a: Hipótesis alterna

Establecer el Nivel de Significancia

Para la presente investigación se decidió trabajar con un nivel en confianza del 95%, correspondiente a un nivel en significancia (α) de 5% = 0.05.

Determinación del Estadígrafo a Emplear

Mediante la prueba no paramétrica rho de Spearman, se determinará si existe relación significativa entre la calidad de atención en su dimensión: Tangibilidad y la satisfacción del usuario externo en la farmacia citostáticos del Hospital Santa Rosa. Lima 2022.

	Coeficiente	Sig. asintótica
Rho de Spearman	0.293	0.000

Nivel de significancia = 0.05

Toma de Decisión

El resultado de la prueba no paramétrica rho de Spearman, el coeficiente indica un valor igual a 0.293 (Baja relación) y el p-valor = 0.000 ($p < 0.05$), la hipótesis nula se rechaza es decir existe relación significativa entre la calidad de atención en su dimensión: Tangibilidad y la satisfacción del usuario externo en la farmacia citostáticos del Hospital Santa Rosa. Lima 2022.

Formulación de Hipótesis específica 6

H₀: No existe relación significativa entre la satisfacción del usuario externo en su dimensión: Humanística y la calidad de atención en la farmacia citostáticos del Hospital Santa Rosa. Lima 2022.

H_a: Existe relación significativa entre la satisfacción del usuario externo en su dimensión: Humanística y la calidad de atención en la farmacia citostáticos del Hospital Santa Rosa. Lima 2022.

H₀: Hipótesis nula, H_a: Hipótesis alterna

Establecer el Nivel de Significancia

Para la presente investigación se decidió trabajar con un nivel en confianza del 95%, correspondiente a un nivel en significancia (α) de 5% = 0.05.

Determinación del Estadígrafo a Emplear

Mediante la prueba no paramétrica rho de Spearman, se determinará si existe relación significativa entre la satisfacción del usuario externo en su dimensión: Humanística y la calidad de atención en la farmacia citostáticos del Hospital Santa Rosa. Lima 2022.

	Coeficiente	Sig. asintótica
Rho de Spearman	0.005	0.939

Nivel de significancia = 0.05

Toma de Decisión

El resultado de la prueba no paramétrica rho de Spearman, el coeficiente indica un valor igual a 0.005 (Muy baja relación) y el p-valor = 0.939 ($p > 0.05$), se rechaza la hipótesis nula es decir no existe relación significativa entre la satisfacción del usuario externo en su dimensión: Humanística y la calidad de atención en la farmacia citostáticos del Hospital Santa Rosa. Lima 2022.

Formulación de Hipótesis específica 7

H₀: No existe relación significativa entre la satisfacción del usuario externo en su dimensión: Tecnología – Científica y la calidad de atención en la farmacia citostáticos del Hospital Santa Rosa. Lima 2022.

H_a: Existe relación significativa entre la satisfacción del usuario externo en su dimensión: Tecnología – Científica y la calidad de atención en la farmacia citostáticos del Hospital Santa Rosa. Lima 2022.

Ho: Hipótesis nula, Ha: Hipótesis alterna

Establecer el Nivel de Significancia

Para la presente investigación se decidió trabajar con un nivel en confianza del 95%, correspondiente a un nivel en significancia (α) de 5% = 0.05.

Determinación del Estadígrafo a Emplear

Mediante la prueba no paramétrica rho de Spearman, se determinará si existe relación significativa entre la satisfacción del usuario externo en su dimensión: Tecnología – Científica y la calidad de atención en la farmacia citostáticos del Hospital Santa Rosa. Lima 2022.

	Coeficiente	Sig. asintótica
Rho de Spearman	0.063	0.339

Nivel de significancia = 0.05

Toma de Decisión

El resultado de la prueba no paramétrica rho de Spearman, el coeficiente indica un valor igual a 0.063 (Muy baja relación) y el p-valor = 0.339 ($p > 0.05$), la hipótesis nula se acepta es decir no existe relación significativa entre la satisfacción del usuario externo en su dimensión: Tecnología – Científica y la calidad de atención en la farmacia citostáticos del Hospital Santa Rosa. Lima 2022.

Formulación de Hipótesis específica 8

H₀: No existe relación significativa entre la satisfacción del usuario externo en su dimensión: Entorno y la calidad de atención en la farmacia citostáticos del Hospital Santa Rosa. Lima 2022.

H_a: Existe relación significativa entre la satisfacción del usuario externo en su dimensión: Entorno y la calidad de atención en la farmacia citostáticos del Hospital Santa Rosa. Lima 2022.

H₀: Hipótesis nula, H_a: Hipótesis alterna

Establecer el Nivel de Significancia

Para la presente investigación se decidió trabajar con el nivel en confianza del 95%, correspondiente a un nivel en significancia (α) de 5% = 0.05.

Determinación del Estadígrafo a Emplear

Mediante la prueba no paramétrica rho de Spearman, se determinará si existe relación significativa entre la satisfacción del usuario externo en su dimensión: Entorno y la calidad de atención en la farmacia citostáticos del Hospital Santa Rosa. Lima 2022.

	Coeficiente	Sig. asintótica
Rho de Spearman	0.033	0.622

Nivel de significancia = 0.05

Toma de Decisión

El resultado de la prueba no paramétrica rho de Spearman, el coeficiente indica un valor igual a 0.033 (Muy baja relación) y el p-valor = 0.622 ($p > 0.05$), la hipótesis nula se acepta es decir no existe relación significativa entre la satisfacción del usuario externo en su dimensión: Entorno y la calidad de atención en la farmacia citostáticos del Hospital Santa Rosa. Lima 2022.

4.2 Discusión de resultados

Según los resultados de los datos obtenidos en forma general, la calidad de atención en la farmacia de citostáticos del Hospital Santa Rosa. Lima 2022 es regular (6.1%), bueno (87%) y muy bueno (7%); asimismo la satisfacción de los usuarios en la farmacia de citostáticos del Hospital Santa Rosa. Lima 2022 en se encuentra poco satisfecho (1.3%), satisfechos (92.6%) y muy satisfecho (6.1%) con el servicio adquirido.

La calidad de atención en sus cinco dimensiones tiene un predominio bueno siendo los resultados: dimensión fiabilidad, en su mayoría indican Fiabilidad Buena y los usuarios Satisfechos en un (53.9%); dimensión capacidad de respuesta, en su mayoría indica Capacidad de respuesta Buena y los usuario Satisfecho en un (71.3%); dimensión seguridad, en su mayoría indican Seguridad Buena y los usuarios Satisfechos en un (62.6%); dimensión empatía, en mayoría indican Empatía Buena y los usuarios Satisfechos en un (62.2%) y en la dimensión tangibilidad, en su mayoría indican Tangibilidad Buena y los usuarios Satisfechos en un (64.3%).

Respecto a la satisfacción del usuario externo, en sus tres dimensiones tiene un predominio satisfecho siendo los resultados: dimensión humanística, en su mayoría indican Calidad Buena y respecto a la dimensión Humanística Satisfechos en un (67.8%); dimensión Tecnológica-científica, en su mayoría indican Calidad Buena y respecto a la dimensión Tecnología-científica Satisfechos en un (72.2%); dimensión entorno, en su mayoría indican Calidad Buena y la dimensión Entorno Satisfechos en un (80.9%). Por lo tanto, se observa una correlación entre ambas variables, toda vez que mientras la calidad de atención es bueno los usuarios se encuentran satisfechos. Asimismo, el resultado de la prueba no paramétrica rho de Spearman, el coeficiente indica un valor igual a 0.140 (Muy baja relación) y el p-valor = 0.034 ($p < 0.05$), se rechaza la hipótesis nula es decir Existe relación entre la calidad de atención y satisfacción del externo en la farmacia de citostáticos

del Hospital Santa Rosa. Lima 2022.

El estudio lo corroboramos con el estudio de Suarez, et al., (2018), el cual presenta una regular satisfacción, ya que los usuarios indican que falta la mejora en la infraestructura, además de la empatía de los colaboradores hacia los pacientes. Y se sugiere restablecer la calidad del servicio y tener un calificativo en la excelencia, para generar la satisfacción de los usuarios con un imprescindible indicador de calidad para la atención en salud.

Asimismo, apoyamos el resultado con el estudio de Lora, et al., (2021), el cual tuvo como calidad del servicio en la dispensación de los productos farmacéuticos fue valorada de baja a media, y la satisfacción, confiabilidad, responsabilidad, seguridad, empatía y la tangibilidad del usuario con el servicio recibido fue calificado como insatisfecho y no muy satisfecho, lo que implica un alto riesgo de evaluación negativa del servicio de dispensación de productos farmacéuticos.

Por otro lado, en el estudio de Kassa, et al., (2021), en general, la percepción en pacientes ambulatorios sobre la calidad del servicio farmacéutico fue positiva. Sin embargo, dos dimensiones de la calidad del servicio (garantía y confiabilidad) fueron percibidas negativamente.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

En términos generales:

Se toma en conclusión que la variable calidad de atención está relacionada de forma directa y positiva a la variable satisfacción de los usuarios, el resultado en su prueba no paramétrica rho de Spearman, el coeficiente indica un valor igual a 0.140 (Muy baja relación) y el p-valor = 0.034 ($p < 0.05$), se rechaza la hipótesis nula es decir Existe relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario externo en la farmacia de citostáticos del Hospital Santa Rosa. Lima 2022.

En términos específicos:

- 1) No existe relación significativa entre la calidad de atención en su dimensión: Fiabilidad y la satisfacción del usuario externo en la farmacia de citostáticos del Hospital Santa Rosa. El resultado de la prueba no paramétrica rho de Spearman, el coeficiente indica un valor igual a 0.123 (Muy baja relación) y el p-valor = 0.063 ($p > 0.05$), por lo tanto, la hipótesis nula se acepta.
- 2) No existe relación significativa entre la calidad de atención en su dimensión: Capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario externo en la farmacia de citostáticos del Hospital Santa Rosa. El resultado de la prueba no paramétrica rho de

Spearman, el coeficiente indica un valor igual a 0.096 (Muy baja relación) y el p-valor = 0.149 ($p > 0.05$), por lo tanto, se acepta la hipótesis nula.

- 3) No existe relación significativa entre la calidad de atención en su dimensión: Seguridad de respuesta y la satisfacción del usuario externo en la farmacia de citostáticos del Hospital Santa Rosa. El resultado de la prueba no paramétrica rho de Spearman, el coeficiente indica un valor igual a 0.087 (Muy baja relación) y el p-valor = 0.187 ($p > 0.05$), por lo tanto, se acepta la hipótesis nula.
- 4) No existe relación significativa entre la calidad de atención en su dimensión: Empatía y la satisfacción del usuario externo en la farmacia de citostáticos del Hospital Santa Rosa. El resultado de la prueba no paramétrica rho de Spearman, el coeficiente indica un valor igual a 0.014 (Muy baja relación) y el p-valor = 0.838 ($p > 0.05$), por lo tanto, se acepta la hipótesis nula.
- 5) Existe relación significativa entre la calidad de atención en su dimensión: Tangibilidad y la satisfacción del usuario externo en la farmacia de citostáticos del Hospital Santa Rosa. El resultado de la prueba no paramétrica rho de Spearman, el coeficiente indica un valor igual a 0.293 (Baja relación) y el p-valor = 0.000 ($p < 0.05$), por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna.
- 6) No existe relación significativa entre la satisfacción del usuario externo en su dimensión: Humanística y la calidad de atención en la farmacia de citostáticos del Hospital Santa Rosa. El resultado de la prueba no paramétrica rho de Spearman, el coeficiente indica un valor igual a 0.005 (Muy baja relación) y el p-valor = 0.939 ($p > 0.05$), por lo tanto, se acepta la hipótesis nula.
- 7) No existe relación significativa entre la satisfacción del usuario externo en su dimensión: Tecnología – Científica y la calidad de atención en la farmacia de citostáticos del Hospital Santa Rosa. El resultado de la prueba no paramétrica rho de

Spearman, el coeficiente indica un valor igual a 0.063 (Muy baja relación) y el p-valor = 0.339 ($p > 0.05$), por lo tanto, se acepta la hipótesis nula.

- 8) No existe relación significativa entre la satisfacción del usuario externo en su dimensión: Entorno y la calidad de atención en la farmacia de citostáticos del Hospital Santa Rosa. El resultado de la prueba no paramétrica rho de Spearman, el coeficiente indica un valor igual a 0.033 (Muy baja relación) y el p-valor = 0.622 ($p > 0.05$), por lo tanto, se acepta la hipótesis nula.

5.2 Recomendaciones

- 1) Desde el punto de vista metodológico, es necesario realizar otros estudios acerca de la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios externos que se dirigen a la farmacia de citostáticos del Hospital Santa Rosa.
- 2) Se recomienda mejorar la calidad de atención del personal técnico, mediante capacitaciones constantes, esto garantizará un servicio confiable y seguro para nuestros pacientes.
- 3) Mejorar la relación entre los colaboradores técnicos y profesional farmacéutico de las farmacias, para mejorar la satisfacción en los pacientes, garantizando una atención de calidad.
- 4) Ampliar los horarios de atención en la farmacia de citostáticos del Hospital Santa Rosa, para una mejor atención al paciente.

REFERENCIAS

1. Hasen, G. y Negeso, B. Satisfacción de los pacientes con la atención farmacéutica y factores asociados en el suroeste de Etiopía. Rev. Preferencia y adherencia del paciente [Internet]. 2021; 15(9), 2155–2163. Disponible en:
<https://doi.org/10.2147/PPA.S332489>
2. Molla M, Sisay W, Andargie Y, Kefale B, Singh P. Patients' satisfaction with outpatient pharmacy services and associated factors in Debre Tabor comprehensive specialized hospital, Northwest Ethiopia: A cross-sectional study. Rev. PLOS ONE [Internet]. 2022; 17(1), e0262300. Disponible en:
<https://doi.org/10.1371/journal.pone.0262300>
3. Arroyo EJ. La Salud Hoy: Problemas y Soluciones [Internet]. Gob.pe. [citado el 14 de julio de 2022]. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/3443.pdf>
4. Bratkowska, K., Religioni, U., Krysiński, J. y Merks, P. Calidad de los Servicios Farmacéuticos en Farmacias Independientes y Cadenas de Farmacias en Polonia desde la Perspectiva del Paciente. Rev. Preferencia y adherencia del paciente [Internet]. 2020; 14(11), 2459–2467. Disponible en:
<https://doi.org/10.2147/PPA.S284014>
5. Oswaldo Lazo Gonzales, Álvaro Santivañez Pimentel. Calidad de la atención de salud: desafíos. Colegio Médico del Perú. 2018;1(5): 39-40
6. Ministerio de salud. Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo. Lima: RM 527-2011/MINSA, Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad en

Salud; 2012. Disponible en:

<http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf> Fecha de acceso: 10/07/2022

7. Ibarra Picón, A., & Rúa Ramirez, E. Evaluación de la calidad en la atención al usuario del servicio de urgencias del hospital público de Yopal en Casanare, Colombia. Rev. Nova [Internet]. 2018; 16(29), 21-31. Disponible en:
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1794-24702018000100021
8. Suárez Lima Gabriel José et al. Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. Rev Cubana Invest Bioméd [Internet]. 2019 Jun [citado 2022 Jul 14]; 38 (2): 153-169.
Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03002019000200153&lng=es. Epub 01-Jun-2019.
9. Lora M, Mestanza M, Cabrejo J, Rodríguez J, Villegas D, Rodríguez T. Calidad de Servicio y Satisfacción del usuario en la Dispensación de Productos Farmacéuticos en Tiempos de COVID-19. Rev. Anales de la Sociedad Rumana de Biología Celular [Internet]. 2021; 25(4): 8067-79. Disponible en:
<https://www.annalsofrscb.ro/index.php/journal/article/view/3504>
10. Maidana GM, Lugo GB, Samaniego L, Lial N, Acosta P, Vera Z. Evaluación del Servicio de Farmacia que atiende a pacientes diabéticos. Pharm care Esp. 2018;20(3):2018-20(3): 183-200.
11. Boza O. R, Solano C. E. Percepción de la calidad que tienen los usuarios sobre la atención que brinda la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional de Niños Dr. Carlos Sáenz Herrera, durante febrero y marzo del año 2016. Escuela de Ciencias Exactas y Naturales. Universidad Estatal a Distancia. San José – Costa Rica. 2017. Disponible en:
<https://repositorio.uned.ac.cr/reuned/handle/120809/1659>.
12. Choque E. et al., Satisfacción percibida del servicio de Farmacias comunitarias

- independientes de la ciudad de sucre. Rev.BioScientia.2019;2(4):19-29. [fecha de acceso: 24 febrero 2021]. Disponible en:
<https://revistas.usfx.bo/index.php/bs/article/view/327>
13. Kassa DG, Xiang C, HuS, et al. Percepción de los pacientes de la farmacéutica ambulatoria calidad de servicio en el hospital farmacias con auditable transacciones farmacéuticas y servicios en Etiopía: un estudio transversal. Rev. BMJ [Internet]. 2021;11(5), e042853. Disponible en: doi:10.1136/bmjopen-2020-042853
 14. Sarre, M. y Urbala, M. Evaluación de la satisfacción del cliente con los servicios de farmacia hospitalaria en Estonia. Rev. BMJ [Internet]. 2022; 29(4), 11SG-004. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1136/ejhpharm-2022-eahp.3>
 15. Eze, UI, Ojieabu, W. y Eze, M. Satisfacción de los adultos mayores con la atención farmacéutica en una farmacia para pacientes ambulatorios de un hospital docente de Nigeria. Rev. Valor en Salud [Internet]. 2018; 21(3), S324. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.jval.2018.09.1933>.
 16. Numpaque A, Buitrago L, Pardo D. Calidad de la atención en el servicio de cirugía ambulatoria desde la percepción del usuario. Rev. de la Facultad de Medicina [Internet]. 2019; 67(2), 235-239. Disponible en:
doi: 10.15446/revfacmed.v67n2.65978
 17. Pedraja L, Valdés G, Riveros I. Percepción de la calidad de servicio de salud en la ciudad de arica, chile: hacia un plan de mejora. Rev. Interciencia [Internet]. 2019; 44(9), 514-520. Disponible en:
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=33961096009>
 18. Maggui A. Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro. [Tesis para optar el grado de maestro en administración en salud]. Guayaquil: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.2018. Disponible en:

<http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9976>.

19. López E, Cabrera Y, Díaz J. Aproximación a la autoevaluación de la calidad percibida en los servicios de atención al adulto mayor. *Rev. MediSur* [Internet]. 2019; 17(3), 393-406. Disponible en:
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=180062367014>
20. Castellano S, Peña O, Suárez D. Calidad de servicio en centros materno pediátricos del estado Zulia en Venezuela. *Rev. Venezolana de Gerencia* [Internet]. 2019; 24(86), Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29059356006>
21. Menéndez T, Calle A, Delgado D, Espinel J, Cedeño Y. Síndrome de Burnout y calidad de atención del personal de enfermería de un Hospital General en la provincia de Manabí, Ecuador. *Rev. Contribuciones a Las Ciencias Sociales* [Internet]. 2018; Disponible en: <https://www.eumed.net/rev/cccss/2018/10/sindrome-burnout-ecuador.html>
22. Boada V, Barbosa M, Cobo A. Percepción de los usuarios frente a la calidad de atención en salud del servicio de consulta externa según el modelo SERVQUAL. *Rev. Salud Univ. Boyacá* [Internet]. 2019; 6(1), 55-71. Disponible en: <https://revistasdigitales.uniboyaca.edu.co/index.php/rs/article/view/408>
23. Henao D, Giraldo A, Yepes C. Instrumentos para evaluar la calidad percibida por los usuarios en los servicios de salud. *Rev. Gerencia y Políticas de Salud* [Internet]. 2018; 17(34), 1657-7027. Disponible en:
https://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/23002/1/YepesCarlos_2018_EvaluarCalidadSalud.pdf
24. Cobo E, Gómez F, Rodríguez M. Percepción de la calidad de la atención en un servicio de urgencias. *Rev. Salud Univ. Boyacá* [Internet]. 2017; 4(2), 188-204. Disponible en: <https://revistasdigitales.uniboyaca.edu.co/index.php/rs/article/view/262>

25. Suárez G, Robles R, Serrano G, Serrano H, Armijo A, Anchundia R. Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. *Rev. Cubana de Investigaciones Biomédicas* [Internet]. 2019; 38(2), 153-169. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03002019000200153
26. Lara J, Hermoza R, Arellano C. Satisfacción de los pacientes ante la atención odontológica recibida en un hospital en Lima. *Rev. Estomatológica Herediana*, [Internet]. 2020; 30(3), 145-152. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S101943552020000300145&script=sci_arttext
27. Alarcon A, Heredia P, Taype A. Asociación del tiempo de espera y consulta con la satisfacción del paciente: análisis de datos secundarios de una encuesta nacional en establecimientos de atención ambulatoria del Perú. *Rev. BMC Health Serv Res.*, [Internet]. 2019; 19(1), 439. Disponible en: [doi: 10.1186/s12913-019-4288-6](https://doi.org/10.1186/s12913-019-4288-6). PMID: 31262280; PMCID: PMC6604432.
28. Larios C. Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana. *Rev. Científica de Enfermería*, [Internet]. 2020; 9(1). Disponible en: <https://orcid.org/0000-0003-2398-0913>
29. Tintaya L, Mercado S. Importancia del estudio y analisis del clima organizacional, satisfacción laboral y satisfacción del usuario externo en la gestión de los establecimientos sanitarios públicos del Perú. *Rev. Evid. Odontol. Clinic.* [Internet]. 2018; 4 (1). Disponible en: <http://dx.doi.org/10.35306/eoc.v4i1.712>
30. Ramos L, Podesta L, Ruiz A. Calidad de servicio y satisfacción de pacientes sometidos a tratamientos estéticos faciales mínimamente invasivos de una clínica privada. Lima-Perú. 2019. *Rev. Horizonte Médico (Lima)*, [Internet]. 2020; 20(3). Disponible en: <http://dx.doi.org/10.24265/horizmed.2020.v20n3.07>

31. Barrientos Valdez D. Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller-Los Olivos, 2018 tesis, editor. Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2018. César Augusto Bernal Torres, “Metodología de la investigación. Administración, economía, humanidades y ciencias sociales”, Tercera Edición [Internet] Citado el 14 de agosto del 2022 a las 15 horas.
<https://fhcevirtual.umsa.bo/btecavirtual/?q=node/601>
32. Roberto Hernández Sampieri, Carlos Fernández Collado, María del Pilar Baptista Lucio, “Metología de la Investigación”, Quinta Edición [Internet] Citado el 14 de agosto del 2022 a las 13 horas. <https://www.icmujeres.gob.mx/wp-content/uploads/2020/05/Sampieri.Met.Inv.pdf>
33. Manuel E. Cortés Cortés, Miriam Iglesias León, “Generalidades sobre Metodología de la Investigación”, Primera Edición [Internet] Citado el 14 de agosto del 2022 a las 15 horas.
https://www.unacar.mx/contenido/gaceta/ediciones/metodologia_investigacion.pdf
34. Fideas G. Arias, “El Proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica”, Sexta Edición [Internet] Citado el 14 de agosto del 2022 a las 14 horas.
https://www.academia.edu/23573985/El_proyecto_de_investigaci%C3%B3n_6ta_Edici%C3%B3n_Fideas_G_Arias_FREELIBROS_ORG
35. César A. Bernal Torres, “Metodología de la investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales”, Tercera Edición [Internet] Citado el 14 de agosto del 2022 a las 15 horas. <https://fhcevirtual.umsa.bo/btecavirtual/?q=node/601>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título de la Investigación: “CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN LA FARMACIA DE CITOSTATICOS DEL HOSPITAL SANTA ROSA. LIMA 2022.”

Formulación del Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño metodológico
<p style="text-align: center;">Problema General</p> <p>¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario externo en la farmacia de citostáticos del Hospital Santa Rosa. Lima 2022?</p> <p style="text-align: center;">Problemas Específicos</p> <p>a.- ¿Cuál es la calidad de atención del usuario externo en la farmacia de citostáticos del Hospital Santa Rosa. Lima 2022?</p> <p>b.- ¿Cuál es la satisfacción del usuario externo en la farmacia de citostáticos del Hospital Santa Rosa. Lima 2022?</p> <p>c.- ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención en su dimensión: Fiabilidad y satisfacción del usuario externo en la farmacia de citostáticos del Hospital Santa Rosa. Lima 2022?</p> <p>d.- ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención en su dimensión: Capacidad de respuesta y satisfacción del usuario externo en la farmacia de citostáticos del Hospital Santa Rosa. Lima. 2022?</p> <p>e.- ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención en su dimensión: Seguridad de respuesta y satisfacción del usuario externo en la farmacia de citostáticos del Hospital Santa Rosa. Lima. 2022?</p> <p>f.- ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención en su dimensión: Empatía y satisfacción del usuario externo en la farmacia de citostáticos del Hospital Santa Rosa. Lima. 2022?</p> <p>g.- ¿Cuál es la relación entre la calidad de</p>	<p style="text-align: center;">Objetivo General</p> <p>Evaluar la relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario externo en la farmacia de citostáticos del Hospital Santa Rosa.</p> <p style="text-align: center;">Objetivos Específicos</p> <p>a.- Determinar la calidad de atención del usuario externo en la farmacia de citostáticos del Hospital Santa Rosa.</p> <p>b.- Determinar la satisfacción del usuario externo en la farmacia de citostáticos del Hospital Santa Rosa.</p> <p>c.- Determinar la relación entre la calidad de atención en su dimensión: Fiabilidad y la satisfacción del usuario externo en la farmacia de citostáticos del Hospital Santa Rosa.</p> <p>d.- Determinar la relación entre la calidad de atención en su dimensión: Capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario externo en la farmacia de citostáticos del Hospital Santa Rosa.</p> <p>e.- Determinar la relación entre la calidad de atención en su dimensión: Seguridad de respuesta y la satisfacción del usuario externo en la farmacia de citostáticos del Hospital Santa Rosa.</p> <p>f.- Determinar la relación entre la calidad de atención en su dimensión: Empatía y la satisfacción del usuario externo en la farmacia de citostáticos del Hospital Santa Rosa.</p> <p>g.- Determinar la relación entre la calidad de atención en su dimensión: Tangibilidad y la satisfacción del usuario externo en la farmacia de</p>	<p style="text-align: center;">Hipótesis General</p> <p>Existe la relación entre la calidad de atención y satisfacción del externo en la farmacia de citostáticos del Hospital Santa Rosa. Lima 2022.</p> <p style="text-align: center;">Hipótesis Específica</p> <p>a.- Existe la relación significativa entre la calidad de atención en su dimensión: Fiabilidad y la satisfacción del usuario externo en la farmacia de citostáticos del Hospital Santa Rosa. Lima 2022.</p> <p>b.- Existe la relación significativa entre la calidad de atención en su dimensión: Capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario externo en la farmacia de citostáticos del Hospital Santa Rosa. Lima 2022.</p> <p>c.- Existe la relación significativa entre la calidad de atención en su dimensión: Seguridad de respuesta y la satisfacción del usuario externo en la farmacia de citostáticos del Hospital Santa Rosa. Lima 2022.</p> <p>d.- Existe la relación significativa entre la calidad de atención en su dimensión: Empatía y la satisfacción del usuario externo en la farmacia de citostáticos del Hospital Santa Rosa. Lima 2022.</p> <p>e.- Existe la relación significativa entre la calidad de atención en su dimensión: Tangibilidad y la satisfacción del usuario externo en la farmacia de citostáticos del Hospital Santa Rosa. Lima 2022.</p> <p>f.- Existe la relación significativa entre la satisfacción del usuario externo en su dimensión: Humanística y la calidad de atención en la farmacia de citostáticos del Hospital Santa Rosa. Lima 2022.</p> <p>g.- Existe la relación significativa entre la</p>	<p>Variable 1 Calidad de atención</p> <p>Dimensiones: -Fiabilidad. -Capacidad de respuesta. -Seguridad de respuesta. -Empatía. -Tangibilidad.</p> <p>Variable 2 Satisfacción del usuario</p> <p>Dimensiones: -Humanística. -Tecnología Científica -Entorno.</p>	<p>Tipo de Investigación: Aplicada.</p> <p>Método: Hipotético-deductivo.</p> <p>Diseño de la Investigación: Observacional-transversal.</p> <p>Enfoque: Cuantitativo.</p> <p>Población: Conformada por 840 usuarios externos de la farmacia de citostáticos del Hospital Santa Rosa.</p> <p>Muestra: - Conformada por 220 usuarios externos de la farmacia de citostáticos del Hospital Santa Rosa.</p> <p>Muestreo: Probabilístico aleatorio simple.</p>

atención en su dimensión: Tangibilidad y satisfacción del usuario externo en la farmacia de citostáticos del Hospital Santa Rosa. Lima. 2022?

h.- ¿Cuál es la relación entre la satisfacción del usuario externo en su dimensión: Humanista y la calidad de atención en la farmacia de citostáticos del Hospital Santa Rosa. Lima. 2022?

i.- ¿Cuál es la relación entre la satisfacción del usuario externo en su dimensión: Tecnología - Científica y la calidad de atención en la farmacia de citostáticos del Hospital Santa Rosa. Lima. 2022?

j.- ¿Cuál es la relación entre la satisfacción del usuario externo en su dimensión: Entorno y la calidad de atención en la farmacia de citostáticos del Hospital Santa Rosa. Lima. 2022?

k.- ¿En qué medida se da la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo en la farmacia de citostáticos del Hospital Santa Rosa. Lima. 2022?

citostáticos del Hospital Santa Rosa.

h.- Determinar la relación entre la satisfacción del usuario externo en su dimensión: Humanística y la calidad de atención en la farmacia de citostáticos del Hospital Santa Rosa.

i.- Determinar la relación entre la satisfacción del usuario externo en su dimensión: Tecnología - Científica y la calidad de atención en la farmacia de citostáticos del Hospital Santa Rosa.

j.- Determinar la relación entre la satisfacción del usuario externo en su dimensión: Entorno y la calidad de atención en la farmacia de citostáticos del Hospital Santa Rosa.

k.- Determinar en qué medida se da la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo en la farmacia de citostáticos del Hospital Santa Rosa.

satisfacción del usuario externo en su dimensión: Tecnología – Científica y la calidad de atención en la farmacia de citostáticos del Hospital Santa Rosa. Lima 2022.

h.- Existe la relación significativa entre la satisfacción del usuario externo en su dimensión: Entorno y la calidad de atención en la farmacia de citostáticos del Hospital Santa Rosa. Lima 2022.

i.- Existe la relación significativa entre la calidad de atención y satisfacción del usuario externo en la farmacia de citostáticos del Hospital Santa Rosa. Lima 2022.

Anexo 2: Instrumento Cuestionario

Encuesta de calidad de atención y satisfacción del usuario externo en la Farmacia de Citostáticos del Hospital Santa Rosa. Lima 2022

N° de Encuesta: _____

Datos:

Edad:

18 a 25 años ____, 25 a 50 años ____, mayor a 50 años ____

Género:

Femenino ____ Masculino ____

Estado Civil:

a) Soltero

b) Casado

c) Conviviente

d) viudo

e) divorciado

Grado de Instrucción:

· Primaria ()

· Secundaria ()

· Técnica ()

· Universitaria ()

· Otros ()

A continuación, encontrará una serie de afirmaciones sobre la calidad de atención, agradecemos las responda con sinceridad, para ello debe marcar con un aspa (X) la columna enumerada, según su criterio.

Si tu respuesta es Malo.

Si tu respuesta es Regular.

Si tu respuesta es Bueno.

Si tu respuesta es Muy bueno.

Además, se encontrará una serie de afirmaciones sobre la satisfacción del usuario externo agradecemos las responda con sinceridad, para ello debe marcar con un aspa (X) la columna enumerada, según su criterio.

Si tu respuesta es No satisfecho.

Si tu respuesta es Poco satisfecho.

Si tu respuesta es Satisfecho.

Si tu respuesta es Muy Satisfecho.

Nª	CALIDAD DE ATENCION FIABILIDAD	MALO (4)	REGULAR (3)	BUENO (2)	MUY BUENO (1)
1	¿La atención recibida en la farmacia fue correcta, desde el inicio hasta el final?				
2	¿Le atendieron de acuerdo al turno establecido?				
	CAPACIDAD DE RESPUESTA				
3	¿La atención en farmacia fue rápida y eficaz?				
4	¿Cuándo se presentó un inconveniente, lo resolvieron inmediatamente?				
5	¿En caso de ausencia de un producto, le ofrecieron las alternativas correctas?				
	SEGURIDAD				
6	¿El personal de farmacia que le atendió, le inspiró confianza?				
7	¿El personal de farmacia que le atendió, tiene conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios?				
8	¿El personal de farmacia que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?				
	EMPATIA				
9	¿El personal de farmacia que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia?				
10	¿El personal de farmacia es capaz de respetar distintos puntos de vista del usuario?				
11	¿El personal de farmacia, es comprensivo con su enfermedad y estado de salud?				
	TANGIBILIDAD				
12	¿Las instalaciones físicas de la farmacia son adecuadas?				
13	¿Los avisos, letreros, carteles, señalizaciones de la farmacia, fueron adecuados para orientar a los pacientes?				
Nª	SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO	NO SATISFECHO (4)	POCO SATISFECHO (3)	SATISFECHO (2)	MUY SATISFECHO (1)
	HUMANISTICA				
14	¿EL personal de farmacia, le atiende con cuidado y precaución?				
15	¿El personal de farmacia le brinda un trato amable y cortés?				
	TECNOLOGIA-CIENTIFICA				
16	¿El personal de farmacia le otorgo, correctamente todos los productos prescritos en su receta médica?				
17	¿El personal de farmacia le orienta sobre los medicamentos que va a usar?				
	ENTORNO				
18	¿Considera que la farmacia está limpia y ordenada?				
19	¿Considera que la farmacia esta adecuadamente iluminada y ventilada?				

Anexo 3: Validez del instrumento

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS
TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: “CALIDAD DE ATENCIÓN Y
SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO EN LA FARMACIA DE
CITOSTÁTICOS DEL HOSPITAL SANTA ROSA. LIMA 2022”

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VARIABLE 1: Calidad de atención							
	DIMENSIÓN 1: Fiabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿La atención recibida en la farmacia fue correcta, desde el inicio hasta el final?	SI		SI		SI		
2	¿Le atendieron de acuerdo al turno establecido?	SI		SI		SI		
	DIMENSIÓN 2: Capacidad de respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	
3	¿La atención en farmacia fue rápida y eficaz?	SI		SI		SI		
4	¿Cuándo se presentó un inconveniente, lo resolvieron inmediatamente?	SI		SI		SI		
5	¿En caso de ausencia de un producto, le ofrecieron las alternativas correctas?	SI		SI		SI		
	DIMENSIÓN 3: Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿El personal de farmacia que le atendió, le inspiró confianza?	SI		SI		SI		
7	¿El personal de farmacia que le atendió, tiene conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios?	SI		SI		SI		
8	¿El personal de farmacia que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?	SI		SI		SI		
	DIMENSIÓN 4: Empatía	Si	No	Si	No	Si	No	
9	¿El personal de farmacia que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	SI		SI		SI		
10	¿El personal de farmacia es capaz de respetar distintos puntos de vista del usuario?	SI		SI		SI		
11	¿El personal de farmacia, es comprensivo con su enfermedad y estado de salud?	SI		SI		SI		
	DIMENSIÓN 5: Tangibilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
12	¿Las instalaciones físicas de la farmacia son adecuadas?	SI		SI		SI		
13	¿Los avisos, letreros, carteles, señalizaciones de la farmacia, fueron adecuados para orientar a los pacientes?	SI		SI		SI		

VARIABLE 2: Satisfacción del usuario externo								
DIMENSIÓN 1: Humanística		Si	No	Si	No	Si	No	
14	¿EL personal de farmacia, le atiende con cuidado y precaución?	SI		SI		SI		
15	¿El personal de farmacia le brinda un trato amable y cortés?	SI		SI		SI		
DIMENSIÓN 2: Tecnología-Científica		Si	No	Si	No	Si	No	
16	¿El personal de farmacia le otorgo, correctamente todos los productos prescritos en su receta médica?	SI		SI		SI		
17	¿El personal de farmacia le orienta sobre los medicamentos que va a usar?	SI		SI		SI		
DIMENSIÓN 3: Entorno		Si	No	Si	No	Si	No	
18	¿Considera que la farmacia está limpia y ordenada?	SI		SI		SI		
19	¿Considera que la farmacia esta adecuadamente iluminada y ventilada?	SI		SI		SI		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____SI_____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: RITA HAYDEE SALAZAR TUANAMA
DNI: 08488669

Especialidad del validador: Farmacia Clínica y Atención Farmacéutica.

1Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

2Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

3Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante

03 de Agosto de 2022

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS
TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: “CALIDAD DE ATENCIÓN Y
SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO EN LA FARMACIA DE
CITOSTÁTICOS DEL HOSPITAL SANTA ROSA. LIMA 2022”

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VARIABLE 1: Calidad de atención							
	DIMENSIÓN 1: Fiabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿La atención recibida en la farmacia fue correcta, desde el inicio hasta el final?	X		X		X		
2	¿Le atendieron de acuerdo al turno establecido?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Capacidad de respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	
3	¿La atención en farmacia fue rápida y eficaz?	X		X		X		
4	¿Cuándo se presentó un inconveniente, lo resolvieron inmediatamente?	X		X		X		
5	¿En caso de ausencia de un producto, le ofrecieron las alternativas correctas?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿El personal de farmacia que le atendió, le inspiró confianza?	X		X		X		
7	¿El personal de farmacia que le atendió, tiene conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios?	X		X		X		
8	¿El personal de farmacia que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Empatía	Si	No	Si	No	Si	No	
9	¿El personal de farmacia que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	SI		SI		SI		
10	¿El personal de farmacia es capaz de respetar distintos puntos de vista del usuario?	SI		SI		SI		
11	¿El personal de farmacia, es comprensivo con su enfermedad y estado de salud?	SI		SI		SI		

	DIMENSIÓN 5: Tangibilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
1 2	¿Las instalaciones físicas de la farmacia son adecuadas?	SI		SI		SI		
1 3	¿Los avisos, letreros, carteles, señalizaciones de la farmacia, fueron adecuados para orientar a los pacientes?	SI		SI		SI		
	VARIABLE 2: Satisfacción del usuario externo							
	DIMENSIÓN 1: Humanística	Si	No	Si	No	Si	No	
1 4	¿EL personal de farmacia, le atiende con cuidado y precaución?	SI		SI		SI		
1 5	¿El personal de farmacia le brinda un trato amable y cortés?	SI		SI		SI		
	DIMENSIÓN 2: Tecnología-Científica	Si	No	Si	No	Si	No	
1 6	¿El personal de farmacia le otorgo, correctamente todos los productos prescritos en su receta médica?	SI		SI		SI		
1 7	¿El personal de farmacia le orienta sobre los medicamentos que va a usar?	SI		SI		SI		
	DIMENSIÓN 3: Entorno	Si	No	Si	No	Si	No	
1 8	¿Considera que la farmacia está limpia y ordenada?	SI		SI		SI		
1 9	¿Considera que la farmacia esta adecuadamente iluminada y ventilada?	SI		SI		SI		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si existe suficiencia para el recojo de información.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Juarez Moreyra Enrique

DNI: 10010437

Especialidad del validador: Farmacia clínica y Atención Farmaceutica.

1Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

2Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

3Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

12 de agosto de 2022

Enrique Juarez Moreyra

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS
TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: “CALIDAD DE ATENCIÓN Y
SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO EN LA FARMACIA DE CITOSTÁTICOS
DEL HOSPITAL SANTA ROSA. LIMA 2022”

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VARIABLE 1: Calidad de atención							
	DIMENSIÓN 1: Fiabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿La atención recibida en la farmacia fue correcta, desde el inicio hasta el final?	X		X		X		
2	¿Le atendieron de acuerdo al turno establecido?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Capacidad de respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	
3	¿La atención en farmacia fue rápida y eficaz?	X		X		X		
4	¿Cuándo se presentó un inconveniente, lo resolvieron inmediatamente?	X		X		X		
5	¿En caso de ausencia de un producto, le ofrecieron las alternativas correctas?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿El personal de farmacia que le atendió, le inspiró confianza?	X		X		X		
7	¿El personal de farmacia que le atendió, tiene conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios?	X		X		X		
8	¿El personal de farmacia que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Empatía	Si	No	Si	No	Si	No	
9	¿El personal de farmacia que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	SI		SI		SI		
10	¿El personal de farmacia es capaz de respetar distintos puntos de vista del usuario?	SI		SI		SI		
11	¿El personal de farmacia, es comprensivo con su enfermedad y estado de salud?	SI		SI		SI		

	DIMENSIÓN 5: Tangibilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
1 2	¿Las instalaciones físicas de la farmacia son adecuadas?	SI		SI		SI		
1 3	¿Los avisos, letreros, carteles, señalizaciones de la farmacia, fueron adecuados para orientar a los pacientes?	SI		SI		SI		
	VARIABLE 2: Satisfacción del usuario externo							
	DIMENSIÓN 1: Humanística	Si	No	Si	No	Si	No	
1 4	¿EL personal de farmacia, le atiende con cuidado y precaución?	SI		SI		SI		
1 5	¿El personal de farmacia le brinda un trato amable y cortés?	SI		SI		SI		
	DIMENSIÓN 2: Tecnología-Científica	Si	No	Si	No	Si	No	
1 6	¿El personal de farmacia le otorgo, correctamente todos los productos prescritos en su receta médica?	SI		SI		SI		
1 7	¿El personal de farmacia le orienta sobre los medicamentos que va a usar?	SI		SI		SI		
	DIMENSIÓN 3: Entorno	Si	No	Si	No	Si	No	
1 8	¿Considera que la farmacia está limpia y ordenada?	SI		SI		SI		
1 9	¿Considera que la farmacia esta adecuadamente iluminada y ventilada?	SI		SI		SI		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dra. Vilchez Paz Stefany Bernita

DNI: 43694827

Especialidad del validador: Químico Farmacéutico especialista en Farmacia Clínica y Atención Farmacéutica.

Maestro en Gestión en Salud

Doctora en Educación.

1Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

2Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

3Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

15 de agosto de 2022



Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante

Anexo 4: Confiabilidad del instrumento

Confiabilidad calidad de atención.

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
	Válidos	20	100,0
Casos	Excluidos ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
,729	,804	13

Confiabilidad satisfacción del usuario externo.

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
	Válidos	20	100,0
Casos	Excluidos ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
,739	,810	6

Anexo 5: Resolución de aprobación de proyecto



Universidad
Norbert Wiener

RESOLUCIÓN N° 314-2022-DFFB/UPNW

Lima, 07 de octubre de 2022

VISTO:

El Acta N° 288 donde la Unidad Revisora de Asuntos Éticos de la FFYB aprueba la no necesidad de ser evaluado el proyecto por el Comité de Ética de la Universidad que presenta el/la tesista QUISPE CANDIA, JOSE ROBERTO egresado (a) de la Segunda Especialidad en Farmacia Hospitalaria.

CONSIDERANDO:

Que es necesario proseguir con la ejecución del proyecto de tesis, presentado a la facultad de farmacia y bioquímica para optar el título de Especialista en Farmacia Hospitalaria.

En uso de sus atribuciones, el decano de la facultad de farmacia y bioquímica;

RESUELVE:

ARTÍCULO ÚNICO: Aprobar el proyecto de tesis titulado "CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN LA FARMACIA DE CITOSTATICOS DEL HOSPITAL SANTA ROSA, LIMA 2022" presentado por el/la tesista QUISPE CANDIA, JOSE ROBERTO autorizándose su ejecución.

Regístrese, comuníquese y archívese.

Dr. Rubén Eduardo Cueva Westanza
Decano (a) de la Facultad de Farmacia y Bioquímica

Anexo 6 : Formato de consentimiento informado



Universidad
Norbert Wiener

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Instituciones : Universidad Privada Norbert Wiener
Investigador : José Roberto Quispe Candía
Título : "CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN LA FARMACIA DE CITOSTATICOS DEL HOSPITAL SANTA ROSA. LIMA 2022"

Propósito del Estudio: Estamos invitando a usted a participar en un estudio llamado: "Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en la farmacia de citostaticos del Hospital Santa Rosa. Lima 2022". Este es un estudio desarrollado por investigadores de la Universidad Privada Norbert Wiener, Especialidad Farmacia Hospitalaria. El propósito de este estudio es analizar la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo. Su ejecución permitirá obtener información respecto a la farmacia de citostáticos del Hospital Santa Rosa.

Procedimientos:

Si Usted decide participar en este estudio se le realizará lo siguiente:

- Información sobre la investigación
- Solicitaremos firmar el consentimiento de participación
- Se entregará un cuestionario en el que debe marcar con X la respuesta a las preguntas.

La encuesta puede demorar unos 45 minutos y (10 minutos para informarles sobre el estudio y dar respuestas a sus dudas e inquietudes y 35 para dar respuesta a las preguntas del cuestionario). Los resultados de la encuesta se le entregarán a Usted en forma individual o almacenarán respetando la confidencialidad y el anonimato.

Riesgos: (Detallar los riesgos de participación, mínimo 100 palabras)

Su participación en el estudio no lo expondrá a riesgos de su integridad ni de su vida, se trata de un estudio en el que no se utilizarán sustancias

Beneficios: (Detallar los riesgos de participación, mínimo 150 palabras)

Usted se beneficiará, ya que se le brindará el apoyo necesario para mejorar la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo.

Costos e incentivos

Usted no deberá pagar nada por la participación. Igualmente, no recibirá ningún incentivo económico ni medicamentos a cambio de su participación.

Confidencialidad:

Nosotros guardaremos la información con códigos y no con nombres. Si los resultados de este estudio son publicados, no se mostrará ninguna información que permita la identificación de Usted. Sus archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio.

Derechos del paciente:

Si usted se siente incómodo durante su participación, podrá retirarse de éste en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin perjuicio alguno. Si tiene alguna inquietud o molestia, no dude en preguntar al personal del estudio. Puede comunicarse con el (José Roberto Quispe Candía) (número de teléfono: 957606282).

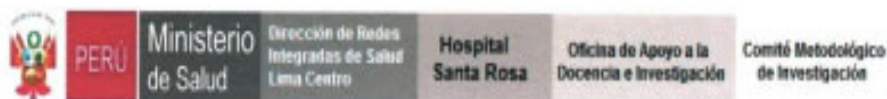
CONSENTIMIENTO

Acepto voluntariamente participar en este estudio, comprendo que cosas pueden pasar si participo en el proyecto, también entiendo que puedo decidir no participar, aunque yo haya aceptado y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento. Recibiré una copia firmada de este consentimiento.

Participante:
Nombres
DNI:

Investigador
Nombres
DNI:

Anexo 7: Carta de aprobación de la institución para la recolección de los datos



CONSTANCIA 016 - 2022 – CMI – HSR HOSPITAL SANTA ROSA

El Comité Metodológico de Investigación del Hospital Santa Rosa (CMI – HSR) oficializado a través de la **Resolución N°138-2020-DG-HSR-MINSA**, certifica que, el Proyecto de Investigación descrito a continuación, ha sido **APROBADO** con fecha 20 de octubre del 2022.

“CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN LA FARMACIA DE CITOSTÁTICOS DEL HOSPITAL SANTA ROSA. LIMA 2022”.

Con el código N° **22/029**, presentado por el investigador **QUISPE CANDÍA JOSÉ ROBERTO**. Esta aprobación tendrá vigencia del **20 de octubre del 2022 al 19 de octubre del 2023**.

El investigador debe solicitar toda información que requiera para desarrollar su proyecto de investigación a la Oficina de Apoyo a la Docencia e Investigación.

Asimismo, debe **reportar el avance del estudio mensualmente** y el **informe final luego de terminado el mismo**. Los trámites para su renovación deberán iniciarse por lo menos 30 días previos a su vencimiento.

Pueblo Libre, 21 de octubre del 2022



Mg. Flor Milagros Mendoza Barreto
Jefa de la Oficina de Apoyo a la Docencia e Investigación
Hospital Santa Rosa

● 16% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 16% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 3% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

FUENTES PRINCIPALES

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

1	repositorio.unheval.edu.pe	4%
	Internet	
2	repositorio.uwiener.edu.pe	4%
	Internet	
3	repositorio.ucv.edu.pe	4%
	Internet	
4	ti.autonomadeica.edu.pe	<1%
	Internet	
5	hdl.handle.net	<1%
	Internet	
6	repositorio.usanpedro.edu.pe	<1%
	Internet	
7	Guadarrama Pérez Diana. "Factores asociados a la violencia en la etap...	<1%
	Publication	
8	Lagunas Ledesma Zaira. "Propuesta de estrategia de marketing aplica...	<1%
	Publication	
9	Martínez Hernández Griselda,Salinas Villa Mayra Liliana. "Autoestima y...	<1%
	Publication	

Anexo 9: Encuesta de calidad de atención y satisfacción del usuario externo en la Farmacia de Citostáticos del Hospital Santa Rosa. Lima 2022.

