

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMLIO VALDIZÁN

ESCUELA DE POSGRADO

ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA DE SALUD



**LA GESTIÓN FARMACÉUTICA Y SU INFLUENCIA EN LA
SATISFACCIÓN DE PACIENTES ONCOLÓGICOS EN UN HOSPITAL
PÚBLICO DE LIMA**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: CIENCIAS DE LA SALUD

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN Y
GERENCIA EN SALUD**

TESISTA: POSITO MEGO MARIBEL

ASESOR: DR. BOCANGEL WEYDERT GUILLERMO AUGUSTO

HUÁNUCO – PERÚ

2024

DEDICATORIA

A la vida que me ha dado la oportunidad de seguir avanzando en mi formación académica y a mi familia por su constante apoyo en la culminación de la tesis.

AGRADECIMIENTO

A la Dra. Sam Zavala Silvana, por sus consejos y apoyo en la estructura de la presente tesis.

Al Dr. López Sangama Jesús Gerardo, por sus consejos y apoyo en la estadística aplicada a la presente tesis.

RESUMEN

La investigación actual tiene como propósito determinar la conexión entre la administración farmacéutica y la satisfacción de los pacientes oncológicos en un hospital público de lima. Este estudio se llevó a cabo a nivel relacional, ya que se busca identificar relaciones entre variables. Se adoptó un enfoque observacional con un análisis prospectivo transversal, utilizando análisis bivariados para las variables. La investigación se realizó en tiempo presente y la medición se efectuó en un solo momento. Los resultados de las correlaciones sugieren tendencias sobre posibles asociaciones entre las variables del estudio. Destaca que la gestión farmacéutica presenta una asociación estadística significativa con la satisfacción de los pacientes oncológicos ($r = 0.757$, $p < 0.05$) en el Hospital público de lima. En conclusión, se identifican asociaciones entre las variables del estudio, enfatizando que la gestión farmacéutica guarda una relación estadísticamente significativa con la satisfacción del cliente. Como recomendación, se sugiere mejorar la accesibilidad de las instalaciones del hospital, proponiendo coordinación con los arquitectos del Hospital Nacional Sergio E. Bernales (Lima, 2018). Además, se insta a mejorar la accesibilidad y seguridad de las instalaciones, sugiriendo coordinación con arquitectos e ingenieros del hospital para implementar mejoras.

Palabras claves: Calidad de gestión, respeto, eficacia, accesibilidad.

ABSTRACT

The purpose of the current research is to determine the connection between pharmaceutical administration and the satisfaction of cancer patients at the Sergio E. Bernales National Hospital. This study was carried out at the relational level, as it seeks to identify relationships between variables. An observational approach was adopted with a prospective cross-sectional analysis, using bivariate analyses for the variables. The research was carried out in the present tense and the measurement was carried out at a single moment. The results of the correlations suggest trends on possible associations between the study variables. It is noteworthy that pharmaceutical management has a statistically significant association with the satisfaction of cancer patients ($r = 0.757, p < 0.05$) at the Sergio E. Bernales National Hospital. In conclusion, associations are identified between the variables of the study, emphasizing that pharmaceutical management has a statistically significant relationship with customer satisfaction. As a recommendation, it is suggested to improve the accessibility of the hospital facilities, proposing coordination with the architects of the Sergio E. Bernales National Hospital (Lima, 2018). In addition, it is urged to improve the accessibility and safety of the facilities, suggesting coordination with hospital architects and engineers to implement improvements.

Keywords: Pharmaceutical management, satisfaction of cancer patients, quality of management.

ÍNDICE

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN.....	v
ABSTRACT.....	vi
ÍNDICE	vii
INDICE DE TABLAS	x
INDICE DE GRÁFICOS	xi
INTRODUCCIÓN	xii
ASPECTOS BÁSICOS DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	13
1.1. Fundamentación del problema	13
1.2. Justificación e importancia de la investigación	14
1.3. Viabilidad de la investigación	16
1.4. Formulación del problema.....	16
1.4.1. Problema general	16
1.4.2. Problemas específicos.....	16
1.5. Formulación de objetivos	17
1.5.1. Objetivo general.....	17
1.5.2. Objetivos específicos	17
CAPITULO II:	18
SISTEMA DE HIPÓTESIS	18
2.1. Formulación de hipótesis.....	18
2.1.1. Hipótesis general.....	18
2.1.2. Hipótesis específicas.....	18
2.2. Operacionalización de Variables	19
2.3. Definición operacional de las variables.....	20
2.3.1. Variable independiente	20
2.3.2. Variable dependiente	20

2.3.3. Variables de caracterización	20
CAPITULO III:.....	21
MARCO TEÓRICO.....	21
3.1. Antecedentes de investigación	21
3.1.1. A nivel Internacional	21
3.1.2. A nivel Nacional	22
3.2. Bases teóricas	24
3.2.1. Antecedentes de la gestión de la calidad en el ámbito asistencial	24
3.2.2. El modelo de calidad de la atención en salud de Avedis Donabedian.....	25
3.2.3. Calidad en los servicios farmacéuticos hospitalarios	25
3.3. Bases Conceptuales	27
3.3.1. Gestión por procesos.....	27
3.3.2. Gestión farmacéutica	28
3.3.3. Metodología de la realización de las Intervenciones	28
3.3.4. Impacto de la Intervención Farmacéutica.....	29
3.3.5. Modelo de Gestión Farmacéutica de la American Pharmacists Association: Mtm Services versión 2.0	30
3.3.6. Satisfacción del usuario	31
CAPÍTULO IV:.....	36
MARCO METODOLÓGICO	36
4.1. Ámbito de estudio	36
4.2. Tipo y nivel de investigación	36
4.3. Población y muestra	36
4.3.1 Descripción de la población.....	36
4.3.2. Muestra y método de muestreo.....	37
4.3.3. Criterios de inclusión y exclusión.....	38
4.4. Diseño de investigación.....	38
4.5. Técnicas e instrumentos	39
4.6. Técnicas para el procesamiento y análisis de datos.....	44

4.6.1. Tabulación	44
4.6.2. Análisis de datos	45
CAPÍTULO V:	46
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	46
5.1. Análisis descriptivo	46
5.2. Análisis inferencial y/o contrastación de hipótesis	60
5.3. Discusión de resultados	67
5.4. Aporte científico de la investigación	68
SUGERENCIAS	71
REFERENCIAS	72
ANEXOS	75
Anexo 01: Matriz de Consistencia	76
Anexo 02: Consentimiento Informado	¡Error! Marcador no definido.
Anexo 03: Instrumentos	77
Anexo 04: Tabla de Validación de los instrumentos de investigación según expertos	82

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Validación de expertos para los instrumentos.....	41
Tabla 2 Variable 1 Satisfacción de los pacientes oncológicos.....	42
Tabla 3 Fiabilidad Alfa de Cronbach para la variable 1.	42
Tabla 4 Variable 2 Gestión Farmacéutica.....	43
Tabla 5 Fiabilidad Alfa de Cronbach para la variable 2.	43
Tabla 6. Edad del encuestado.....	46
Tabla 7 Estado civil.....	48
Tabla 8. Grado de escolaridad.....	49
Tabla 9. Actividad laboral.....	50
Tabla 10 Tipo de Seguro de salud.....	51
Tabla 11. Nivel de gestión farmacéutica.....	52
Tabla 12 Nivel de satisfacción del cliente.....	53
Tabla 13 Nivel de respeto al paciente.	54
Tabla 14 Nivel de eficacia.....	55
Tabla 15. Nivel de información.	56
Tabla 16. Nivel de accesibilidad.	57
Tabla 17 Nivel de seguridad e infraestructura.	58
Tabla 18 Correlación entre variables.	60
Tabla 19 Correlación entre la dimensión respeto y la variable 2.....	61
Tabla 20 Correlación entre la dimensión eficacia y la variable 2.....	62
Tabla 21 Correlación de la dimensión información de la variable 2.	63
Tabla 22 Correlación entre la dimensión accesibilidad y la variable 2.....	65
Tabla 23 Correlación entre la dimensión seguridad e infraestructura y la variable 2.	66

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Edad del encuestado.....	47
Gráfico 2 Estado civil.....	48
Gráfico 3. Grado de escolaridad.....	49
Gráfico 4. Actividad laboral.....	50
Gráfico 5 Tipo de Seguro de salud.....	51
Gráfico 6 Nivel de gestión farmacéutica.....	52
Gráfico 7 Nivel de satisfacción del cliente.	53
Gráfico 8 Nivel de respeto al paciente.	55
Gráfico 9 Nivel de eficacia.	56
Gráfico 10 Nivel de información.	57
Gráfico 11 Nivel de accesibilidad.	58
Gráfico 12 Nivel de seguridad e infraestructura.	59

INTRODUCCIÓN

La investigación actual, titulada "gestión farmacéutica y su influencia en la satisfacción de pacientes oncológicos en un hospital público de lima ", tiene como objetivo fundamental proporcionar servicios de salud de alta calidad, esenciales para lograr la Cobertura Sanitaria Universal (CSU). Medir y mejorar el acceso no es suficiente para garantizar una atención de calidad y avanzar hacia la CSU, como señaló el director general de la OMS, Tedros Adhanom; la calidad es crucial para que la CSU no sea una promesa vacía.

A menudo, las relaciones en la atención al paciente son subestimadas, ya que se prioriza el aspecto técnico-profesional. Sin embargo, muchos argumentan que dar prioridad al trato al paciente es clave para mejorar la calidad de los servicios. Este enfoque no es ajeno a la mayoría de los países en desarrollo. La norma técnica para evaluar la calidad de la atención médica (1990), originada en México y adoptada por nuestro país a través del Modelo de Atención Integral de Salud basado en Familia y Comunidad (MAIS-BFC, 2011), destaca que la calidad de la atención médica debe considerar la satisfacción de las necesidades de salud y las características en la prestación del servicio desde la perspectiva del usuario interno (Saturno, et al., 2014). Después del proceso de atención, surgen problemas al recoger medicamentos, enfrentando colas y la incertidumbre sobre la disponibilidad de los medicamentos necesarios en la farmacia del hospital. Un ejemplo de esto se observa en el Hospital Nacional Sergio E. Bernales, donde las quejas sobre las condiciones de salud de los usuarios y las incomodidades experimentadas por ellos y sus familiares subrayan la relevancia de este estudio.

CAPÍTULO I:

ASPECTOS BÁSICOS DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Fundamentación del problema

En los últimos diez años, la calidad en los servicios se ha convertido en un pilar esencial para los negocios, teniendo un impacto significativo en el rendimiento empresarial al reducir costos y aumentar la lealtad de los clientes, lo que, a su vez, conduce a una mayor rentabilidad. Esta tendencia también ha permeado en la gestión de los servicios de salud. (10).

En el ámbito de los servicios de salud, se generan publicaciones continuas que se centran en la calidad de los servicios farmacéuticos. Los esfuerzos destinados a mejorar esta calidad se han focalizado en establecer estándares de buenas prácticas, fundamentados en la actitud positiva de los empleados. Sin embargo, la evaluación de los consumidores sobre el servicio brindado por estas unidades ha sido abordada de manera más restringida. (27)

En efecto, la Federación Internacional de Farmacias (FIP), en colaboración con la Organización Mundial de la Salud (OMS), ha presentado pautas conjuntas sobre normas de calidad y prácticas óptimas, destacando la importancia de ajustarlas a las particularidades de cada país.

El cumplimiento de las necesidades de los pacientes que visitan los establecimientos está vinculado a la administración efectiva de los componentes que constituyen el servicio que se les proporcionará.

La falta de disponibilidad de medicamentos es un desafío a nivel mundial, según la Organización Mundial de la Salud (OMS). Este problema impacta la calidad de los servicios no solo en Estados Unidos, sino también en Australia y Canadá. En el año 2010, se informó sobre la carencia de estreptomicina inyectable en 15 naciones, mientras que otros 11 países anticipaban que sus existencias se agotarían antes de que pudieran ser restablecidas. (2)

La preocupación por la escasez de medicamentos no parece ser un tema reciente, ya que se planteó en los Estados Unidos al menos una década atrás. En el Perú, también se enfrentan problemas relacionados con la disponibilidad de medicamentos y la atención farmacéutica insatisfactoria para los pacientes. Esto se traduce en una fluctuación en los precios de los medicamentos, una baja cobertura médica en relación con la demanda de los sistemas de salud y la presencia de un mercado informal de medicamentos. Esto ocurre porque los sistemas de salud nacionales, como Essalud, SIS y Minsa, no logran proporcionar los medicamentos necesarios para satisfacer las necesidades de la población.

1.2. Justificación e importancia de la investigación

Esta investigación cuenta con una justificación legal sólida. Desde el punto de vista legal, la calidad en la atención a pacientes oncológicos es una preocupación primordial en la gestión del Hospital público de Lima (Sergio E. Bernales en el año 2018), el MINSA estableció Unidades Oncológicas dedicadas al manejo integral de neoplasias malignas en los Hospitales Nacionales y Generales mediante una Resolución de la máxima autoridad administrativa. La Unidad

Oncológica del Hospital Nacional Sergio E. Bernales, creada en noviembre de 2014, opera como una unidad de línea bajo la Dirección General, brindando atención a pacientes diagnosticados con cáncer, enfocándose en Cirugía Oncológica y Quimioterapia.

Desde una perspectiva metodológica, los instrumentos diseñados han sido efectivos para recopilar información y analizar datos, siguiendo la metodología del método científico. Este estudio proporcionará información y análisis sobre los usuarios y su atención, permitiendo identificar la estructura, los procesos y los resultados en el servicio de farmacia.

Los resultados obtenidos ofrecerán sugerencias para mejorar la calidad de atención en farmacia y, en consecuencia, aumentar la satisfacción de los pacientes oncológicos atendidos por el servicio farmacéutico del Hospital Nacional Sergio E. Bernales. Las teorías investigadas han servido como base para sustentar el objetivo de desarrollar un sistema de conocimientos que mejore las áreas de servicios de salud en el ámbito de investigación de este estudio.

En el marco teórico, las teorías analizadas permitirán optimizar la satisfacción de los clientes y mejorar la calidad de los servicios. En términos prácticos, esta investigación contribuirá a mejorar la calidad de los servicios y la atención a los pacientes oncológicos en el Hospital Público de Lima (Nacional Sergio E. Bernales).

1.3. Viabilidad de la investigación

El estudio es viable en el diseño metodológico como en el diseño procedimental y muestral para el objetivo de esta investigación.

1.4. Formulación del problema

Basado en esta realidad se formula el siguiente problema:

1.4.1. Problema general

¿Cuál es la influencia de la calidad de la gestión farmacéutica en la satisfacción de los pacientes oncológicos del Hospital Público de Lima?

1.4.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es la influencia la calidad de la gestión farmacéutica en su dimensión respeto en el servicio y la satisfacción de los pacientes oncológicos del Hospital Público de Lima?
- ¿Cuál es la relación entre la calidad de la gestión farmacéutica en la dimensión eficacia del servicio y la satisfacción de los pacientes oncológicos del Hospital Público de Lima?
- ¿Cuál es la relación entre la calidad de la gestión farmacéutica en la dimensión información completa del servicio y la satisfacción de los pacientes oncológicos del Hospital Público de Lima?
- ¿Cuál es la relación entre la calidad de la gestión farmacéutica en la dimensión accesibilidad del servicio y la satisfacción de los pacientes oncológicos del Hospital Público de Lima?

- ¿Cuál es la relación entre la calidad de la gestión farmacéutica en la dimensión seguridad e infraestructura y la satisfacción de los pacientes oncológicos del Hospital Público de Lima?

1.5. Formulación de objetivos

1.5.1. Objetivo general

Determinar la influencia de la calidad de la gestión farmacéutica y la satisfacción de pacientes oncológicos del Hospital Público de Lima.

1.5.2. Objetivos específicos

- Establecer la relación entre la calidad de la gestión farmacéutica en la dimensión respeto en el servicio y la satisfacción de los pacientes oncológicos.
- Analizar la relación entre la calidad de la gestión farmacéutica en la dimensión eficacia del servicio y la satisfacción de los pacientes oncológicos.
- Medir la relación entre la calidad de la gestión farmacéutica en la dimensión información completa del servicio y la satisfacción de los pacientes oncológicos.
- Conocer la relación entre la calidad de la gestión farmacéutica en la dimensión accesibilidad y la satisfacción de los pacientes oncológicos.
- Valorar la relación entre la calidad de la gestión farmacéutica en la dimensión seguridad e infraestructura del servicio y la satisfacción de los pacientes oncológicos.

CAPITULO II:

SISTEMA DE HIPÓTESIS

2.1. Formulación de hipótesis

2.1.1. Hipótesis general

Ha: La calidad de la gestión farmacéutica influye en la satisfacción de los pacientes oncológicos del Hospital Público de Lima.

2.1.2. Hipótesis específicas

Ha₁: La calidad de la gestión farmacéutica en la dimensión trato al paciente influye en la satisfacción de los pacientes oncológicos

Ha₂: La calidad de la gestión farmacéutica en la dimensión eficacia influye en la satisfacción de los pacientes oncológicos

Ha₃: La calidad de la gestión farmacéutica en la dimensión información completa influye en la satisfacción de los pacientes oncológicos.

Ha₄: La calidad de la gestión farmacéutica en la dimensión accesibilidad influye en la satisfacción de los pacientes oncológicos.

Ha₅: La calidad de la gestión farmacéutica en la dimensión seguridad e infraestructura influye en la satisfacción de los pacientes oncológicos.

2.2. Operacionalización de Variables

Variable	Dimensión	Indicador	Tipo de variable	Escala de medición
VARIABLE INDEPENDIENTE:				
Calidad de la Gestión Farmacéutica	Respeto al paciente	Trato al paciente Forma de comunicación	Cualitativa	Ordinal
	Eficacia del servicio	Medicamentos en existencia Cantidad	Cuantitativa	Nominal
	Información completa del servicio	Orientación del medicamento Gestionar su búsqueda Recursos informáticos Acceso al servicio	Cualitativa	Ordinal
	Accesibilidad	Seguro médico Horario. Seguridad	Cualitativa	Ordinal
	Infraestructura	Confort Ambiente	Cualitativa	Ordinal
VARIABLE DEPENDIENTE:				
Satisfacción de pacientes oncológicos	Percepción	Trato	Cualitativa	Ordinal
		Eficacia del servicio	Cualitativa	Ordinal
		Información completa	Cualitativa	Ordinal
		Accesibilidad	Cualitativa	Ordinal
		Seguridad e infraestructura	Cualitativa	Ordinal
	Expectativa	Trato	Cualitativa	Ordinal
		Eficacia del servicio	Cualitativa	Ordinal
		Información completa	Cualitativa	Ordinal
		Accesibilidad	Cualitativa	Ordinal
		Seguridad e infraestructura	Cualitativa	Ordinal
VARIABLES DE CARACTERIZACIÓN:				
Edad	Única	En años Soltero casado	Cuantitativa	De razón
Estado civil	Única	Viudo Divorciado Conviviente	Cualitativa	Nominal
Grado de escolaridad	Única	Primaria Secundaria Superior Profesional Técnico	Cualitativa	Ordinal
Ocupación	Única	Comerciante Ama de casa Otro	Cualitativa	Nominal

Fuente: Elaboración propia.

2.3. Definición operacional de las variables

2.3.1. Variable independiente

Calidad de la gestión farmacéutica.

2.3.2. Variable dependiente

Satisfacción de pacientes oncológicos.

2.3.3. Variables de caracterización

Edad, estado civil, grado de escolaridad, ocupación y tipo de seguro.

CAPITULO III:

MARCO TEÓRICO

3.1. Antecedentes de investigación

3.1.1. A nivel Internacional

Ríos, Barreto y Martínez llevaron a cabo un estudio titulado "Percepción y satisfacción del servicio de la consulta externa del Hospital San Antonio de Chía en Colombia, 2017", con el propósito de evaluar la percepción de satisfacción de los pacientes en el servicio de consulta externa. Este estudio multicéntrico se llevó a cabo simultáneamente en la población de consulta externa de los Hospitales San Antonio de Chía y Santa Rosa de Tenjo. En los resultados obtenidos, se observó que el 38% de los participantes expresaron una mayor satisfacción en cuanto al tiempo de espera.

Salazar M., en su investigación titulada "Evaluación de la calidad percibida por el usuario externo en la farmacia de consulta externa y su incidencia en la imagen institucional del Hospital IESS Ambato, Ecuador, 2017", se planteó como objetivo definir la calidad de la atención proporcionada por el personal de farmacia. Este estudio cuantitativo y descriptivo incluyó una muestra de 382 individuos a los cuales se les aplicó una encuesta con un cuestionario de escala Likert como instrumento. Para verificar la hipótesis, se utilizó el Chi cuadrado con un nivel de confianza del 95%. Los resultados indicaron que el 34% consideró la atención ofrecida por el personal de farmacia como regular, mientras que el 31% la calificó como mala. En cuanto al tiempo de espera y despacho de

medicamentos, solo el 10% expresó satisfacción. Respecto a las instalaciones de la farmacia, el 70% las consideró buenas o muy buenas, pero el 68% percibió deficiencias en la eficiencia del servicio. En términos de tiempo de espera, se señaló que la atención en la farmacia era demasiado lenta. La conclusión del estudio sugiere que, según la percepción de los usuarios externos, la farmacia podría mejorar sus servicios de calidad mediante la capacitación de su personal.

3.1.2. A nivel Nacional

Magallanes S., Quevedo C., en su investigación titulada "Calidad de la atención y su relación con el grado de satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Hospital Regional de Loreto, Perú, 2015", se propusieron evaluar el nivel de calidad de la atención y su relación con el grado de satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia. Este estudio, de diseño descriptivo, transversal y correlacional, empleó un cuestionario basado en el modelo de Donabedian, abordando las dimensiones de Estructura, Proceso y Resultados. Los resultados indicaron que el 59,0% experimentó una espera de menos de 30 minutos para ser atendido, y en cuanto a seguridad, el 63,5% consideró que el nivel de limpieza y orden del servicio de farmacia era regular. En la dimensión Proceso, el 52,5% afirmó que casi todo el personal los trató con amabilidad. La relación directa entre las dimensiones del proceso y la satisfacción se evidenció en la eficacia, accesibilidad, integralidad y trabajo en equipo ($p = <0.001$). En la dimensión Resultados, la participación social e información completa también mostraron una asociación directa ($p = <0.001$).

Montenegro, en su estudio titulado "Satisfacción del usuario de farmacia y botica en Chiclayo – Perú, 2015", se propuso recolectar las opiniones de los usuarios de farmacias y boticas en Chiclayo. Se basó en el concepto de atención farmacéutica de la OMS, enfocándose en la atención farmacéutica, el despacho de medicamentos y el servicio recibido. Utilizó un cuestionario validado por el Dr. Pedro Armando en su tesis doctoral. Los resultados mostraron altos niveles de acuerdo en aspectos como el tiempo dedicado por el farmacéutico para la consulta, la interpretación adecuada de consultas y la explicación clara de las razones de tratamiento. La conclusión fue que el nivel de satisfacción de los usuarios de farmacias y boticas en Chiclayo era alto.

Soriano S., en su investigación "Calidad de la atención y la satisfacción del usuario externo del servicio de oncología médica del IREN Norte en el año 2017", tuvo como objetivo analizar la relación entre la calidad de la atención y la satisfacción de los usuarios del servicio de oncología médica del IREN Norte. Utilizó el Servqual (MINSA, 2011) para evaluar las dimensiones de la satisfacción de los usuarios externos. Los resultados mostraron que la calidad de la atención era regular (46,2%), y la mayoría estaba satisfecha con la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad. Se concluyó que existe una relación significativa entre la calidad de la atención y las dimensiones de la satisfacción del usuario.

En el análisis de los antecedentes tanto internacionales como nacionales, se observa que la calidad de la gestión farmacéutica ha sido objeto de estudio, con

un predominio de investigaciones cuantitativas de nivel descriptivo. Los indicadores de satisfacción suelen recibir valoraciones positivas, aunque el tiempo de demora y el trato son áreas con menor satisfacción. No se encontraron indicadores evaluados de forma negativa en la gestión farmacéutica en el contexto peruano, lo que proporciona información relevante para la comparación con los resultados esperados en la presente investigación.

3.2. Bases teóricas

3.2.1. Antecedentes de la gestión de la calidad en el ámbito asistencial

Las prácticas contemporáneas para mejorar la calidad en las instituciones sanitarias tienen 3 orígenes fundamentales: el método científico, las asociaciones de profesionales y los modelos industriales.

Estas 3 áreas tienen influencia sobre los programas de gestión de calidad, cuyos métodos asocian el método científico tradicional utilizado por los profesionales de la salud, con actividades de garantía y control de calidad definidas por estos profesionales de la salud con modelos que surgieron de la industria manufacturera (11).

La calidad es considerada hoy una variable esencial por la mayoría de las organizaciones en general. No es posible hablar de buena gestión en un centro o servicio sanitario, si no se incorpora un sistema de mejora continua de la calidad, ya que hay suficiente evidencia para afirmar que, los programas de calidad son un instrumento para elevar la eficiencia clínica y económica (12).

La teoría de sistemas propuesto por Avedis Donabedian analiza la calidad en salud a través de las dimensiones: estructura, procesos y resultados.

3.2.2. El modelo de calidad de la atención en salud de Avedis Donabedian

La evaluación de la calidad en los servicios de salud se basa en la propuesta fundamental del médico Avedis Donabedian, quien en 1966 introdujo las dimensiones esenciales de estructura, proceso y resultado, junto con sus respectivos indicadores para su evaluación. La interconexión entre el proceso y el resultado, así como la sistematización de criterios, generan reflexiones significativas acerca de la responsabilidad asociada a la calidad en este tipo de servicio. El trabajo de Donabedian, titulado "Evaluando la calidad de la atención médica" (13), y los programas de evaluación de la calidad de la atención al paciente establecidos por la Comisión Conjunta en los primeros años de la década de 1960, que incluían el estudio de la utilización de medicamentos (ASHP; 1996) (14), han sido referencias cruciales. Numerosos autores farmacéuticos han descrito revisiones de la utilización de medicamentos como parte integral de los programas de calidad, donde se evalúa el impacto social del uso de estos.

3.2.3. Calidad en los servicios farmacéuticos hospitalarios

A partir de la década de 1980, países como Estados Unidos, Canadá, Australia e Inglaterra, entre otros, incluida la American Society of Hospital Pharmacists (ASHP), establecieron estándares de acreditación dirigidos a asegurar la calidad de las actividades farmacéuticas. Estos estándares abarcaban tanto las actividades internas del servicio farmacéutico como aquellas que tenían un impacto clínico significativo, que debían ser evaluadas cercana o directamente a través del paciente. Inicialmente, se enfocaron en el desarrollo de programas

integrales de garantía de calidad, pero con el tiempo, su atención se desplazó hacia actividades centradas en la atención al paciente.

En 1976, Schnelbn presentó avances en la mejora de la atención al paciente y la medición del impacto social de la actividad farmacéutica al proponer un sistema de distribución de medicamentos por dosis unitaria. Este sistema permitía que el farmacéutico se integrara en el equipo de atención médica con el objetivo de proporcionar un mejor servicio al paciente.

En el año 2008, el Foro de Atención Farmacéutica (FORO) elaboró un nuevo documento de consenso que resaltaba los beneficios que la Atención Farmacéutica (AF) podía aportar a los pacientes, incluida la mejora del servicio recibido. Además, hizo hincapié en la importancia de la entrevista clínica y la educación sanitaria para los pacientes externos. En el mismo año, la American Pharmacists Association y la National Association of Chain Drug Stores Foundation publicaron "Medication Therapy Management (MTM) in the Pharmacy Practice: Core elements for an MTM Service Model version 2.0". Este modelo tenía como objetivos mejorar la colaboración entre farmacéuticos, médicos y otros profesionales de la salud, mejorar la comunicación entre los pacientes y su equipo de salud, y optimizar el uso de medicamentos para mejorar los resultados de los pacientes.

Este modelo de gestión de la farmacoterapia capacitaba a los pacientes para desempeñar un papel activo en el manejo de sus medicamentos y destacaba la

posición única del farmacéutico para garantizar que los pacientes obtuvieran el máximo beneficio de sus medicamentos, alentándolos a participar activamente en su farmacoterapia. Se reconoce explícitamente la calidad como un valor en la cultura organizacional de los establecimientos del Sistema de Salud cuando se aplican metodologías y herramientas de calidad desarrolladas en conjunto con la contribución de los usuarios internos y externos, las instituciones de salud y la sociedad en general. Esto se respalda con evidencias confiables de mejoras sustanciales en la atención, percibidas con satisfacción por todos los actores. (18)

3.3. Bases Conceptuales

3.3.1. Gestión por procesos

La gestión por procesos es un enfoque organizacional que se fundamenta en la administración de todas las actividades de la entidad. Se define un proceso como una secuencia de acciones dirigidas a agregar valor a una entrada con el propósito de obtener un resultado y una salida que cumpla con los requisitos del cliente (19).

La disciplina de gestión de procesos es un auxiliar para la dirección de la empresa, facilitando la identificación, representación, diseño, formalización, control, mejora y aumento de la productividad de los procesos organizativos, con el objetivo de ganar la confianza del cliente. Este enfoque, gestionado por procesos, opera en conjunto con la administración funcional, asignando propietarios a los procesos clave, lo que posibilita una gestión interfuncional orientada a generar valor para el usuario y, por ende, busca satisfacer sus necesidades. Además, determina qué procesos requieren mejoras o rediseño,

establece prioridades y proporciona un marco contextual para iniciar y mantener planes que permitan alcanzar los objetivos establecidos. (20). Las habilidades de gestión están vinculadas con la identificación y el mantenimiento de socios externos apropiados (21).

3.3.2. Gestión farmacéutica

La noción de Gestión para la intervención farmacéutica ha sido establecida para referirse a todas aquellas acciones en las que el farmacéutico se involucra de manera activa en la toma de decisiones, en la terapia de los pacientes, así como en la evaluación de los resultados. Este componente de evaluación destaca y distingue esta denominación de otras descripciones que se le atribuyen a las acciones del farmacéutico (22).

3.3.3. Metodología de la realización de las Intervenciones

La Atención Farmacéutica, según la definición de Hepler y Strand, implica la provisión responsable de farmacoterapia con el objetivo de lograr resultados específicos que mejoren la calidad de vida de los pacientes. La responsabilidad del farmacéutico en la obtención de resultados óptimos no debe llevarse a cabo de manera aislada, sino que requiere colaboración con otros profesionales de la salud, principalmente médicos y enfermeras, así como con el propio paciente. A pesar de esto, debido a los conocimientos y al papel fundamental que desempeña el farmacéutico en el proceso de utilización de medicamentos, se le considera el

profesional más adecuado dentro del equipo sanitario para impulsar la mejora de dicho proceso.

Los pasos para la Intervención Farmacéutica son los siguientes:

- Selección de pacientes aptos para monitorización.
- Análisis de la información.
- Detección de problemas.
- Establecimiento de resultados específicos deseados.
- Plan terapéutico: intervención del farmacéutico.
- Comunicación.
- Documentación.
- Evaluación de resultados.

3.3.4. Impacto de la Intervención Farmacéutica

El término "impacto" se refiere a un indicador que busca señalar la dirección de la intervención y los beneficios que aporta a la atención al paciente. Esto incluye conceptos de eficacia en su sentido más estricto, así como mejoras en la eficacia de los circuitos asistenciales.

Efectividad se refiere a aquellas intervenciones que aumentan la utilidad del fármaco en el paciente para lograr los objetivos terapéuticos establecidos, abarcando también aquellas que contribuyen a mejorar los circuitos asistenciales establecidos.

En cuanto a Toxicidad, se refiere a intervenciones que reducen el riesgo asociado con el uso del fármaco en el paciente. (23)

3.3.5. Modelo de Gestión Farmacéutica de la American Pharmacists Association: Mtm Services versión 2.0

El modelo MTM representa un enfoque de atención centrado en el paciente en lugar de centrarse únicamente en sus medicamentos. El objetivo es capacitar a los pacientes para que desempeñen un papel activo en la gestión de su tratamiento farmacológico (17).

El modelo MTM en la práctica farmacéutica consta de cinco elementos principales:

1. Revisión del tratamiento farmacológico: Este proceso sistemático implica la recopilación de información específica del paciente, la evaluación del tratamiento farmacológico para identificar Problemas Relacionados con los Medicamentos (PRM), la creación de una lista de PRM y el desarrollo de un plan para abordarlos.
2. Registro del tratamiento farmacológico individual: Consiste en mantener un registro completo de los medicamentos del paciente, incluyendo los recetados y sin receta, así como productos de hierbas medicinales y otros suplementos dietéticos.
3. Plan de acción relativo a los medicamentos: Se crea un documento para el paciente que contiene una lista de acciones para que pueda llevar un registro de la gestión de su tratamiento y ayudarlo a alcanzar sus objetivos específicos de salud.

4. Intervención farmacéutica: El farmacéutico resuelve las consultas del paciente e interviene para abordar PRM. En caso necesario, el farmacéutico remite al paciente a su médico u otro profesional sanitario.
5. Registro y seguimiento del paciente: Todas las acciones realizadas durante el servicio se documentan adecuadamente y se establece un plan de seguimiento adaptado a las necesidades del paciente.

3.3.6. Satisfacción del usuario

La satisfacción del usuario constituye un elemento esencial en la calidad de la atención de los servicios de salud, implicando una experiencia racional o cognitiva que surge de la comparación entre las expectativas y el desempeño del producto o servicio. Está influida por diversos factores, como las expectativas individuales, valores morales, aspectos culturales, necesidades personales y la estructura organizativa de la institución de salud. Estos elementos determinan que la satisfacción pueda variar entre distintas personas y para una misma persona en diferentes circunstancias (24).

La satisfacción del usuario aporta tres beneficios fundamentales: la fidelidad del usuario, ya que un cliente satisfecho tiende a regresar al servicio; la difusión gratuita, ya que comparte experiencias positivas con otros; y la participación en el mercado, al desplazar a la competencia (17).

En términos de elementos manejados por la satisfacción del usuario, se destacan las expectativas (lo esperado), el rendimiento percibido (desempeño que el

cliente considera haber recibido) y los niveles de satisfacción (juicio de valor final tras asociar los parámetros anteriores). Estos niveles incluyen la insatisfacción (cuando las expectativas superan al rendimiento percibido, relacionada con una "mala atención"), la satisfacción (cuando las expectativas coinciden con el rendimiento percibido, vinculada a una "buena atención") y la complacencia (cuando el rendimiento percibido supera las expectativas del cliente, asociada a una "excelente atención") (25).

3.3.6.1. Niveles de satisfacción

Insatisfacción: Se manifiesta cuando el rendimiento percibido del producto no cumple con las expectativas del usuario.

Satisfacción: Ocurre cuando el rendimiento percibido del producto está en línea con las expectativas del usuario.

Complacencia: Tiene lugar cuando el rendimiento percibido supera las expectativas del cliente.

3.3.6.2. Elementos que conforman la satisfacción del usuario

a. El rendimiento percibido

➤ Hace referencia al rendimiento que el cliente evalúa después de haber adquirido un producto o servicio. En otras palabras, es el resultado que el cliente percibe haber obtenido en el producto o servicio que ha adquirido.

Presenta las siguientes características:

- Se establece desde la perspectiva del cliente, no desde la empresa.
- Se fundamenta en los resultados que el cliente logra con el producto o servicio.
- Está cimentado en las percepciones del cliente.

b. Las expectativas

Las expectativas son las "aspiraciones" que los clientes tienen de lograr algo, surgen debido al impacto de una o más de las siguientes situaciones:

- Declaraciones que la propia empresa hace sobre los beneficios proporcionados por el producto o servicio.
- Experiencias de compras previas.
- Opiniones expresadas por amigos, familiares, conocidos y líderes de opinión.
- Compromisos anunciados por los competidores.

3.3.6.3. Principales factores de la satisfacción del usuario

Dentro de los elementos primordiales para la satisfacción del usuario, se encuentran (28):

a. Trato cordial y amable

Brindar un trato apropiado a los usuarios externos representa un componente fundamental de la atención en los centros de salud, desempeñando un papel crucial en la satisfacción de los usuarios y contribuyendo a una atención personalizada. Es esencial que el personal de salud aplique normas de cortesía y amabilidad, respetando las creencias ideológicas, religiosas y políticas de los usuarios, sin discriminación alguna basada en características como raza, género, origen, clase social o discapacidades físicas o mentales.

b. Información completa, oportuna y entendida por el usuario

Es esencial que el usuario externo reciba, comprenda y esté de acuerdo con la información proporcionada sobre los procedimientos, diagnóstico y tratamiento

relacionados con su caso. Proporcionar información completa al usuario externo no solo favorece el desarrollo de una actitud crítica, sino que también fomenta la colaboración en la prestación de servicios de salud, permitiéndole tomar decisiones informadas en este ámbito.

c. Personal de salud correctamente uniformado

Vestir un uniforme apropiado cumple con las normativas y requisitos de la profesión, además de ser un signo de respeto hacia la sociedad. Estos elementos contribuyen a proyectar una imagen social adecuada (29).

d. Interés en la Persona y su Problema de Salud

El personal de salud debe mostrar un claro interés en la individualidad de cada persona, tomando en cuenta sus percepciones, necesidades y solicitudes. Deben implementarse sistemas que recojan de manera efectiva estas necesidades, requisitos y expectativas de los usuarios de los servicios de salud, permitiendo, a su vez, una retroalimentación que contribuya a mejorar el sistema según estas consideraciones.

e. Recomendaciones sobre el uso de los medicamentos

Brindar al paciente información acerca de los lapsos recomendados para la toma de los medicamentos.

f. Tiempo de espera

La calidad de la atención proporcionada a los usuarios en los establecimientos se refleja en la capacidad de respuesta rápida de dichos lugares. El tiempo de espera, siendo un elemento que afecta la satisfacción del usuario externo y las expectativas del proveedor de servicios, se asocia negativamente con la satisfacción, generando un sentimiento de insatisfacción.

3.3.6.4. Dimensiones de la satisfacción del usuario

Las dimensiones que conforman la satisfacción del usuario (30) se desglosan de la siguiente manera:

- a. **Fiabilidad:** Se refiere a la habilidad para cumplir de manera exitosa con el servicio ofrecido.
- b. **Capacidad de respuesta:** Implica la disposición para atender a los usuarios de manera rápida y oportuna, proporcionando un servicio de calidad en un tiempo aceptable.
- c. **Seguridad:** Evalúa la confianza generada por el personal encargado de la prestación de servicios de salud, evidenciando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidades de comunicación y la capacidad de inspirar confianza.
- d. **Empatía:** Se refiere a la habilidad de una persona para comprender y atender adecuadamente las necesidades de otra persona, poniéndose en su lugar.
- e. **Aspectos tangibles:** Involucran los aspectos físicos que el usuario percibe en la institución, abarcando condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, materiales de comunicación, limpieza y comodidades.

CAPÍTULO IV:

MARCO METODOLÓGICO

4.1. Ámbito de estudio

La investigación se lleva a cabo en el Hospital Nacional Sergio E. Bernales, situado en Collique, en el distrito de Comas. Este hospital, que abarca 41,749 metros cuadrados, fue donado por la familia Álvarez Calderón. Su origen se remonta al 31 de mayo de 1939, durante el gobierno del Mariscal Oscar R. Benavides, cuando el Decreto Supremo N° 749 dispuso la construcción de un establecimiento de salud destinado de manera especial y exclusiva a la atención de la población infantil de bajos recursos económicos afectada por la tuberculosis pulmonar.

4.2. Tipo y nivel de investigación

La investigación se sitúa en el ámbito relacional, ya que busca establecer la relación entre diversas variables. Se trata de un estudio observacional, analítico, prospectivo y transversal, dado que el investigador no ha intervenido en la manipulación de ninguna variable. Para el análisis de las variables, se empleó el método bivariado, y la medición se llevará a cabo en un único momento en tiempo presente.

4.3. Población y muestra

4.3.1 Descripción de la población

La muestra de estudio incluyó a la totalidad de 65 pacientes con diagnóstico oncológico registrados en el Hospital Público de Lima (Nacional Sergio E. Bernales) durante el periodo de julio a diciembre de 2018.

4.3.2. Muestra y método de muestreo

- **Unidad de Análisis.**

Cada paciente que recibe los servicios farmacéuticos.

- **Unidad de Muestreo.**

Unidad seleccionada igual que la unidad de análisis.

- **Marco Muestral.**

Lista de padrón.

- **Tamaño Muestral.**

Para el cálculo del tamaño muestral se utilizó la fórmula de cálculo de muestras para estimación de proporciones de una sola población, siendo:

$$n = \frac{Z^2 \times P \times Q \times N}{e^2 (N-1) + Z^2 \times P \times Q}$$

Dónde:

$Z^2 = 1.96$ con un nivel de confianza de 95 %

$P = 50\%$

$Q = 1-P$

$e =$ Error muestral o precisión que se expresa en % 10%

$N =$ Población

Cálculo:

$$n = \frac{(1.96)^2 \times 0.50 \times 0.50 \times 65}{(0.10)^2 \times (65-1) + (1.96)^2 \times 0.50 \times 0.50}$$

$$n = 39$$

Por tanto, se trabajó con una muestra mínima total de 39 pacientes oncológicos.

- **Tipo de muestreo:**

La selección de la muestra fue mediante el muestreo aleatorio sistemático y teniendo en cuenta los criterios de inclusión y exclusión que se presentaron con anterioridad en este informe.

4.3.3. Criterios de inclusión y exclusión

4.3.3.1. Criterios de inclusión

Se incluirán en el estudio, pacientes:

- Mayores de 18 años
- Que acepten y firmen el consentimiento informado.
- Que se encuentren registrados en el hospital como paciente oncológico.

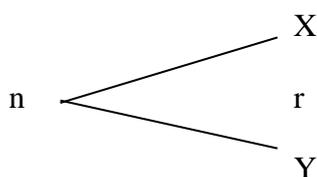
4.3.3.2. Criterios de exclusión

Se excluirán del estudio, pacientes:

- Con tratamiento psicológico o psiquiátrico.
- Con imposibilidad física para contestar.

4.4. Diseño de investigación

Para efecto de la investigación se consideró el diseño correlacional, como se muestra a continuación:



Dónde:

n = Muestra en estudio

X = Variable gestión farmacéutica

y = Variable satisfacción de los pacientes oncológicos

r = La relación probable entre las variables

4.5. Técnicas e instrumentos

4.5.1. Técnicas

La metodología seleccionada para este estudio implica el uso de encuestas con el propósito de evaluar la satisfacción de los pacientes oncológicos respecto a la calidad de la gestión de los servicios de farmacia en el Hospital Público de Lima (Sergio E. Bernal).

4.5.2. Instrumentos

Como instrumentos de recolección de datos se utilizó:

a. Cuestionario Calidad de la Gestión Farmacéutica: Instrumento compuesto por 14 preguntas valoradas mediante una escala que va del 1 a 5 puntos. Asimismo, en el cuestionario se considerarán datos relacionados a las características generales de los pacientes en estudio (Ver anexo 01).

En la valoración cualitativa se tendrá en cuenta las siguientes puntuaciones:

Calidad de la Gestión Farmacéutica

Calidad de la Gestión Farmacéutica	
Alto	52 a 70
Medio	33 a 51
Bajo	14 a 32
Respeto al usuario	
Alto	15 a 20
Medio	9 a 14
Bajo	4 a 8
Eficacia	
Alto	19 a 25
Medio	12 a 18
Bajo	5 a 11
Información completa	
Alto	8 a 10
Medio	5 a 7
Bajo	2 a 4
Accesibilidad	
Alto	8 a 10
Medio	5 a 7
Bajo	2 a 4
Seguridad e infraestructura	
Alto	8 a 10
Medio	5 a 7
Bajo	2 a 4

b. Cuestionario de satisfacción. Instrumento compuesto de 11 preguntas y agrupadas en tres dominios: accesibilidad, proceso e infraestructura (Anexo 02).

La categorización de la variable y sus dimensiones tendrán en cuenta las siguientes puntuaciones:

Satisfacción de los pacientes oncológicos	
Alto	41 a 55
Medio	26 a 40
Bajo	11 a 25
Accesibilidad	
Alto	15 a 20
Medio	9 a 14
Bajo	4 a 8
Proceso	
Alto	19 a 25
Medio	12 a 18
Bajo	5 a 11
Infraestructura	
Alto	8 a 10
Medio	5 a 7
Bajo	2 a 4

4.5.2.1. Validación de los instrumentos para la recolección de datos

Los instrumentos para la recolección de datos, en este caso, el Cuestionario Calidad de la Gestión Farmacéutica y el Cuestionario de Satisfacción, serán validados por tres expertos en la materia de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán.

Tabla 1

Validación de expertos para los instrumentos.

Experto	Especialidad	Fecha	Firma

4.5.2.2. Confiabilidad de los instrumentos para la recolección de datos

Pruebas de confiabilidad (En base a los cuestionarios aplicados)

La confiabilidad de una medición o instrumento puede manifestarse de diversas maneras, siendo evaluada mediante coeficientes como la precisión, estabilidad, equivalencia, homogeneidad o consistencia interna. En el contexto específico de la consistencia interna, se emplea el coeficiente α (alpha), introducido por Lee J. Cronbach en 1951. Este coeficiente, con valores en el rango de 0 a 1, refleja la consistencia interna de la medición. Se considera que valores cercanos a 1 indican una mayor consistencia interna, siendo convencionalmente aceptables aquellos iguales o superiores a 0.7, buenos si superan 0.8 y excelentes si están por encima de 0.9. Por otro lado, valores inferiores a 0.5 y cercanos a 0 sugieren una confiabilidad deficiente en la escala utilizada.

Variable 1: Satisfacción de los pacientes oncológicos

Tabla 2

Variable 1 Satisfacción de los pacientes oncológicos.

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	39	95,1
	Excluido ^a	2	4,9
	Total	41	100,0

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

Tabla 3

Fiabilidad Alfa de Cronbach para la variable 1.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos

,867	14
------	----

Interpretación:

En la ventana emergente se exhibe el resultado del coeficiente alfa. A medida que el valor de alfa aumenta, la fiabilidad también lo hace. Dado que el valor teórico máximo de alfa es 1, un resultado de 0.867 se considera aceptable en términos de fiabilidad. En este caso específico, el valor obtenido para alfa es bueno. De este modo, podemos concluir que el cuestionario empleado para evaluar esta variable es confiable.

Variable 2: Gestión Farmacéutica**Tabla 4**

Variable 2 Gestión Farmacéutica.

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	39	95,1
	Excluido ^a	2	4,9
	Total	41	100,0

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

Tabla 5

Fiabilidad Alfa de Cronbach para la variable 2.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,834	11

Interpretación:

En la ventana de resultados mostrada previamente, se presenta el valor de Alfa. A medida que este valor aumenta, la confiabilidad también incrementa. Considerando que el valor máximo teórico de Alfa es 1, un resultado de 0.834 se considera aceptable en términos de confiabilidad. En el caso particular de esta evaluación, el valor obtenido para Alfa es satisfactorio. Por lo tanto, podemos concluir que el cuestionario utilizado para medir esta variable es confiable.

4.6. Técnicas para el procesamiento y análisis de datos

Para llevar a cabo la investigación, se seguirán los siguientes procedimientos:

- Se gestionará la solicitud de permiso ante la Dirección del Hospital Nacional Sergio E. Bernales.
- Antes de la recolección de datos, se llevará a cabo una validación de contenido y validación cuantitativa del instrumento.
- Subsecuentemente, se proporcionará capacitación a los encuestadores encargados de recopilar la información.
- Se solicitará el consentimiento informado a los participantes del estudio.
- Se aplicarán los instrumentos para la recopilación de datos, con una duración estimada de aproximadamente 45 minutos.

4.6.1. Tabulación

Para la tabulación de los datos, se seguirán los siguientes pasos:

- Se realizará una revisión de los datos, prestando especial atención al control de calidad para efectuar las correcciones necesarias.

- Los datos serán codificados, transformándolos en códigos numéricos conforme a las respuestas esperadas en el instrumento, y de acuerdo con las variables del estudio.
- La clasificación de los datos se llevará a cabo considerando el tipo de variables y las escalas de medición asignadas.
- La presentación de los datos se realizará mediante tablas y gráficos, organizados de acuerdo con las variables bajo estudio.

4.6.2. Análisis de datos

En el análisis descriptivo de los datos, se emplearán medidas de tendencia central y de dispersión, tales como la media, desviación estándar y porcentajes. Para verificar la hipótesis, se recurrirá al coeficiente de correlación de Pearson, con un nivel de significancia establecido en 0,05. En todas las etapas de procesamiento de datos, se utilizará el software estadístico SPSS Statistics 22.0.

CAPÍTULO V:
RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1. Análisis descriptivo

Variables de caracterización

1. ¿Cuántos años tiene usted?

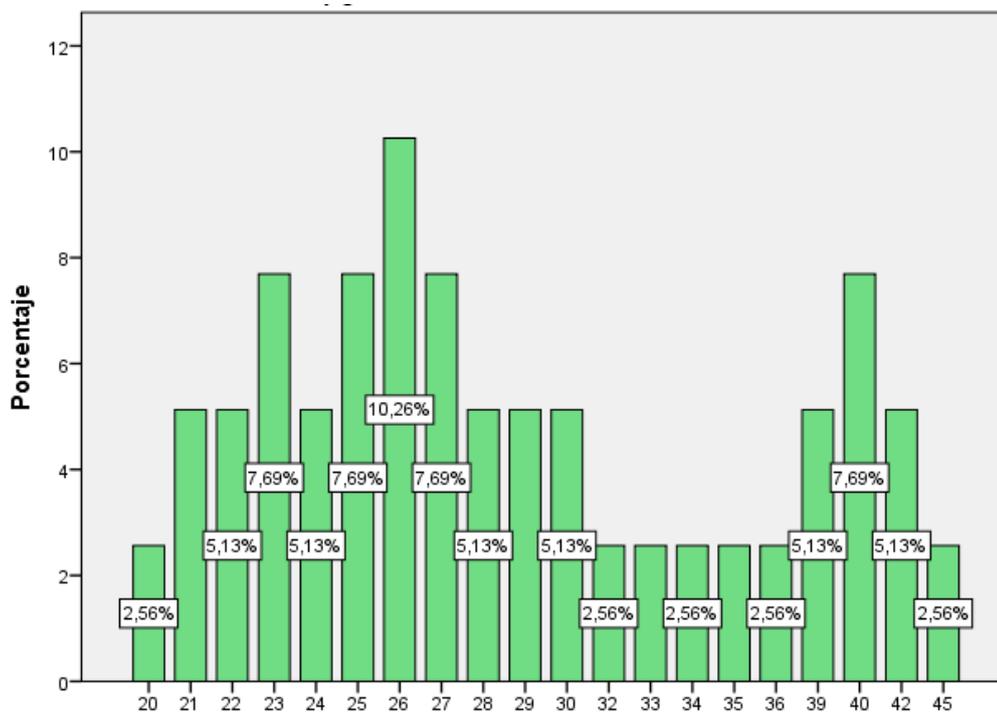
Tabla 6. Edad del encuestado.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	20	1	2,6	2,6
	21	2	5,1	7,7
	22	2	5,1	12,8
	23	3	7,7	20,5
	24	2	5,1	25,6
	25	3	7,7	33,3
	26	4	10,3	43,6
	27	3	7,7	51,3
	28	2	5,1	56,4
	29	2	5,1	61,5
Válido	30	2	5,1	66,7
	32	1	2,6	69,2
	33	1	2,6	71,8
	34	1	2,6	74,4
	35	1	2,6	76,9
	36	1	2,6	79,5
	39	2	5,1	84,6
	40	3	7,7	92,3
	42	2	5,1	97,4
	45	1	2,6	100,0
Total	39	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 1

Edad del encuestado.

**Interpretación:**

En el gráfico 1, se puede observar que el 10.26% de los pacientes oncológicos del Hospital Público de Lima (Sergio E. Bernales), consideran que la gestión farmacéutica está en nivel medio.

2.- ¿Cuál es su estado civil?

Tabla 7

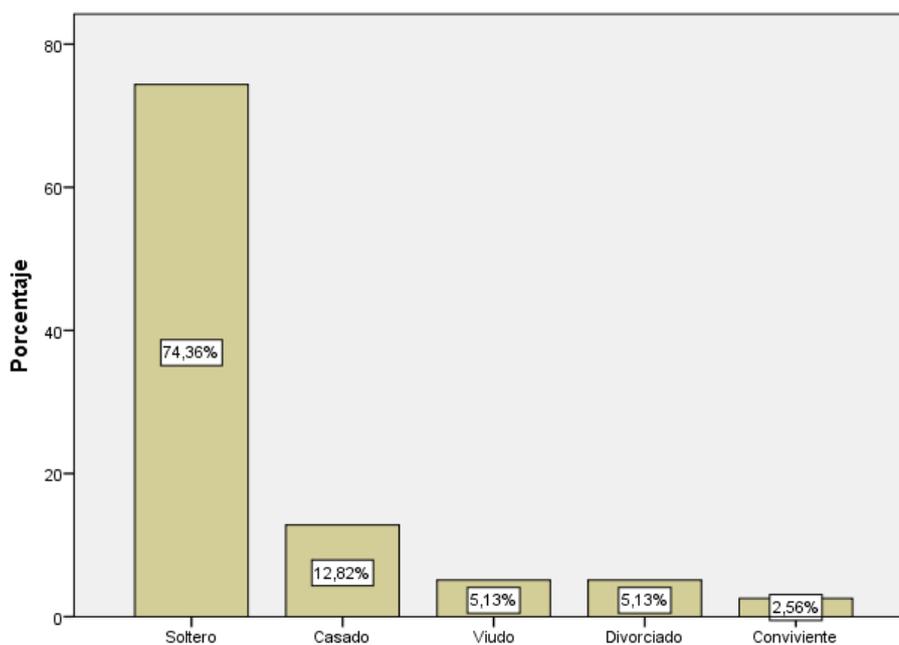
Estado civil.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Soltero	29	74,4	74,4	74,4
	Casado	5	12,8	12,8	87,2
	Viudo	2	5,1	5,1	92,3
	Divorciado	2	5,1	5,1	97,4
	Conviviente	1	2,6	2,6	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 2

Estado civil.



Interpretación:

En el gráfico 2, se puede observar que el 74.36% de los pacientes oncológicos del Hospital Nacional Sergio Bernales, son solteros.

3.- ¿Cuál es su grado de escolaridad?

Tabla 8.

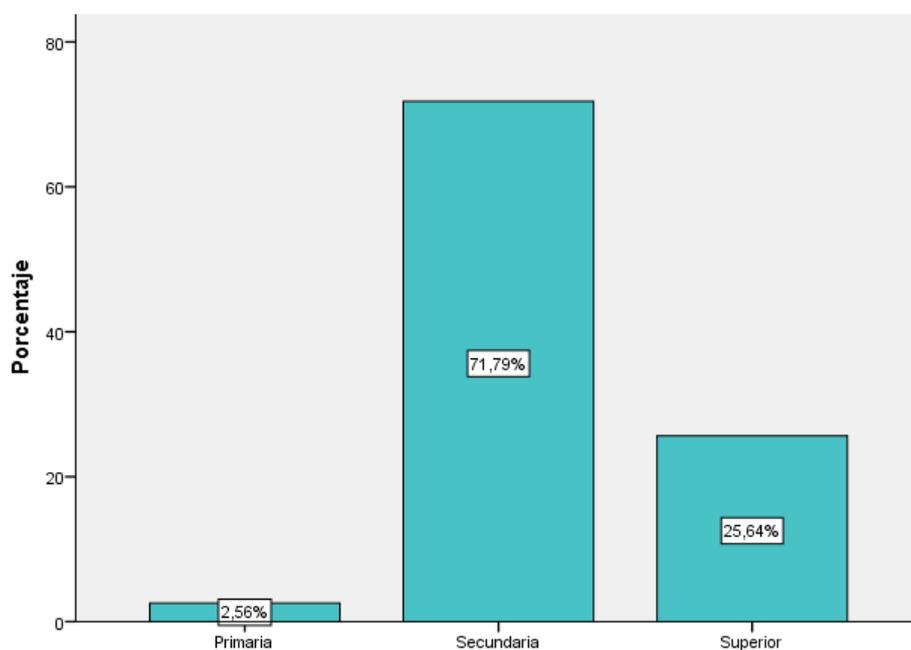
Grado de escolaridad.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Primaria	1	2,6	2,6	2,6
	Secundaria	28	71,8	71,8	74,4
	Superior	10	25,6	25,6	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 3.

Grado de escolaridad.



Interpretación:

En el gráfico 3 se puede observar que el 71.79% de los pacientes oncológicos del Hospital Público de Lima (Sergio E. Bernales) tienen Educación Secundaria.

4.- ¿A qué se dedica usted?

Tabla 9.

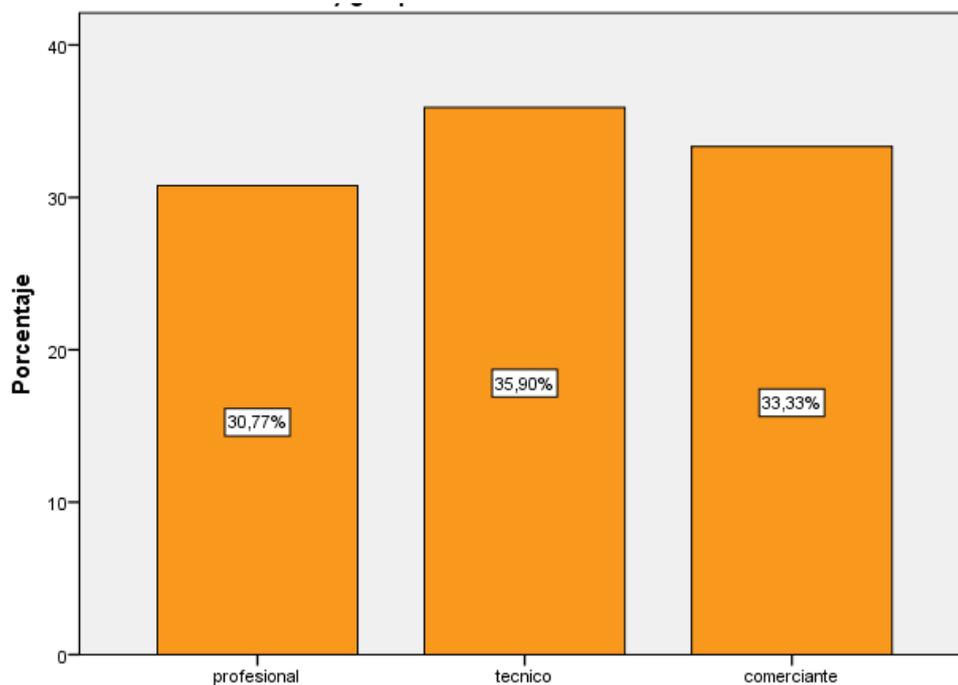
Actividad laboral.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	profesional	12	30,8	30,8	30,8
	técnico	14	35,9	35,9	66,7
	comerciante	13	33,3	33,3	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 4.

Actividad laboral



Interpretación:

En la figura 4, se puede observar que el 35.90% de los pacientes oncológicos del Hospital Público de Lima (Sergio E. Bernales) son técnicos.

5.- ¿Cuál es el tipo de seguro por el cual se atiende?

Tabla 10

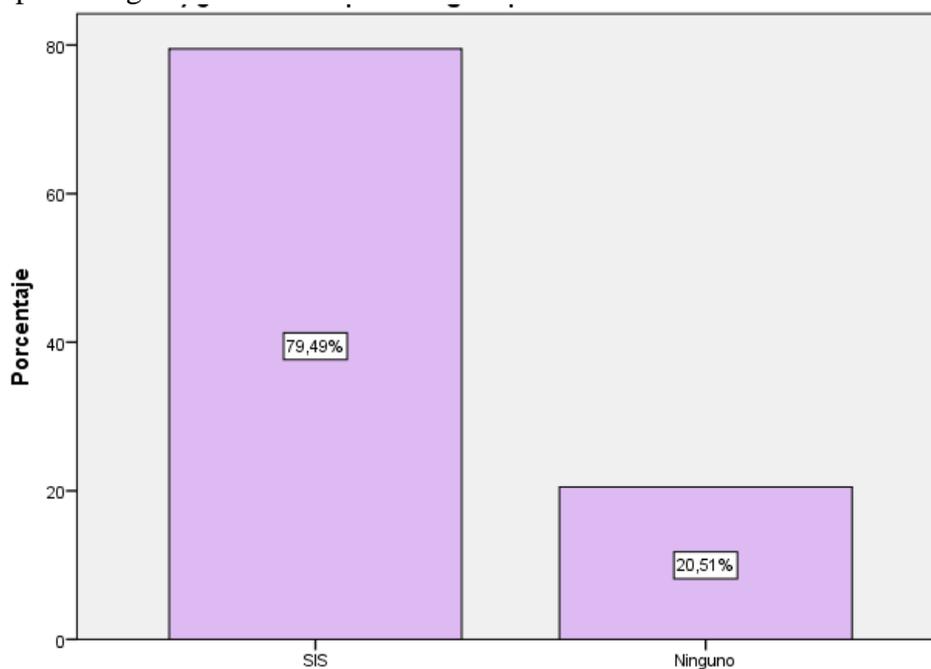
Tipo de Seguro de salud.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SIS	31	79,5	79,5	79,5
	Ninguno	8	20,5	20,5	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 5

Tipo de Seguro de salud.



Interpretación:

En la figura 5, se puede observar que el 79.49% de los pacientes oncológicos del Hospital Público de Lima (Sergio E. Bernales), tienen SIS.

Variables:**Variable Independiente****6.- Nivel de gestión farmacéutica****Tabla 11.**

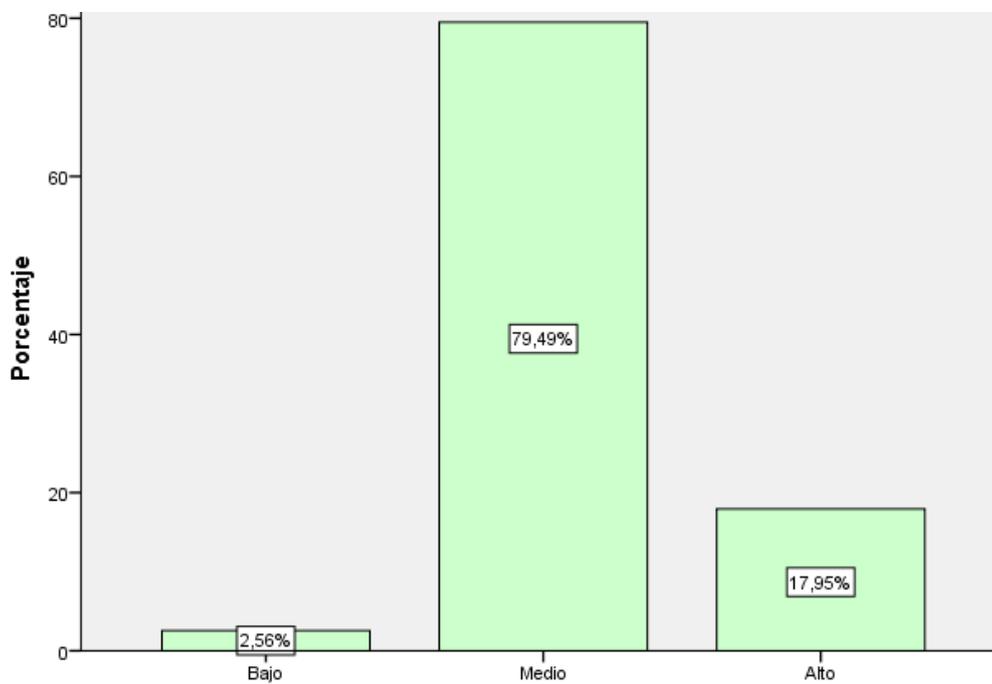
Nivel de gestión farmacéutica.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	1	2,6	2,6	2,6
	Medio	31	79,5	79,5	82,1
	Alto	7	17,9	17,9	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 6

Nivel de gestión farmacéutica.



Interpretación:

En la figura 6, se puede observar que el 79.49% de los pacientes oncológicos del Hospital Público de Lima (Sergio E. Bernales), consideran que la gestión farmacéutica está en nivel Medio.

7.- Nivel de satisfacción del cliente**Tabla 12**

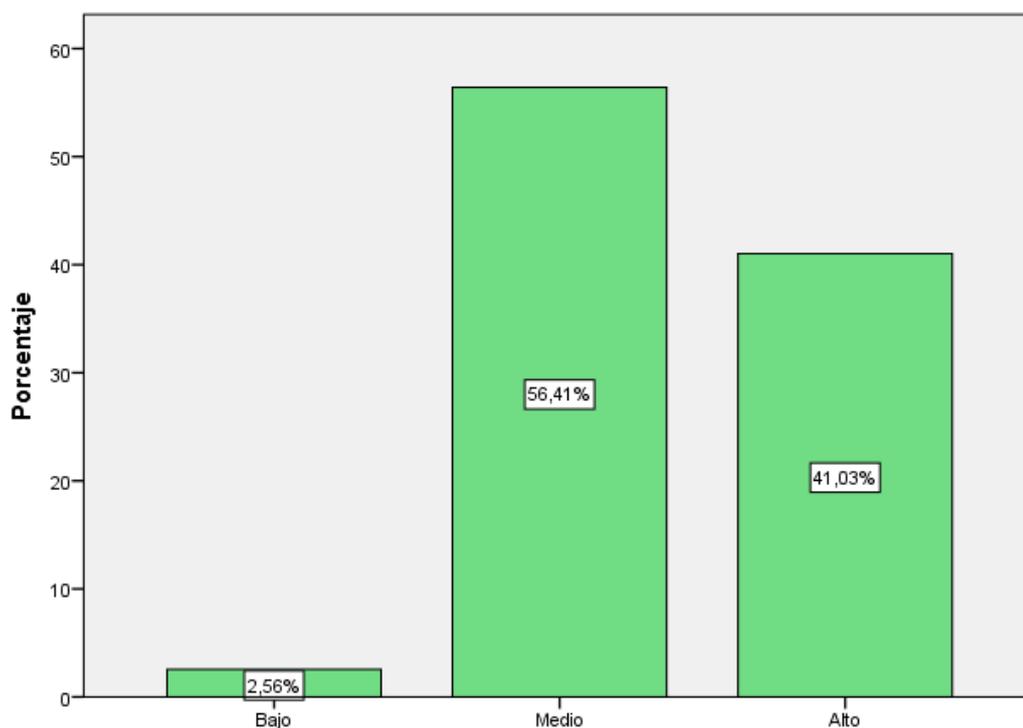
Nivel de satisfacción del cliente.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	1	2,6	2,6	2,6
Medio	22	56,4	56,4	59,0
Alto	16	41,0	41,0	100,0
Total	39	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 7

Nivel de satisfacción del cliente.



Interpretación:

En la figura 7 se puede observar el 56.41% de los pacientes oncológicos del Hospital Público de Lima (Sergio E. Bernales) consideran que la satisfacción del cliente está en nivel medio y un 41.03% considera un nivel alto.

Dimensiones de la variable independiente

8.- Nivel de respeto al paciente

Tabla 13

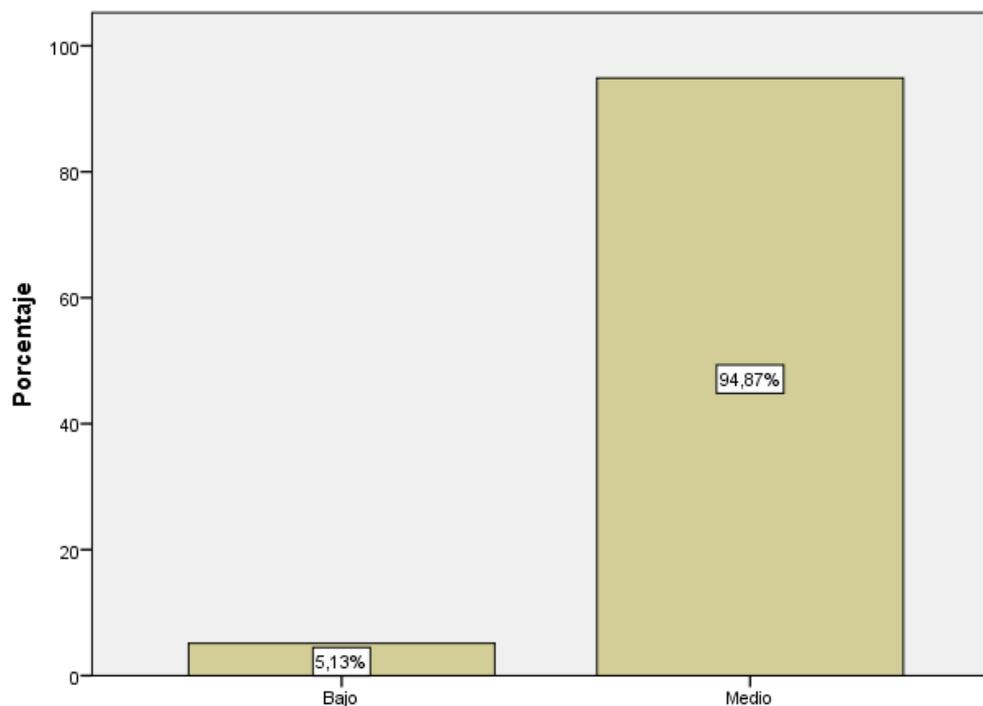
Nivel de respeto al paciente.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	2	5,1	5,1	5,1
Válido Medio	37	94,9	94,9	100,0
Total	39	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 8

Nivel de respeto al paciente.

**Interpretación:**

El gráfico 8, se puede observar que el 94,87% de los pacientes oncológicos del Hospital Público de Lima (Sergio E. Bernales), consideran que el respeto al paciente está en nivel medio.

9.- Nivel de eficacia**Tabla 14**

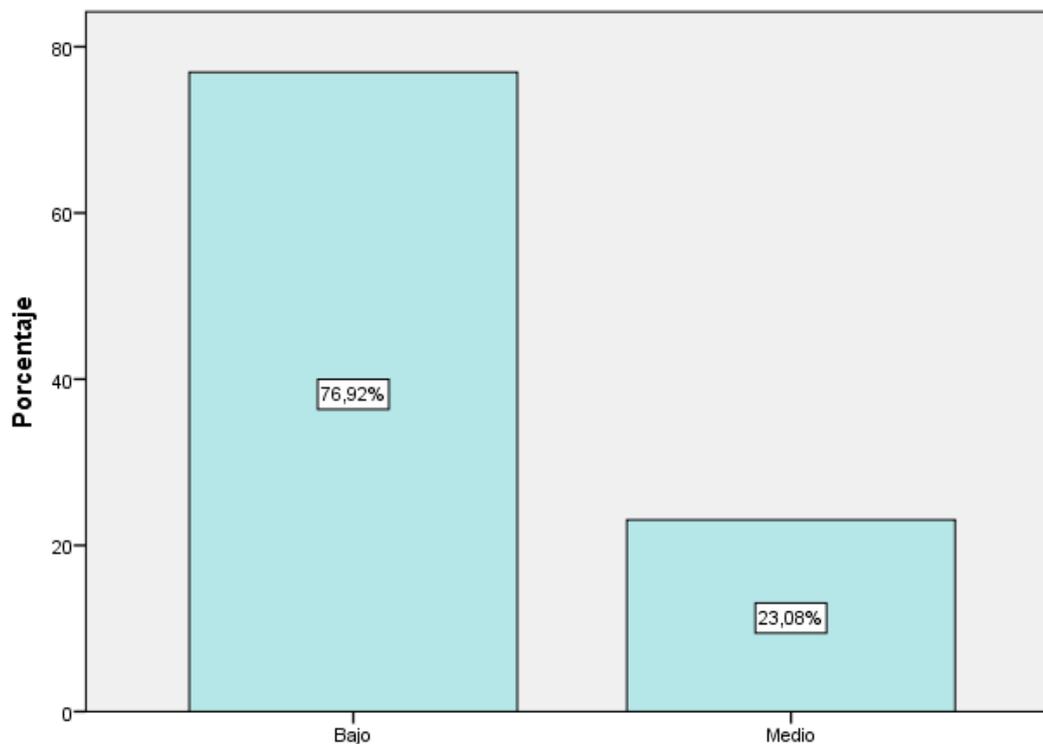
Nivel de eficacia.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	30	76,9	76,9	76,9
	Medio	9	23,1	23,1	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 9

Nivel de eficacia.

**Interpretación:**

En el gráfico 9, se puede observar que el 76.92% de los pacientes oncológicos del Hospital Público de Lima (Sergio E. Bernales), consideran que la eficacia está en nivel bajo.

10.- Nivel de información**Tabla 15.**

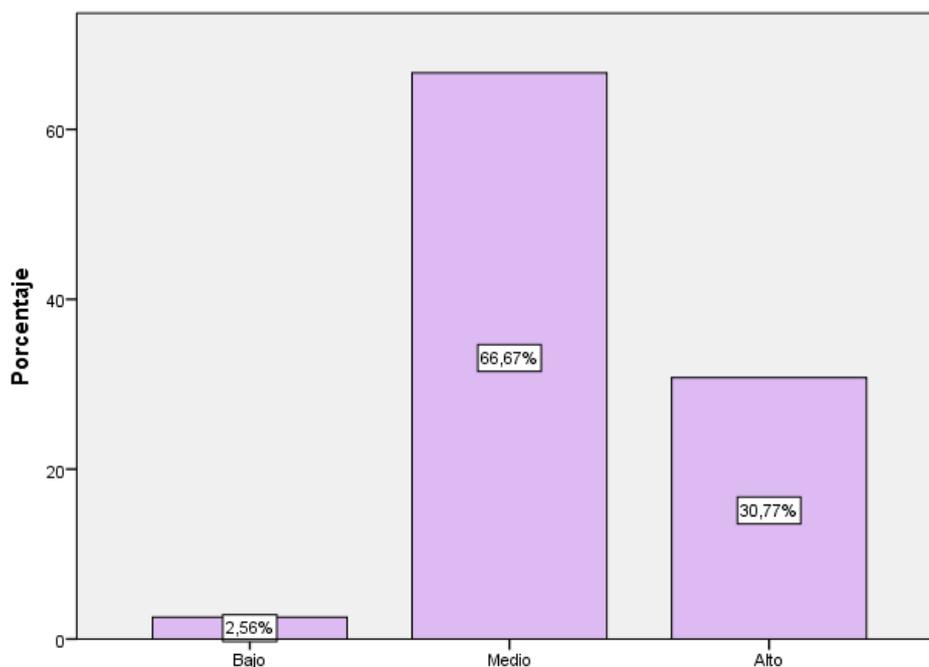
Nivel de información.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Bajo	1	2,6	2,6	2,6
Medio	26	66,7	66,7	69,2
Alto	12	30,8	30,8	100,0
Total	39	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 10

Nivel de información.

**Interpretación:**

En el gráfico 10, se puede observar que el 66.67% de los pacientes oncológicos del Hospital Público de Lima (Sergio E. Bernales), consideran que la Información está en nivel medio.

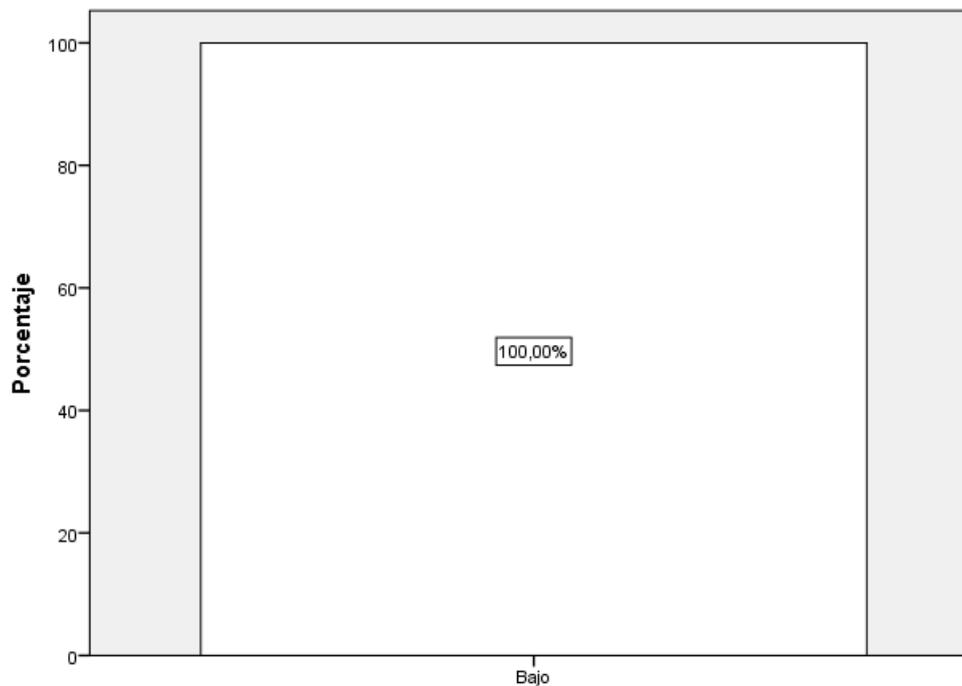
11.- Nivel de accesibilidad**Tabla 16.** Nivel de accesibilidad.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	39	100,0	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 11

Nivel de accesibilidad.

**Interpretación:**

En el gráfico 11, se puede observar que el 100.00% de los pacientes oncológicos del Hospital Público de Lima (Sergio E. Bernales), consideran que la accesibilidad está en nivel bajo.

12.- Nivel de seguridad e infraestructura**Tabla 17**

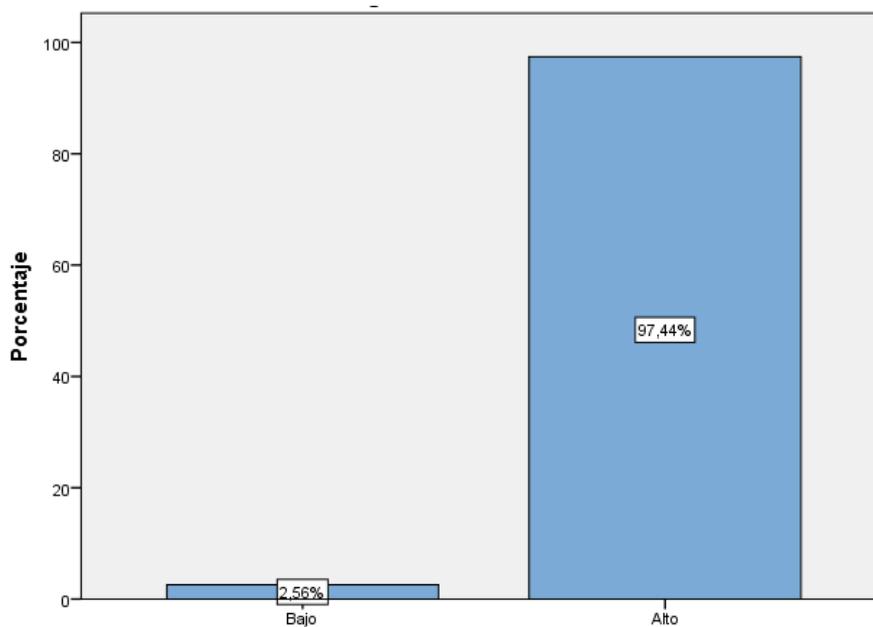
Nivel de seguridad e infraestructura.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	1	2,6	2,6	2,6
Válido Alto	38	97,4	97,4	100,0
Total	39	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 12

Nivel de seguridad e infraestructura.

**Interpretación:**

En el gráfico 12, se puede observar que el 97.44% de los pacientes oncológicos del Hospital Público de Lima (Sergio E. Bernales), consideran que la seguridad e infraestructura accesibilidad está en nivel alto.

5.2. Análisis inferencial y/o contrastación de hipótesis

Hipótesis General

Ho: La gestión farmacéutica no se relaciona con la satisfacción de los pacientes oncológicos del Hospital Público de Lima en el 2018.

H1: La gestión farmacéutica se relaciona con la satisfacción de los pacientes oncológicos del Hospital Público de Lima en el 2018.

Regla de decisión: $r > 0$

Tabla 18

Correlación entre variables.

Correlaciones			
		Gestión farmacéutica	Satisfacción del cliente
Gestión farmacéutica	Correlación de Pearson	1	,757**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	39	39
Satisfacción del cliente	Correlación de Pearson	,757**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	39	39

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

Interpretación:

En la tabla previa, se aplica el análisis de correlación bivariada (de Pearson) con el propósito de evaluar la asociación entre las distintas variables de investigación. Las correlaciones establecidas sugieren patrones sobre posibles conexiones entre las variables del estudio. Se destaca que la gestión farmacéutica está estadísticamente relacionada en gran medida con la satisfacción del cliente, evidenciada por el siguiente resultado ($r = 0.757$, $p < 0.05$). Asimismo, se interpreta que la gestión farmacéutica ejerce influencia en la satisfacción del cliente, y al contrastar las hipótesis, se rechaza la hipótesis nula dado que $p < 0.05$, indicando una relación significativa entre las

variables. En resumen, este análisis revela que la gestión farmacéutica guarda relación con la satisfacción de los pacientes oncológicos del Hospital Público de Lima.

(Sergio E. Bernales).

Hipótesis específica 1

Ho: La gestión farmacéutica en la dimensión respeto al usuario no se relaciona con la satisfacción de los pacientes oncológicos del Hospital Público de Lima 2018.

H1: La gestión farmacéutica en la dimensión respeto al usuario se relaciona con la satisfacción de los pacientes oncológicos del Hospital Público de Lima 2018.

Regla de decisión: $r > 0$

Tabla 19

Correlación entre la dimensión respeto y la variable 2.

Correlaciones			
		Respeto al paciente	Satisfacción del cliente
Respeto al paciente	Correlación de Pearson	1	,631**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	39	39
Satisfacción del cliente	Correlación de Pearson	,631**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	39	39

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

Interpretación:

En la tabla previa, también se emplea el análisis de correlación bivariada (de Pearson) con el objetivo de evaluar la asociación entre las diversas variables de estudio. Las correlaciones establecidas proporcionan indicios sobre las posibles conexiones entre las variables del estudio, y se destaca que el respeto al paciente está estadísticamente relacionado en mayor medida con la satisfacción del cliente, evidenciado por el siguiente resultado ($r = 0.631$, $p < 0.05$). De manera similar, se interpreta que el respeto

al paciente ejerce influencia en la satisfacción del cliente, y al contrastar las hipótesis, se concluye que se rechaza la hipótesis nula debido a que $p < 0.05$, indicando una relación significativa entre las variables. En resumen, este análisis revela que la gestión farmacéutica en la dimensión de respeto al usuario se relaciona con la satisfacción de los pacientes oncológicos del Hospital Público de Lima 2018 (Sergio E. Bernales).

Hipótesis específica 2

Ho: La gestión farmacéutica en la dimensión eficacia no se relaciona con la satisfacción de los pacientes oncológicos del Hospital Público de Lima 2018 (Sergio E. Bernales).

H1: La gestión farmacéutica en la dimensión eficacia se relaciona con la satisfacción de los pacientes oncológicos del Hospital Público de Lima 2018 (Sergio E. Bernales).

Regla de decisión: $r > 0$

Tabla 20

Correlación entre la dimensión eficacia y la variable 2.

Correlaciones			
		Satisfacción del cliente	Eficacia
Satisfacción del cliente	Correlación de Pearson	1	,648**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	39	39
Eficacia	Correlación de Pearson	,648**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	39	39

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

Interpretación:

En la tabla mencionada anteriormente, también se utiliza el análisis de correlación bivariada (de Pearson) con el propósito de evaluar la magnitud de la asociación entre las distintas variables del estudio. Las correlaciones calculadas ofrecen indicios sobre las posibles relaciones entre las variables del estudio, y es destacable que la eficacia

está estadísticamente relacionada en mayor medida con la satisfacción del cliente, evidenciada por el siguiente resultado ($r = 0.648$, $p < 0.05$). De manera similar, se interpreta que la eficacia influye en la satisfacción del cliente, y al contrastar las hipótesis, se concluye que se rechaza la hipótesis nula debido a que $p < 0.05$, indicando una relación significativa entre las variables. En resumen, este análisis revela que la gestión farmacéutica en la dimensión de eficacia se relaciona con la satisfacción de los pacientes oncológicos del Hospital Público de Lima 2018 (Sergio E. Bernales)

Hipótesis específica 3

Ho: La gestión farmacéutica en la dimensión información completa no se relaciona con la satisfacción de los pacientes oncológicos del Hospital Público de Lima 2018 (Sergio E. Bernales).

H1: La gestión farmacéutica en la dimensión información completa se relaciona con la satisfacción de los pacientes oncológicos del Hospital Público de Lima 2018 (Sergio E. Bernales).

Regla de decisión: $r > 0$

Tabla 21

Correlación de la dimensión información de la variable 2.

		Correlaciones	
		Satisfacción del cliente	Información
Satisfacción del cliente	Correlación de Pearson	1	,668**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	39	39
Información	Correlación de Pearson	,668**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	39	39

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

Interpretación:

En la tabla mencionada, se emplea el análisis de correlación bivariada (de Pearson) para evaluar el nivel de asociación entre las diversas variables del estudio. Las correlaciones calculadas proporcionan indicios sobre las posibles relaciones entre las variables del estudio, y es notable que la información está estadísticamente relacionada en mayor medida con la satisfacción del cliente, tal como se muestra ($r = 0.668$, $p < 0.05$). De igual manera, se interpreta que la información tiene una influencia significativa en la satisfacción del cliente, y al contrastar las hipótesis, se concluye que se rechaza la hipótesis nula debido a que $p < 0.05$, indicando una relación sólida entre las variables. En resumen, este análisis revela que la gestión farmacéutica en la dimensión de información completa se vincula con la satisfacción de los pacientes oncológicos del Hospital Público de Lima 2018 (Sergio E. Bernales).

Hipótesis específica 4

Ho: La gestión farmacéutica en la dimensión accesibilidad no se relaciona con la satisfacción de los pacientes oncológicos del Hospital Público de Lima 2018 (Sergio E. Bernales).

H1: La gestión farmacéutica en la dimensión accesibilidad se relaciona con la satisfacción de los pacientes oncológicos del Hospital Público de Lima 2018 (Sergio E. Bernales).

Regla de decisión: $r > 0$

Tabla 22

Correlación entre la dimensión accesibilidad y la variable 2.

Correlaciones			
		Satisfacción del cliente	Accesibilidad
Satisfacción del cliente	Correlación de Pearson	1	,377*
	Sig. (bilateral)		,018
	N	39	39
Accesibilidad	Correlación de Pearson	,377*	1
	Sig. (bilateral)	,018	
	N	39	39

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Interpretación:

En la tabla mencionada, se aplica el análisis de correlación bivariada (de Pearson) con el propósito de evaluar el grado de asociación entre las diversas variables de estudio. Las correlaciones obtenidas ofrecen indicios sobre posibles relaciones entre las variables analizadas, y es evidente que la accesibilidad está estadísticamente relacionada en mayor medida con la satisfacción del cliente, como se muestra ($r = 0.377$, $p < 0.05$). De manera análoga, se interpreta que la accesibilidad tiene una influencia significativa en la satisfacción del cliente. Al contrastar las hipótesis, se concluye que se rechaza la hipótesis nula debido a que $p < 0.05$, indicando una relación de intensidad media entre las variables. En síntesis, este análisis sugiere que la gestión farmacéutica en la dimensión de accesibilidad se vincula con la satisfacción de los pacientes oncológicos del Hospital Público de Lima 2018 (Sergio E. Bernal).

Hipótesis específica 5

Ho: La gestión farmacéutica en la dimensión seguridad e infraestructura no se relaciona con la satisfacción de los pacientes oncológicos del Hospital Público de Lima 2018 (Sergio E. Bernal).

H1: La gestión farmacéutica en la dimensión seguridad e infraestructura se relaciona con la satisfacción de los pacientes oncológicos del Hospital Público de Lima 2018 (Sergio E. Bernales).

Regla de decisión: $r > 0$

Tabla 23

Correlación entre la dimensión seguridad e infraestructura y la variable 2.

		Correlaciones	
		Satisfacción del cliente	Seguridad e infraestructura
Satisfacción del cliente	Correlación de Pearson	1	,618**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	39	39
Seguridad e infraestructura	Correlación de Pearson	,618**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	39	39

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

Interpretación:

En la tabla mencionada, se emplea el análisis de correlación bivariada (de Pearson) con el propósito de evaluar el grado de asociación entre las distintas variables de estudio. Las correlaciones establecidas proporcionan indicios sobre posibles relaciones entre las variables examinadas, y se observa que la seguridad e infraestructura está estadísticamente relacionada en mayor medida con la satisfacción del cliente, como se evidencia ($r = 0.618$, $p < 0.05$). Del mismo modo, se infiere que la seguridad e infraestructura ejerce una influencia significativa en la satisfacción del cliente. Al contrastar las hipótesis, se concluye que se rechaza la hipótesis nula debido a que $p < 0.05$, indicando una relación de intensidad media entre las variables. En resumen, este análisis sugiere que la gestión farmacéutica en la dimensión de seguridad e

infraestructura se vincula con la satisfacción de los pacientes oncológicos del Hospital Público de Lima 2018 (Sergio E. Bernales).

5.3. Discusión de resultados

En el estudio realizado por Ríos, Barreto y Martínez titulado "Percepción y satisfacción del servicio de la consulta externa del Hospital San Antonio de Chía en Colombia, 2017", se observa que el trato, determinado por la capacidad diagnóstica y resolutive de los profesionales, es considerado adecuado por el 64% de los participantes. Contrariamente, en el caso de los pacientes oncológicos del Hospital Nacional Sergio E. Bernales, el 76.92% considera que la eficacia se encuentra en un nivel bajo, lo que sugiere preocupaciones acerca de la calidad del sistema de salud en nuestro país.

En el estudio de Salazar M. titulado "Evaluación de la calidad percibida por el usuario externo en la farmacia de consulta externa y su incidencia en la imagen institucional del Hospital IESS Ambato, Ecuador, 2017", se destaca que el 70% de los participantes considera buena y muy buena la calidad de las instalaciones de la farmacia. En contraste, un alto porcentaje (97.44%) de los pacientes oncológicos del Hospital Nacional Sergio E. Bernales opina que la seguridad, infraestructura y accesibilidad se encuentran en un nivel alto.

Magallanes S. y Quevedo C., en su estudio sobre la calidad de la atención y su relación con el grado de satisfacción, encuentran que la dimensión del proceso está directamente asociada con la satisfacción de los usuarios. De manera similar, los pacientes oncológicos del Hospital Nacional Sergio Bernales muestran una asociación

estadística significativa entre la gestión farmacéutica y la satisfacción del cliente ($r = 0.757, p < 0.05$).

Montenegro, en su investigación titulada "Satisfacción del usuario de farmacia y botica en Chiclayo – Perú, 2015", destaca que el 82% de los participantes considera que el farmacéutico fue diligente en sus respuestas y proporcionó indicaciones prácticas. Sin embargo, en el caso de los pacientes oncológicos del Hospital Nacional Sergio E. Bernales, solo el 56.41% percibe un nivel medio de satisfacción y un 41.03% considera un nivel alto.

Soriano S., en su estudio sobre la calidad de la atención y la satisfacción del usuario externo del servicio de oncología médica del IREN Norte en el año 2017, concluye que existe una relación significativa entre la calidad de la atención y diversas dimensiones de la satisfacción del usuario. De manera consistente, los pacientes oncológicos del Hospital Público de Lima (Sergio E. Bernales) muestran una relación estadística significativa entre la gestión farmacéutica y la satisfacción del cliente ($r = 0.757, p < 0.05$).

5.4. Aporte científico de la investigación

Las contribuciones científicas representan resultados derivados de la investigación, donde se aplican métodos y procedimientos científicos para abordar problemas específicos. En este contexto, nuestro principal aporte radica en la cuantificación de la relación entre la gestión farmacéutica y la satisfacción de los pacientes oncológicos, junto con su correspondiente interpretación. Este análisis nos brinda la capacidad de orientar la gestión hacia la satisfacción individual de cada paciente.

CONCLUSIONES

Objetivo General: Analizar la repercusión de la gestión farmacéutica en la satisfacción de los pacientes oncológicos en el Hospital Público de Lima Sergio Bernales, Lima 2018, implica llevar a cabo correlaciones que revelen patrones de asociación entre las variables investigadas.

Se observa que la gestión farmacéutica guarda una relación estadísticamente significativa y más pronunciada con la satisfacción del cliente, presentando un coeficiente de correlación de $r = 0.757$ y un nivel de significancia de $p < 0.05$.

Objetivo Específico (1): Analizar la conexión entre la gestión farmacéutica, específicamente en la dimensión de respeto al usuario, y la satisfacción de los pacientes oncológicos en el Hospital Público de Lima 2018, implica realizar correlaciones que destaquen posibles vínculos entre las variables examinadas.

Se evidencia que el respeto al paciente presenta una relación estadísticamente significativa y más marcada con la satisfacción del cliente, exhibiendo un coeficiente de correlación de $r = 0.631$ y un nivel de significancia de $p < 0.05$.

Objetivo Específico (2): Examinar la conexión entre la calidad de la gestión farmacéutica, específicamente en la dimensión de eficacia, y la satisfacción de los pacientes oncológicos en el Hospital Público de Lima 2018, implica llevar a cabo correlaciones que resalten posibles vínculos entre estas variables.

Se destaca que la eficacia presenta una relación estadísticamente significativa y más pronunciada con la satisfacción del cliente, evidenciada por un coeficiente de correlación de $r = 0.648$ y un nivel de significancia de $p < 0.05$.

Objetivo Especifico (3): Evaluar la vinculación entre la calidad de la gestión farmacéutica en cuanto a proporcionar información completa y la satisfacción de los pacientes oncológicos en el Hospital Público de Lima 2018, implica realizar correlaciones para identificar posibles conexiones entre estas variables. Se destaca que la información completa exhibe una relación estadísticamente significativa y más marcada con la satisfacción del cliente, evidenciada por un coeficiente de correlación de $r = 0.668$ y un nivel de significancia de $p < 0.05$.

Objetivo Especifico (4): Analizar la conexión entre los elementos determinantes de la calidad del servicio en cuanto a accesibilidad y la satisfacción de los pacientes oncológicos en el Hospital Público de Lima 2018, involucra realizar correlaciones para identificar posibles vínculos entre dichas variables. Es relevante destacar que la accesibilidad exhibe una relación estadísticamente significativa con la satisfacción del cliente, evidenciada por un coeficiente de correlación de $r = 0.377$ y un nivel de significancia de $p < 0.05$.

Objetivo Especifico (5):

Examinar la vinculación entre la gestión farmacéutica, específicamente en la dimensión de seguridad e infraestructura, y la satisfacción de los pacientes oncológicos en el Hospital Público de Lima 2018, implica llevar a cabo correlaciones para explorar posibles conexiones entre estas variables.

Es notable destacar que la seguridad e infraestructura exhibe una relación estadísticamente significativa con la satisfacción del cliente, evidenciada por un coeficiente de correlación de $r = 0.618$ y un nivel de significancia de $p < 0.05$.

SUGERENCIAS

1. Se recomienda proporcionar formación al personal con respecto al trato respetuoso hacia los pacientes, dado que estos constituyen la razón fundamental de la existencia del Hospital Nacional Sergio E. Bernales en Lima en el año 2018.
2. Se recomienda brindar capacitación al personal con el objetivo de mejorar la eficiencia en la atención a los pacientes, buscando así obtener la lealtad hacia el Hospital Nacional Sergio E. Bernales en Lima durante el año 2018.
3. Se recomienda proporcionar capacitación al personal con el fin de mejorar la entrega de información a los pacientes, considerando que estos constituyen la razón fundamental de la existencia del Hospital Nacional Sergio E. Bernales en Lima durante el año 2018.
4. Se recomienda gestionar mejoras en la accesibilidad de las instalaciones hospitalarias, para esto se aconseja coordinar con los profesionales en arquitectura del Hospital Nacional Sergio E. Bernales en Lima durante el año 2018.
5. Se recomienda fortalecer la seguridad de las instalaciones hospitalarias, y para ello se aconseja coordinar con los profesionales en ingeniería del Hospital Nacional Sergio E. Bernales en Lima durante el año 2018.

REFERENCIAS

1. Cruz I. Importancia de la calidad del Servicio al Cliente. Obtenido de <http://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/Pacioli-82.pdf> Revista Publicando, 2013;4:516-539.
2. White L, Klinner C. Service quality in community pharmacy: an exploration of determinants. *Res Social Adm Pharm.* 2012;8(2):122-32.
3. Ministerio de Salud del Perú. Resolución Ministerial N° 1950- MINSA/2002 de 19 de diciembre. Diario Oficial El Peruano.
4. Ministerio de Salud del Perú. Resolución Ministerial N° 616- MINSA/2003 de 04 de junio. Diario Oficial El Peruano.
5. Philipps F. Resultados definitivos ENSUSALUD 2016 [internet]. [Consultado diciembre 2017]. Disponible en: <http://portales.susalud.gob.pe/documents/11450/218065/PRESENTACION+SUSALUD++2016.pdf/2f5d11f3-6c21-4cc7-8a58-fa53d3fafad6>
6. Aguirre-Gas H. Calidad de la Atención Médica. México: Noriega Editores y Conferencia Interamericana de Seguridad Social; 2002.
7. Ríos AM, Barreto AF, Martínez AF. Percepción de la satisfacción en la atención en salud en usuarios del servicio de consulta externa, de los hospitales San Antonio De Chia Y Santa Rosa De Tenjo, marzo de 2016. [Tesis]. Bogota: Universidad De Ciencias Aplicadas Y Ambientales; 2017.
8. Salazar M. Evaluación de la calidad percibida por el usuario externo en la farmacia de consulta externa y su incidencia en la imagen institucional del Hospital IESS Ambato. 2017. [Tesis de Maestría.] Ecuador: Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias Administrativas. Ecuador. 2017
9. Magallanes S, Quevedo C. Calidad de la atención y el grado de satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Hospital Regional de Loreto-Punchana– 2015. [Tesis]. Iquitos-Perú: Universidad Nacional de la Amazonia Peruana– UNAP; 2015. Recuperado de <http://bit.ly/2tQtZPc>
10. Soriano S. Relación entre la calidad de la atención con la satisfacción del usuario externo del servicio de oncología médica del IREN Norte, 2017. [Tesis de maestría]. Trujillo-Perú: Universidad César Vallejo; 2018.

11. Venereo M. Calidad en los Servicios Farmacéuticos Hospitalarios. *Rev. Cubana Farma*, 2008; 42: 36-54.
12. García E. La gestión de la calidad en un Servicio de Farmacia Hospitalaria. Una visión general. *Rev Sociedad Andaluza de Farmacéuticos de Hospitales*. 2005;1(1):44-53.
13. *The Milbank Memorial Fund Quarterly*. 1966; 44:166-203.
14. ASHP (American Society of Hospital Pharmacists). Drug use evaluation. *Am J Hosp Pharm*.1996; 49: 155-60.
15. Robertson K. Quality improvement process that empowers staff pharmacist to implement patient-centred pharmaceutical care. En: *Quality Assurance in Hospitals*, ASHP Midyear Clinical Meeting, Maryland, 1996.
16. Schnell B. Study of unit-dose drug distribution in four Canadian H Burns A. Medication therapy management in pharmacy practice: Core elements of an MTM service model (version 2.0). *J Am Pharm Assoc*. 2008; 48: 341–53.
17. Burns A. Medication therapy management in pharmacy practice: Core elements of an MTM service model (version 2.0). *J Am Pharm Assoc*. 2008; 48: 341–53.
18. Ministerio de Salud. Sistema de gestión de la calidad en salud. Documento técnico: RM 519- 2006/MINSA.
19. Negrín, E. Metodología para el perfeccionamiento de los procesos en empresas hoteleras. [documento en línea] www.monografias.com, Administración y Finanzas [Consultado: 30 julio. 2012].
20. Rojas J. Gestión por Procesos y Atención del Usuario en los Establecimientos del Sistema Nacional de Salud. Bolivia, La Paz: Reimpresión. ISBN: 9788469061961. 2010.
21. Buckley, P. "Foreign direct investment by small and medium sized enterprises: The theoretical background". *Small Business Economics*, 1989; 89–100.
22. Bertoldo P, Pareja MG. Intervenciones farmacéuticas: desarrollo e implementación metodológica a partir de la evaluación de dos cohortes. [Internet][Fecha de acceso 30 de Julio del 2017] Disponible en la URL: <http://scielo.isciii.es/pdf/ars/v56n3/original2.pdf>.
23. Agencia Nacional de Regulación y Control de Vigilancia Sanitaria. Reacciones Adversas al Medicamento. [Internet] [Fecha de acceso 30 de Julio del 2017]

Disponible en la URL: [tp://www.controlsanitario.gob.ec/reaccionesadversasamedicamentos/](http://www.controlsanitario.gob.ec/reaccionesadversasamedicamentos/).

24. López M, Soria A, Jiménez N. Medida de la mejora continua en la seguridad del paciente oncológico. *Farm Hosp.* 2013;37- 143-150.
25. Velásquez P, Ruíz P, Trejo C, et al. La satisfacción de los usuarios en relación a la calidad de atención. *Arch Neurocién Mexico*, 2006; 177-184.
26. Beattie M et al. Instruments to measure patient experience of health care quality in hospitals: a systematic review protocol; *Systematic Reviews* 2014; 3.
27. Briesacher B, Corey R. La satisfacción del paciente con los servicios farmacéuticos en las farmacias independientes y cadenas. *Am J Health Syst Pharm.* 1997; 54 - 531-6.
28. Millones P. Medición y Control del Nivel de Satisfacción de los Clientes en un Supermercado [Tesis] Piura-Perú: Universidad de Piura; 2010.
29. Andía C. et al. Satisfacción del usuario de los servicios de Consulta Externa del Hospital. [En línea] [Fecha de acceso 25 de octubre 2016. Disponible en URL: http://sisbib.unmsm.edu.pe/BVrevistas/situa/2002_n20/satis_unmsm
30. Organización Mundial de la Salud (OMS). Introducción, administración y puntuación en la evaluación de la calidad de la atención. OMS. Ginebra Suiz: WHOQOL-BREF. 2011.
31. Fajardo-Ortiz G. Diccionario terminológico de administración de la atención médica. México: Salvat; 1983.
32. Del Burgo L., Ochoa G. Aplicación de metodologías activas para aprender a gestionar la oficina de farmacia. Una experiencia en el aula. *IJERI: International Journal of Educational Research and Innovation*, 2017; 281-296.
33. ISO 9000 (Organización Internacional de Normalización). Norma Internacional: Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario (Traducción certificada). Ginebra: ISO; 2005.
34. Cerda J. Glosario de términos utilizados en evaluación económica de la salud. *Revista médica de Chile*, 2010; 138: 76-78.
35. Calderón J.P, Alzamora EL. Tesis de Posgrado. Un enfoque Disciplinar. Universidad Alas Peruanas, Primera Edición, Lima, 2013 50.

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de Consistencia

TITULO: LA GESTIÓN FARMACÉUTICA Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ONCOLÓGICOS DEL HOSPITAL PÚBLICO DE LIMA (SERGIO E. BERNALES, LIMA)

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables		Métodos	
			Dimensiones	Indicadores		
Problema General: ¿Cuál es la influencia de la gestión farmacéutica y la satisfacción de los pacientes oncológicos del Hospital Público de Lima 2018?	Objetivo General: Determinar la influencia de la gestión farmacéutica y la satisfacción de los pacientes oncológicos del Hospital Público de Lima 2018.	Hipótesis General: La gestión farmacéutica se relaciona con la satisfacción de los pacientes oncológicos del Hospital Público de Lima 2018.	Calidad de la Gestión Farmacéutica	Respeto al paciente	Trato al paciente Forma de comunicación	Tipo de estudio: Observacional, prospectivo, transversal y analítico. Diseño: Correlacional. Población: 90 pacientes oncológicos. Muestra: 65 pacientes Instrumento: Cuestionario de gestión farmacéutica y Cuestionario de satisfacción
Problema Especifico (1): ¿Cuál es la relación entre la gestión farmacéutica en la dimensión respeto al usuario y la satisfacción de los pacientes oncológicos del Hospital Público de Lima 2018?	Objetivo Especifico (1): Establecer la relación entre la gestión farmacéutica en la dimensión respeto al usuario y la satisfacción de los pacientes oncológicos del Hospital Público de Lima 2018.	Hipótesis Especifica (1): La gestión farmacéutica en la dimensión respeto al usuario se relaciona con la satisfacción de los pacientes oncológicos del Hospital Público de Lima 2018.		Eficacia del servicio	Medicamentos en existencia Cantidad	
Problema Especifico (2): ¿Cuál es la relación entre la gestión farmacéutica en la dimensión eficacia y la satisfacción de los pacientes oncológicos del Hospital Público de Lima 2018?	Objetivo Especifico (2): Analizar la relación entre la calidad de la gestión farmacéutica en la dimensión eficacia y la satisfacción de los pacientes oncológicos del Hospital Público de Lima 2018.	Hipótesis Especifica (2): La gestión farmacéutica en la dimensión eficacia se relaciona con la satisfacción de los pacientes oncológicos del Hospital Público de Lima 2018.		Información completa del servicio	Orientación del medicamento Gestionar su búsqueda Recursos informáticos	
Problema Especifico (3): ¿Cuál es la relación entre la gestión farmacéutica en la dimensión información completa y la satisfacción de los pacientes oncológicos del Hospital Público de Lima 2018?	Objetivo Especifico (3): Medir la relación entre la gestión farmacéutica en la dimensión información completa y la satisfacción de los pacientes oncológicos del Hospital Público de Lima 2018.	Hipótesis Especifica (3): La gestión farmacéutica en la dimensión información completa se relaciona con la satisfacción de los pacientes oncológicos del Hospital Público de Lima 2018.		Accesibilidad	Acceso al servicio Seguro médico Horario.	
Problema Especifico (4): ¿Cuál es la relación entre la gestión farmacéutica en la dimensión accesibilidad y la satisfacción de los pacientes oncológicos del Hospital Público de Lima 2018?	Objetivo Especifico (4): Conocer la relación entre los factores determinantes de calidad del servicio en la dimensión accesibilidad y la satisfacción de los pacientes oncológicos del Hospital Público de Lima 2018.	Hipótesis Especifica (4): La gestión farmacéutica en la dimensión accesibilidad se relaciona con la satisfacción de los pacientes oncológicos del Hospital Público de Lima 2018.		Infraestructura	Seguridad Confort Ambiente	
Problema Especifico (5): ¿Cuál es la relación entre la gestión farmacéutica en la dimensión seguridad e infraestructura y la satisfacción de los pacientes oncológicos del Hospital Público de Lima 2018?	Objetivo Especifico (5): Valorar la relación entre la gestión farmacéutica en la dimensión seguridad e infraestructura y la satisfacción de los pacientes oncológicos del Hospital Público de Lima 2018.	Hipótesis Especifica (5): La gestión farmacéutica en la dimensión seguridad e infraestructura se relaciona con la satisfacción de los pacientes oncológicos del Hospital Público de Lima 2018.	Satisfacción de pacientes oncológicos	Percepción	Trato	
					Eficacia del servicio	
					Información completa	
					Accesibilidad	
					Seguridad e infraestructura	
				Expectativa	Trato	
					Eficacia del servicio	
					Información completa	
					Accesibilidad	
					Seguridad e infraestructura	



ANEXO 02 CONSENTIMIENTO INFORMADO



ID:

FECHA: / /

TÍTULO: GESTIÓN FARMACÉUTICA Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE PACIENTES ONCOLÓGICOS EN UN HOSPITAL PÚBLICO DE LIMA

OBJETIVO: Determinar la influencia de la calidad de la gestión farmacéutica y la satisfacción de pacientes oncológicos del Hospital Público de Lima.

INVESTIGADOR: MARIBEL POSITO MEGO

Consentimiento / Participación voluntaria

Acepto participar en el estudio: He leído la información proporcionada, o me ha sido leída. He tenido la oportunidad de preguntar dudas sobre ello y se me ha respondido satisfactoriamente. Consiento voluntariamente participar en este estudio y entiendo que tengo el derecho de retirarme en cualquier momento de la intervención (tratamiento) sin que me afecte de ninguna manera.

- **Firmas del participante o responsable legal**

Huella digital si el caso lo amerita

Firma del participante: _____

Firma del investigador responsable: _____



Anexo 03: Instrumentos

Código:

Fecha: ----/----/----

CUESTIONARIO DE CALIDAD DE LA GESTIÓN FARMACÉUTICA

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: Gestión Farmacéutica y su influencia en la satisfacción de pacientes oncológicos del Hospital Público de Lima.

INSTRUCCIONES: Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer mejor sus necesidades y su opinión sobre el servicio que se da aquí en el Departamento de Farmacia. Para ello marque con una X o complete según cada pregunta.

Su información será personal y completamente confidencial que contribuirá al proceso de mejora continua de la calidad de los servicios.

I. CARACTERÍSTICAS GENERALES:

1) ¿Cuántos años tiene usted?

2) ¿Cuál es su estado civil?

Soltero	
Casado	
Viudo	
Divorciado	
Conviviente	

3) ¿Cuál es su grado de escolaridad?

Primaria	
Secundaria	
Superior	

4) ¿A qué se dedica usted?

Profesional	
Técnico	
Comerciante	
Ama de casa	
Otro	

5) ¿Cuál es el tipo de seguro por el cual se atiende?

SIS	
Ninguno	
Otro	

II. PERCEPCIÓN SOBRE CALIDAD DE LA GESTIÓN FARMACÉUTICA:					
Instrucciones. Por favor, marque con una X en cada pregunta según las percepciones que se refieren a como usted ha recibido, la atención en el Departamento de Farmacia.					
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1. ¿Durante su permanencia en el departamento de farmacia lo trataron bien?					
2. ¿El personal del servicio de farmacia que le atendió le inspiró confianza?					
3. ¿Considera que durante la atención farmacéutica le entregaron todos sus medicamentos?					
4. ¿El personal lo atendió rápido en la dispensación de medicamentos.?					
5. ¿El personal que le atendió le explicó con palabras fáciles de entender cual es el beneficio y la forma adecuada de tomar los medicamentos que le prescribió su médico?					
6. ¿El personal que le atendió revisó minuciosamente su receta médica?					
7. ¿El personal que le atendió le explicó los cuidados que debe de tener con el almacenamiento de sus medicamentos en su casa?					
8. ¿Las precios de los medicamentos en la farmacia del establecimiento, están a su alcance?					
9. ¿El personal del establecimiento respeta sus creencias en relación a la enfermedad y su tratamiento farmacológico?					
10. ¿El horario de atención del servicio farmacéutico le parece conveniente?					
11. ¿ El servicio cuenta con un ambiente adecuado para brindarle consulta farmacológica especializada (Dispensación Farmacéutica)?					
12. ¿Le parecieron cómodos los ambientes del Departamento de Farmacia?					
13. ¿El ambiente de la Farmacia se encuentra limpio?					
14. ¿Durante la atención farmacéutica, se respetó su privacidad?					

Código:

Fecha: ----/----/----

CUESTIONARIO DE SATISFACCION

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: Gestión Farmacéutica y su influencia en la satisfacción de pacientes oncológicos del Hospital Público de Lima.

INSTRUCCIONES: Estimado usuario (a), Lea atentamente y responda marcando con una X si están o no presentes las siguientes características.

Su información será personal y completamente confidencial que contribuirá al proceso de mejora continua de la calidad de los servicios.

I. CARACTERÍSTICAS DE SATISFACCION DEL PACEINTE:

Sobre su última visita:

1. ¿Cómo considera el tiempo que le toma para llegar al Departamento de Farmacia del hospital?

Excesivo	
Mucho	
Moderado	
Poco	
Muy poco	

2. ¿Cómo considera el costo de sus medicamentos?

Excesivo	
Mucho	
Moderado	
Poco	
Muy poco	

3. ¿Qué tan difícil le resulta obtener sus medicamentos?

Muy difícil	
Difícil	
Regular	
Fácil	
Muy fácil	

4. ¿Qué opina del horario de atención de Farmacia del Hospital?

Pésimo	
Malo	
Regular	
Adecuado	
Muy adecuado	

5. ¿Cómo considera el tiempo que tardaron en su atención en el Departamento de Farmacia?

Excesivo	
Mucho	
Moderado	
Poco	
Muy poco	

6. ¿Qué le parece la organización del servicio de atención de sus medicamentos en el Departamento de Farmacia?

Pésimo	
Malo	

Regular	
Adecuado	
Muy adecuado	

7. ¿Qué opina de la información sobre su medicación y el servicio brindado por el personal de Farmacia (¿Químicos farmacéuticos y técnicos de farmacia)?

Pésima	
Mala	
Regular	
Adecuada	
Muy adecuada	

8. ¿Cómo califica el tiempo que le dedicaron al atenderlo(a)?

Muy corto	
Corto	
Regular	
Adecuado	
Muy adecuada	

9. ¿Cómo considera que fue tratado (a) por personal de Farmacia (¿Químicos farmacéuticos y técnicos de farmacia)?

Muy mal	
Mal	
Indiferente	
Bien	
Muy bien	

10. ¿Qué opina del estado de las instalaciones del Departamento Farmacia?

Pésimo	
Malo	
Regular	
Adecuado	
Muy adecuado	

11. ¿Qué opina de la comodidad de las instalaciones del Departamento de Farmacia?

Pésima	
Mala	
Regular	
Adecuada	
Muy adecuada	

Anexo 04: Tabla de Validación de los instrumentos de investigación según expertos

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: Gestión Farmacéutica y su influencia en la satisfacción de pacientes oncológicos del Hospital Público de Lima.

N°	VARIABLE (ítems)	Respuesta positiva (1 punto)	Respuesta negativa (0 puntos)
1	El cuestionario permite cumplir con los objetivos de la investigación		
2	Existe congruencia entre el problema, el objetivo y la hipótesis de la investigación		
3	Las principales variables de la investigación están consideradas en el instrumento		
4	Los datos complementarios de la investigación son adecuados		
5	Están especificadas con claridad las preguntas relacionadas con la hipótesis de investigación		
6	Las formas de aplicación del instrumento son adecuadas		
7	La estructura del instrumento es optimo		
8	El cuestionario es posible aplicarlo a otros estudios similares		
9	El orden de las preguntas es adecuado		
10	El vocabulario es correcto		
11	El número de preguntas es suficiente o muy amplio		
12	Las preguntas tienen carácter de excluyentes		

Observaciones:

Firma

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE LA VARIABLE CALIDAD DE LA GESTIÓN FARMACEÚTICA

Nombre del experto: ENNIS SEGUNDO JARAMILLO FALCÓN, Especialidad: DOCTOR EN CIENCIAS DE LA SALUD

“Calificar con 1, 2, 3 o 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Respeto al paciente	¿Durante su permanencia en el departamento de farmacia lo trataron bien?	3	4	4	4
	¿El personal del servicio de farmacia que le atendió le inspiró confianza?	4	3	4	3
Eficacia del servicio	¿Considera que durante la atención farmacéutica le entregaron todos sus medicamentos?	3	4	4	4
	¿El personal lo atendió rápido en la dispensación de medicamentos?	3	3	3	4
Información completa del servicio	¿El personal que le atendió le explicó con palabras fáciles de atender cual es el beneficio y la forma adecuada de tomar los medicamentos que le prescribió su médico?	4	3	3	3
	¿El personal que le atendió revisó minuciosamente su receta médica?	4	4	4	4
	¿El personal que le atendió le explicó los cuidados que debe tener con el almacenamiento de sus medicamentos en su casa?	4	4	4	4
Accesibilidad	¿Los precios de los medicamentos en la farmacia del establecimiento, están a su alcance?	3	4	4	4
	¿El personal del establecimiento respeta sus creencias en relación a la enfermedad y su tratamiento farmacológico?	3	3	4	3
	¿El horario de atención del servicio farmacéutico le parece conveniente?	4	4	3	4
Infraestructura	¿El servicio cuenta con un ambiente adecuado para brindarle consulta farmacológica especializada (Dispensación Farmacéutica)?	4	3	3	3
	¿Le parecieron cómodos los ambientes del Departamento de Farmacia?	3	3	4	4
	¿El ambiente de la Farmacia se encuentra limpio?	4	3	4	3
	¿Durante la atención farmacéutica, se respetó su privacidad?	4	3	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO () En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? _____

DECISIÓN DEL EXPERTO:

El instrumento debe ser aplicado:

SI () NO ()


Firma y Sello
 DR. ENNIS JARAMILLO FALCÓN
 DNI 22480882

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE LA VARIABLE CALIDAD DE LA SATISFACCIÓN DE PACIENTES ONCOLÓGICOS

Nombre del experto: ENNIS SEGUNDO JARAMILLO FALCÓN, Especialidad: DOCTOR EN CIENCIAS DE LA SALUD

“Calificar con 1, 2, 3 o 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Percepción	¿Cómo considera el tiempo que le toma para llegar al Departamento de Farmacia del hospital?	3	3	4	4
	¿Cómo considera el costo de sus medicamentos?	4	4	4	4
	¿Qué tan difícil le resulta obtener sus medicamentos?	3	3	4	4
	¿Qué opina del horario de atención de Farmacia del Hospital?	4	4	3	4
	¿Cómo considera el tiempo que tardaron en su atención en el Departamento de Farmacia?	3	3	3	3
	¿Qué le parece la organización del servicio de atención de sus medicamentos en el Departamento de Farmacia?	4	4	3	3
Expectativa	¿Qué opina de la información sobre su medicación y el servicio brindado por el personal de Farmacia (¿Químicos farmacéuticos y técnicos de farmacia)?	3	4	3	4
	¿Cómo califica el tiempo que le dedicaron al atenderlo(a)?	3	3	4	4
	¿Cómo considera que fue tratado (a) por personal de Farmacia (¿Químicos farmacéuticos y técnicos de farmacia)?	4	3	3	4
	¿Qué opina del estado de las instalaciones del Departamento Farmacia?	4	3	4	3
	¿Qué opina de la comodidad de las instalaciones del Departamento de Farmacia?	3	3	3	3

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO () En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? _____

DECISIÓN DEL EXPERTO:

El instrumento debe ser aplicado:

SI () NO ()


Firma y Sello

DR. ENNIS JARAMILLO FALCON
 DNI: 22480882

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE LA VARIABLE CALIDAD DE LA GESTIÓN FARMACEÚTICA

Nombre del experto: BALANTE BOYLOW, ANTONIO ALBERTO, Especialidad: Cirujano Dentista

“Calificar con 1, 2, 3 o 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Respeto al paciente	¿Durante su permanencia en el departamento de farmacia lo trataron bien?	4	3	4	4
	¿El personal del servicio de farmacia que le atendió le inspiró confianza?	3	4	3	4
Eficacia del servicio	¿Considera que durante la atención farmacéutica le entregaron todos sus medicamentos?	3	4	4	4
	¿El personal lo atendió rápido en la dispensación de medicamentos?	3	4	4	3
Información completa del servicio	¿El personal que le atendió le explicó con palabras fáciles de atender cual es el beneficio y la forma adecuada de tomar los medicamentos que le prescribió su médico?	3	3	3	4
	¿El personal que le atendió revisó minuciosamente su receta médica?	4	4	4	3
	¿El personal que le atendió le explicó los cuidados que debe tener con el almacenamiento de sus medicamentos en su casa?	4	3	3	4
Accesibilidad	¿Los precios de los medicamentos en la farmacia del establecimiento, están a su alcance?	3	4	4	4
	¿El personal del establecimiento respeta sus creencias en relación a la enfermedad y su tratamiento farmacológico?	4	4	4	4
	¿El horario de atención del servicio farmacéutico le parece conveniente?	3	3	4	3
Infraestructura	¿El servicio cuenta con un ambiente adecuado para brindarle consulta farmacológica especializada (Dispensación Farmacéutica)?	4	4	3	3
	¿Le parecieron cómodos los ambientes del Departamento de Farmacia?	3	3	4	3
	¿El ambiente de la Farmacia se encuentra limpio?	4	4	3	4
	¿Durante la atención farmacéutica, se respetó su privacidad?	4	4	3	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO () En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? _____

DECISIÓN DEL EXPERTO:

El instrumento debe ser aplicado:

SI () NO ()


 09/31/04 21
Firma y Sello

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE LA VARIABLE CALIDAD DE LA SATISFACCIÓN DE PACIENTES ONCOLÓGICOS

Nombre del experto: BALLANTE BOYIWA, ANTONIO ALBERTO, Especialidad: CINCOJONDO DENTISTA

“Calificar con 1, 2, 3 o 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Percepción	¿Cómo considera el tiempo que le toma para llegar al Departamento de Farmacia del hospital?	4	3	4	4
	¿Cómo considera el costo de sus medicamentos?	3	4	4	4
	¿Qué tan difícil le resulta obtener sus medicamentos?	3	3	3	3
	¿Qué opina del horario de atención de Farmacia del Hospital?	4	3	3	3
	¿Cómo considera el tiempo que tardaron en su atención en el Departamento de Farmacia?	4	4	4	4
	¿Qué le parece la organización del servicio de atención de sus medicamentos en el Departamento de Farmacia?	3	4	4	4
Expectativa	¿Qué opina de la información sobre su medicación y el servicio brindado por el personal de Farmacia (¿Químicos farmacéuticos y técnicos de farmacia)?	3	3	3	3
	¿Cómo califica el tiempo que le dedicaron al atenderlo(a)?	4	3	4	3
	¿Cómo considera que fue tratado (a) por personal de Farmacia (¿Químicos farmacéuticos y técnicos de farmacia)?	3	4	4	4
	¿Qué opina del estado de las instalaciones del Departamento Farmacia?	4	4	3	4
	¿Qué opina de la comodidad de las instalaciones del Departamento de Farmacia?	4	3	3	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO () En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? _____

DECISIÓN DEL EXPERTO:

El instrumento debe ser aplicado:

SI () NO ()

[Firma]
09310484

Firma y Sello

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE LA VARIABLE CALIDAD DE LA GESTIÓN FARMACEÚTICA

Nombre del experto: Wilder Javier Martel Robles, Especialidad: Med. Veterinaria

"Calificar con 1, 2, 3 o 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad"

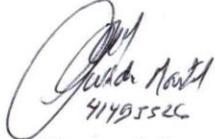
DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Respeto al paciente	¿Durante su permanencia en el departamento de farmacia lo trataron bien?	4	4	4	4
	¿El personal del servicio de farmacia que le atendió le inspiró confianza?	3	3	3	3
Eficacia del servicio	¿Considera que durante la atención farmacéutica le entregaron todos sus medicamentos?	4	3	4	4
	¿El personal lo atendió rápido en la dispensación de medicamentos?	3	4	4	4
Información completa del servicio	¿El personal que le atendió le explicó con palabras fáciles de atender cual es el beneficio y la forma adecuada de tomar los medicamentos que le prescribió su médico?	4	4	4	3
	¿El personal que le atendió revisó minuciosamente su receta médica?	4	4	4	3
	¿El personal que le atendió le explicó los cuidados que debe tener con el almacenamiento de sus medicamentos en su casa?	3	3	4	3
Accesibilidad	¿Los precios de los medicamentos en la farmacia del establecimiento, están a su alcance?	4	3	4	3
	¿El personal del establecimiento respeta sus creencias en relación a la enfermedad y su tratamiento farmacológico?	4	3	4	3
	¿El horario de atención del servicio farmacéutico le parece conveniente?	3	3	4	4
Infraestructura	¿El servicio cuenta con un ambiente adecuado para brindarle consulta farmacológica especializada (Dispensación Farmacéutica)?	4	4	3	4
	¿Le parecieron cómodos los ambientes del Departamento de Farmacia?	4	3	4	4
	¿El ambiente de la Farmacia se encuentra limpio?	3	4	4	3
	¿Durante la atención farmacéutica, se respetó su privacidad?	4	4	4	3

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO () En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? _____

DECISIÓN DEL EXPERTO:

El instrumento debe ser aplicado:

SI () NO ()


 41951526

Firma y Sello

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE LA VARIABLE CALIDAD DE LA SATISFACCIÓN DE PACIENTES ONCOLÓGICOS

Nombre del experto: Wilder Martel Tolentino, Especialidad: Medicina Veterinaria

"Calificar con 1, 2, 3 o 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad"

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Percepción	¿Cómo considera el tiempo que le toma para llegar al Departamento de Farmacia del hospital?	4	4	4	4
	¿Cómo considera el costo de sus medicamentos?	3	3	3	3
	¿Qué tan difícil le resulta obtener sus medicamentos?	4	4	4	3
	¿Qué opina del horario de atención de Farmacia del Hospital?	3	4	3	4
	¿Cómo considera el tiempo que tardaron en su atención en el Departamento de Farmacia?	4	4	4	3
	¿Qué le parece la organización del servicio de atención de sus medicamentos en el Departamento de Farmacia?	4	3	4	4
Expectativa	¿Qué opina de la información sobre su medicación y el servicio brindado por el personal de Farmacia (¿Químicos farmacéuticos y técnicos de farmacia)?	4	3	4	3
	¿Cómo califica el tiempo que le dedicaron al atenderlo(a)?	4	4	3	4
	¿Cómo considera que fue tratado (a) por personal de Farmacia (¿Químicos farmacéuticos y técnicos de farmacia)?	4	3	4	4
	¿Qué opina del estado de las instalaciones del Departamento Farmacia?	3	4	4	4
	¿Qué opina de la comodidad de las instalaciones del Departamento de Farmacia?	4	4	3	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO () En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? _____

DECISIÓN DEL EXPERTO:

El instrumento debe ser aplicado:

SI () NO ()

Firma y Sello

Wilder Martel
4145526

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE LA VARIABLE CALIDAD DE LA GESTIÓN FARMACEÚTICA

Nombre del experto: Florian Gualberto Fabian Flores., Especialidad: Cuidados Intensivos.

“Calificar con 1, 2, 3 o 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Respeto al paciente	¿Durante su permanencia en el departamento de farmacia lo trataron bien?	4	3	3	4
	¿El personal del servicio de farmacia que le atendió le inspiró confianza?	3	4	4	3
Eficacia del servicio	¿Considera que durante la atención farmacéutica le entregaron todos sus medicamentos?	4	3	3	4
	¿El personal lo atendió rápido en la dispensación de medicamentos?	4	4	4	3
Información completa del servicio	¿El personal que le atendió le explicó con palabras fáciles de atender cual es el beneficio y la forma adecuada de tomar los medicamentos que le prescribió su médico?	3	3	4	4
	¿El personal que le atendió revisó minuciosamente su receta médica?	3	3	4	3
	¿El personal que le atendió le explicó los cuidados que debe tener con el almacenamiento de sus medicamentos en su casa?	4	3	3	3
Accesibilidad	¿Los precios de los medicamentos en la farmacia del establecimiento, están a su alcance?	3	4	4	3
	¿El personal del establecimiento respeta sus creencias en relación a la enfermedad y su tratamiento farmacológico?	4	3	4	3
	¿El horario de atención del servicio farmacéutico le parece conveniente?	4	3	3	4
Infraestructura	¿El servicio cuenta con un ambiente adecuado para brindarle consulta farmacológica especializada (Dispensación Farmacéutica)?	3	4	3	3
	¿Le parecieron cómodos los ambientes del Departamento de Farmacia?	3	4	4	3
	¿El ambiente de la Farmacia se encuentra limpio?	4	3	4	4
	¿Durante la atención farmacéutica, se respetó su privacidad?	4	4	4	3

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO () En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? _____

DECISIÓN DEL EXPERTO:

El instrumento debe ser aplicado:

SI (X) NO ()



Mg. Florian Gualberto Fabian Flores.
DNI = 20681625.

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE LA VARIABLE CALIDAD DE LA SATISFACCIÓN DE PACIENTES ONCOLÓGICOS

Nombre del experto: Mg. Florian G. Fabian Flores, Especialidad: Eng. en Cuidados Intensivos.

“Calificar con 1, 2, 3 o 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Percepción	¿Cómo considera el tiempo que le toma para llegar al Departamento de Farmacia del hospital?	3	4	3	3
	¿Cómo considera el costo de sus medicamentos?	4	4	4	3
	¿Qué tan difícil le resulta obtener sus medicamentos?	3	3	4	3
	¿Qué opina del horario de atención de Farmacia del Hospital?	3	3	4	4
	¿Cómo considera el tiempo que tardaron en su atención en el Departamento de Farmacia?	4	4	4	3
	¿Qué le parece la organización del servicio de atención de sus medicamentos en el Departamento de Farmacia?	3	4	3	4
Expectativa	¿Qué opina de la información sobre su medicación y el servicio brindado por el personal de Farmacia (¿Químicos farmacéuticos y técnicos de farmacia)?	3	3	4	4
	¿Cómo califica el tiempo que le dedicaron al atenderlo(a)?	4	4	3	4
	¿Cómo considera que fue tratado (a) por personal de Farmacia (¿Químicos farmacéuticos y técnicos de farmacia)?	4	4	3	4
	¿Qué opina del estado de las instalaciones del Departamento Farmacia?	4	4	3	3
	¿Qué opina de la comodidad de las instalaciones del Departamento de Farmacia?	3	3	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO () En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? _____

DECISIÓN DEL EXPERTO:

El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ()

Firma y Sello

Mg. Florian G. Fabian Flores
DNI: 20681625

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE LA VARIABLE CALIDAD DE LA SATISFACCIÓN DE PACIENTES ONCOLÓGICOS

Nombre del experto: Dr. Rene Castro Bravo, Especialidad: Dr en Ciencias de la Salud

“Calificar con 1, 2, 3 o 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Percepción	¿Cómo considera el tiempo que le toma para llegar al Departamento de Farmacia del hospital?	4	4	4	4
	¿Cómo considera el costo de sus medicamentos?	4	4	4	4
	¿Qué tan difícil le resulta obtener sus medicamentos?	4	4	4	4
	¿Qué opina del horario de atención de Farmacia del Hospital?	4	4	4	4
	¿Cómo considera el tiempo que tardaron en su atención en el Departamento de Farmacia?	4	4	4	4
	¿Qué le parece la organización del servicio de atención de sus medicamentos en el Departamento de Farmacia?	4	4	4	4
Expectativa	¿Qué opina de la información sobre su medicación y el servicio brindado por el personal de Farmacia (¿Químicos farmacéuticos y técnicos de farmacia)?	4	4	4	4
	¿Cómo califica el tiempo que le dedicaron al atenderlo(a)?	4	4	4	4
	¿Cómo considera que fue tratado (a) por personal de Farmacia (¿Químicos farmacéuticos y técnicos de farmacia)?	4	4	4	4
	¿Qué opina del estado de las instalaciones del Departamento Farmacia?	4	4	4	4
	¿Qué opina de la comodidad de las instalaciones del Departamento de Farmacia?	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO () En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? _____

DECISIÓN DEL EXPERTO:

El instrumento debe ser aplicado:

SI () NO ()



Firma y Sello

22403763

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE LA VARIABLE CALIDAD DE LA GESTIÓN FARMACEÚTICA

Nombre del experto: Pro. Rene Castro Bravo., Especialidad: Dra en Ciencias de la Salud.

“Calificar con 1, 2, 3 o 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”

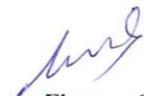
DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Respeto al paciente	¿Durante su permanencia en el departamento de farmacia lo trataron bien?	4	4	4	4
	¿El personal del servicio de farmacia que le atendió le inspiró confianza?	4	4	4	4
Eficacia del servicio	¿Considera que durante la atención farmacéutica le entregaron todos sus medicamentos?	4	4	4	4
	¿El personal lo atendió rápido en la dispensación de medicamentos?	4	4	4	4
Información completa del servicio	¿El personal que le atendió le explicó con palabras fáciles de atender cual es el beneficio y la forma adecuada de tomar los medicamentos que le prescribió su médico?	4	4	4	4
	¿El personal que le atendió revisó minuciosamente su receta médica?	4	4	4	4
	¿El personal que le atendió le explicó los cuidados que debe tener con el almacenamiento de sus medicamentos en su casa?	4	4	4	4
Accesibilidad	¿Los precios de los medicamentos en la farmacia del establecimiento, están a su alcance?	4	4	4	4
	¿El personal del establecimiento respeta sus creencias en relación a la enfermedad y su tratamiento farmacológico?	4	4	4	4
	¿El horario de atención del servicio farmacéutico le parece conveniente?	4	4	4	4
Infraestructura	¿El servicio cuenta con un ambiente adecuado para brindarle consulta farmacológica especializada (Dispensación Farmacéutica)?	4	4	4	4
	¿Le parecieron cómodos los ambientes del Departamento de Farmacia?	4	4	4	4
	¿El ambiente de la Farmacia se encuentra limpio?	4	4	4	4
	¿Durante la atención farmacéutica, se respetó su privacidad?	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO () En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? _____

DECISIÓN DEL EXPERTO:

El instrumento debe ser aplicado:

SI () NO ()


Firma y Sello
22403763

NOTA BIOGRÁFICA

Maribel Pósito Mego nacida en la ciudad de Pardo Miguel Naranjos Provincia de Rioja y departamento San Martín el 14 de octubre de 1989 hija de Sr. Florentino Pósito Herrera y Sra. Erminda Mego Vásquez. Sus estudios realizados de Primaria IE. 16365 José Olaya del centro poblado José Olaya distrito Cajaruro provincia Utcubamba región Amazonas Ubigeo 010702. Secundaria IE. Juan Velasco Alvarado, dirección Jr. Juan Velasco Alvarado Nro. 212. Centro poblado Naranjos alto distrito Cajaruro provincia Utcubamba región Amazonas Ubigeo 010702. Sus estudios Universitarios lo realizó en la Universidad Inca Garcilaso de la Vega. En la carrera profesional de Químico Farmacéutico y Bioquímico. La experiencia laboral durante su carrera los realizó como docente en el instituto Daniel Alcides Carrión, Indecopi, consultora de Boticas y Farmacias y actualmente está laborando como director técnico de Boticas.



UNHEVAL
UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILLO VALDEAN

VICERRECTORADO ACADÉMICO

ESCUELA DE POSGRADO



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE MAESTRO

A través de la Plataforma Microsoft Teams de la Escuela de Posgrado de la UNHEVAL, siendo las 13:00 horas del día martes 05 de marzo de 2024, se reunieron, los miembros integrantes del Jurado Evaluador;

Dra. Digna Amabilia MANRIQUE DE LARA SUAREZ
Mg. Hernan Wilmer GARCIA BONILLA
Mg. Cesar Wilfredo ROSAS ECHEVARRIA

PRESIDENTA
SECRETARIO
VOCAL

Acreditados mediante Resolución N° 00777-2024-UNHEVAL-EPG/D de fecha 29 de febrero del 2024, de la tesis titulada "LA GESTIÓN FARMACÉUTICA Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE PACIENTES ONCOLÓGICOS EN UN HOSPITAL PÚBLICO DE LIMA", presentada por la maestranda **Maribel POSITO MEGO**, con el asesoramiento del Dr. Guillermo Augusto BOCANGEL WEYDERT, se procedió a dar inicio el acto de sustentación para optar el **Grado de Maestro en Administración y Gerencia en Salud**.

Concluido el acto de sustentación, cada miembro del Jurado Evaluador procedió a la evaluación del maestrando, teniendo presente los siguientes criterios:

1. Presentación personal.
2. Exposición: el problema a resolver, hipótesis, objetivos, resultados, conclusiones, los aportes, contribución a la ciencia y/o solución a un problema social y recomendaciones.
3. Grado de convicción y sustento bibliográfico utilizados para las respuestas a las interrogantes del Jurado.
4. Dicción y dominio de escenario.

Nombres y Apellidos de la Maestranda	Jurado Evaluador			Promedio Final
	Presidenta	Secretario	Vocal	
Maribel POSITO MEGO	16	16	15	16

Obteniendo en consecuencia la maestranda **Maribel POSITO MEGO** la nota de dieciséis (16), equivalente a buena, por lo que se declara aprobado.

Calificación que se realiza de acuerdo con el Art. 79° del Reglamento General de Grados y Títulos Modificado de la UNHEVAL.

Se da por finalizado el presente acto, siendo las 14:06 horas del día martes 05 de marzo de 2024, firmando en señal de conformidad.

PRESIDENTA
DNI N° 08927959

SECRETARIO
DNI N° 45123493

VOCAL
DNI N° 4559493

Leyenda:
19 a 20: Excelente
17 a 18: Muy Bueno
14 a 16: Bueno



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN

ESCUELA DE POSGRADO

**CONSTANCIA DE SIMILITUD N° 061-2024-SOFTWARE
ANTIPLAGIO TURNITIN-UNHEVAL-EPG**

La Directora de la Escuela de Posgrado, emite la presente *CONSTANCIA DE SIMILITUD*, aplicando el software *TURNITIN*, el cual reporta un **18%** de similitud, correspondiente a la interesada **Maribel POSITO MEGO**, de la tesis titulada: **LA GESTIÓN FARMACÉUTICA Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE PACIENTES ONCOLÓGICOS EN UN HOSPITAL PÚBLICO DE LIMA**, cuyo asesor es el **Dr. Guillermo Augusto BOCANGEL WEYDERT**; por consiguiente.

SE DECLARA APTO

Se expide la presente, para los trámites pertinentes.

Cayhuayna, 27 de febrero de 2024.



Dra. Digna Amabilia Manrique de Lara Suarez
DIRECTORA DE LA ESCUELA DE POSGRADO
UNHEVAL

NOMBRE DEL TRABAJO

LA GESTIÓN FARMACÉUTICA Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE PACIENTES ONCOLÓGICOS EN UN HOSPITAL PÚBLICO DE LIMA

AUTOR

MARIBEL POSITO MEGO

RECUENTO DE PALABRAS

9681 Words

RECUENTO DE CARACTERES

54066 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

58 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

247.1KB

FECHA DE ENTREGA

Feb 27, 2024 10:00 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Feb 27, 2024 10:01 AM GMT-5

● **18% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 17% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 10% Base de datos de trabajos entregados
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 15 palabras)
- Material citado

● 18% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 17% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 10% Base de datos de trabajos entregados
- 2% 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	eprints.ucm.es Internet	3%
2	scielo.sld.cu Internet	2%
3	repositorio.unheval.edu.pe Internet	2%
4	repositorio.ucv.edu.pe Internet	1%
5	repositorio.uwiener.edu.pe Internet	1%
6	1library.co Internet	<1%
7	Universidad Catolica de Santo Domingo on 2020-10-16 Submitted works	<1%
8	repositorio.uroosevelt.edu.pe Internet	<1%

Reporte de similitud

9	repositorio.undac.edu.pe Internet	<1%
10	repositorio.unapiquitos.edu.pe Internet	<1%
11	hdl.handle.net Internet	<1%
12	Universidad Cesar Vallejo on 2016-05-25 Submitted works	<1%
13	Universidad de Huanuco on 2020-11-20 Submitted works	<1%
14	distancia.udh.edu.pe Internet	<1%
15	repositorio.une.edu.pe Internet	<1%
16	clubensayos.com Internet	<1%
17	repositorio.utelesup.edu.pe Internet	<1%
18	Universidad Cesar Vallejo on 2016-03-19 Submitted works	<1%
19	repositorio.unc.edu.pe Internet	<1%
20	Universidad Cesar Vallejo on 2017-05-03 Submitted works	<1%

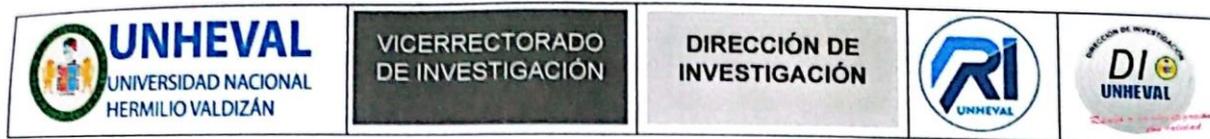
Descripción general de fuentes

Reporte de similitud

21	Universidad Cesar Vallejo on 2017-09-18 Submitted works	<1%
22	Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann on 2023-08-03 Submitted works	<1%
23	Universidad Cesar Vallejo on 2016-03-12 Submitted works	<1%
24	repository.udca.edu.co Internet	<1%
25	Universidad Autónoma de Nuevo León on 2022-05-11 Submitted works	<1%
26	Universidad Cesar Vallejo on 2016-03-21 Submitted works	<1%
27	Universidad Cesar Vallejo on 2016-07-09 Submitted works	<1%
28	repo.uajms.edu.bo Internet	<1%
29	repositorio.uta.edu.ec Internet	<1%
30	EP NBS S.A.C. on 2014-11-13 Submitted works	<1%
31	Universidad de San Martin de Porres on 2015-07-31 Submitted works	<1%
32	repositorio.ucsg.edu.ec Internet	<1%

Reporte de similitud

33	repositorio.unac.edu.pe Internet	<1%
34	repositorio.upao.edu.pe Internet	<1%



AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DIGITAL Y DECLARACIÓN JURADA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR UN GRADO ACADÉMICO O TÍTULO PROFESIONAL

1. Autorización de Publicación: (Marque con una "X")

Pregrado		Segunda Especialidad		Posgrado:	Maestría	<input checked="" type="checkbox"/>	Doctorado	
-----------------	--	-----------------------------	--	------------------	----------	-------------------------------------	-----------	--

Pregrado (tal y como está registrado en SUNEDU)

Facultad	
Escuela Profesional	
Carrera Profesional	
Grado que otorga	
Título que otorga	

Segunda especialidad (tal y como está registrado en SUNEDU)

Facultad	
Nombre del programa	
Título que Otorga	

Posgrado (tal y como está registrado en SUNEDU)

Nombre del Programa de estudio	Administración y Gerencia en Salud
Grado que otorga	Maestro en Administración y Gerencia en Salud

2. Datos del Autor(es): (Ingrese todos los datos requeridos completos)

Apellidos y Nombres:	POSITO MEGO MARIBEL							
Tipo de Documento:	DNI	<input checked="" type="checkbox"/>	Pasaporte	<input type="checkbox"/>	C.E.	<input type="checkbox"/>	Nro. de Celular:	980578516
Nro. de Documento:	46855894				Correo Electrónico:	positomegomaribel@gmail.com		

Apellidos y Nombres:								
Tipo de Documento:	DNI	<input type="checkbox"/>	Pasaporte	<input type="checkbox"/>	C.E.	<input type="checkbox"/>	Nro. de Celular:	
Nro. de Documento:					Correo Electrónico:			

Apellidos y Nombres:								
Tipo de Documento:	DNI	<input type="checkbox"/>	Pasaporte	<input type="checkbox"/>	C.E.	<input type="checkbox"/>	Nro. de Celular:	
Nro. de Documento:					Correo Electrónico:			

3. Datos del Asesor: (Ingrese todos los datos requeridos completos según DNI, no es necesario indicar el Grado Académico del Asesor)

¿El Trabajo de Investigación cuenta con un Asesor?: (marque con una "X" en el recuadro del costado, según corresponda)	SI	<input checked="" type="checkbox"/>	NO
Apellidos y Nombres:	BOCANGEL WEYDERT GUILLERMO AUGUSTO		ORCID ID: 0000-0003-1216-0944
Tipo de Documento:	DNI	<input checked="" type="checkbox"/>	Nro. de documento: 22468221

4. Datos del Jurado calificador: (Ingrese solamente los Apellidos y Nombres completos según DNI, no es necesario indicar el Grado Académico del Jurado)

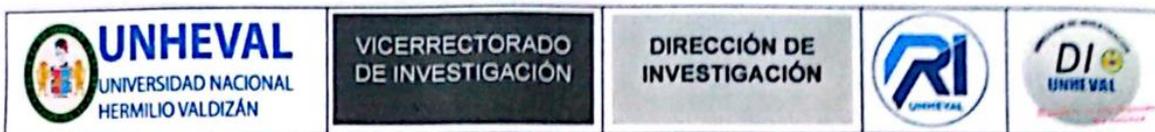
Presidente:	MANRIQUE DE LARA SUAREZ DIGNA AMABILIA
Secretario:	GARCIA BONILLA HERNAN WILFREDO
Vocal:	ROSAS ECHEVARRIA CESAR WILFREDO
Vocal:	
Vocal:	
Accesitario	


5. Declaración Jurada: *(Ingrese todos los datos requeridos completos)*

a) Soy Autor (a) (es) del Trabajo de Investigación Titulado: <i>(Ingrese el título tal y como está registrado en el Acta de Sustentación)</i>
LA GESTIÓN FARMACEÚTICA Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE PACIENTES ONCOLÓGICOS EN UN HOSPITAL PÚBLICO DE LIMA
b) El Trabajo de Investigación fue sustentado para optar el Grado Académico ó Título Profesional de: <i>(tal y como está registrado en SUNEDU)</i>
MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD
c) El Trabajo de investigación no contiene plagio (ninguna frase completa o párrafo del documento corresponde a otro autor sin haber sido citado previamente), ni total ni parcial, para lo cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias.
d) El trabajo de investigación presentado no atenta contra derechos de terceros.
e) El trabajo de investigación no ha sido publicado, ni presentado anteriormente para obtener algún Grado Académico o Título profesional.
f) Los datos presentados en los resultados (tablas, gráficos, textos) no han sido falsificados, ni presentados sin citar la fuente.
g) Los archivos digitales que entrego contienen la versión final del documento sustentado y aprobado por el jurado.
h) Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a la Universidad Nacional Hermilio Valdizán (en adelante LA UNIVERSIDAD), cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido del Trabajo de Investigación, así como por los derechos de la obra y/o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros de cualquier daño que pudiera ocasionar a LA UNIVERSIDAD o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causas en la tesis presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello. Asimismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido del trabajo de investigación. De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el trabajo haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán.

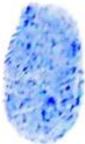
6. Datos del Documento Digital a Publicar: *(Ingrese todos los datos requeridos completos)*

Ingrese solo el año en el que sustentó su Trabajo de Investigación: <i>(Verifique la Información en el Acta de Sustentación)</i>			2024		
Modalidad de obtención del Grado Académico o Título Profesional: <i>(Marque con X según Ley Universitaria con la que inició sus estudios)</i>	Tesis	X	Tesis Formato Artículo		
	Trabajo de Investigación		Trabajo de Suficiencia Profesional		
	Trabajo Académico		Otros <i>(especifique modalidad)</i>		
Palabras Clave: <i>(solo se requieren 3 palabras)</i>	RESPETO	EFICACIA	ACCESIBILIDAD		
Tipo de Acceso: <i>(Marque con X según corresponda)</i>	Acceso Abierto	X	Condición Cerrada (*)		
	Con Periodo de Embargo (*)		Fecha de Fin de Embargo:		
¿El Trabajo de Investigación, fue realizado en el marco de una Agencia Patrocinadora? <i>(ya sea por financiamientos de proyectos, esquema financiero, beca, subvención u otras; marcar con una "X" en el recuadro del costado según corresponda):</i>			SI	NO	X
Información de la Agencia Patrocinadora:					
El trabajo de investigación en digital y físico tienen los mismos registros del presente documento como son: Denominación del programa Académico, Denominación del Grado Académico o Título profesional, Nombres y Apellidos del autor, Asesor y Jurado calificador tal y como figura en el Documento de Identidad, Título completo del Trabajo de Investigación y Modalidad de Obtención del Grado Académico o Título Profesional según la Ley Universitaria con la que se inició los estudios.					



7. Autorización de Publicación Digital:

A través de la presente. Autorizo de manera gratuita a la Universidad Nacional Hermilio Valdizán a publicar la versión electrónica de este Trabajo de Investigación en su Biblioteca Virtual, Portal Web, Repositorio Institucional y Base de Datos académica, por plazo indefinido, consintiendo que con dicha autorización cualquier tercero podrá acceder a dichas páginas de manera gratuita pudiendo revisarla, imprimirla o grabarla siempre y cuando se respete la autoría y sea citada correctamente. Se autoriza cambiar el contenido de forma, más no de fondo, para propósitos de estandarización de formatos, como también establecer los metadatos correspondientes.

Firma: 		
Apellidos y Nombres:	POSITO MEGO MARIBEL	Huella Digital
DNI:	46855894	
Firma:		
Apellidos y Nombres:		Huella Digital
DNI:		
Firma:		
Apellidos y Nombres:		Huella Digital
DNI:		
Fecha: 05/04/2024		

Nota:

- ✓ No modificar los textos preestablecidos, conservar la estructura del documento.
- ✓ Marque con una X en el recuadro que corresponde.
- ✓ Llenar este formato de forma digital, con tipo de letra **calibri**, **tamaño de fuente 09**, manteniendo la alineación del texto que observa en el modelo, sin errores gramaticales (*recuerde las mayúsculas también se tildan si corresponde*).
- ✓ La información que escriba en este formato debe coincidir con la información registrada en los demás archivos y/o formatos que presente, tales como: DNI, Acta de Sustentación, Trabajo de Investigación (PDF) y Declaración Jurada.
- ✓ Cada uno de los datos requeridos en este formato, es de carácter obligatorio según corresponda.