



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

Dispensación de medicamentos y satisfacción del usuario en el servicio farmacia de un centro de salud mental de Apurímac, 2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Chiquillan Minaya, Leydy Yendy (ORCID: 0000-0003-2769-8384)

ASESOR:

Dr. Rios Rios, Segundo Waldemar (ORCID: 0000-0003-1202-5523)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

LIMA - PERÚ

2022

Dedicatoria

A Dios, por ser la fuerza espiritual que me conduce por el buen camino y me guía para llegar a cumplir mis metas. Por bendecirme con salud y vigor.

A mis padres, esposo e hijo, por ser su incondicional apoyo y acompañarme en cumplir mi propósito, y a mi hijo por ser la fuente de inspiración y motivación de querer crecer profesionalmente.

Agradecimiento

A todos mis docentes de la Escuela de Posgrado por las enseñanzas brindadas, que me permitieron ampliar mis conocimientos guiando mis aprendizajes y poder aplicar todo lo aprendido en el campo laboral.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	7
III. METODOLOGÍA	18
3.1 Tipo y diseño de la investigación	18
3.2 Variables y operacionalización	18
3.3 Población, muestra, muestreo	19
3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos	20
3.5 Procedimientos	21
3.6 Método de análisis de datos	21
3.7 Aspectos éticos	21
IV. RESULTADOS	23
V. DISCUSIÓN	31
VI. CONCLUSIONES	38
VII. RECOMENDACIONES	40
REFERENCIAS	41
ANEXOS	47

Índice de tablas

Tabla 1 <i>Correlación entre las variables dispensación de medicamentos y satisfacción de medicamentos en usuarios que acuden al servicio de farmacia de un centro de salud mental de Apurímac, 2021.....</i>	25
Tabla 2 <i>Correlación entre las variables dispensación de medicamentos y la dimensión fiabilidad de usuarios que acuden al servicio de farmacia de un centro de salud mental de Apurímac, 2021.....</i>	26
Tabla 3 <i>Correlación entre las variables dispensación de medicamentos y la dimensión capacidad de respuesta de usuarios que acuden al servicio de farmacia de un centro de salud mental de Apurímac, 2021.....</i>	27
Tabla 4 <i>Correlación entre las variables dispensación de medicamentos y la dimensión seguridad de usuarios que acuden al servicio de farmacia de un centro de salud mental de Apurímac, 2021.....</i>	28
Tabla 5 <i>Correlación entre las variables dispensación de medicamentos y la dimensión empatía de usuarios que acuden al servicio de farmacia de un centro de salud mental de Apurímac, 2021.....</i>	29
Tabla 6 <i>Correlación entre las variables dispensación de medicamentos y la dimensión aspectos tangibles de usuarios que acuden al servicio de farmacia de un centro de salud mental de Apurímac, 2021.....</i>	30

Índice de figuras

Gráfico 1 *Dispensación de medicamentos a usuarios que acuden al servicio de farmacia de un centro de salud mental de Apurímac, 2021..... 23*

Gráfico 2 *Satisfacción del usuario que acude al servicio de farmacia de un centro de salud mental de Apurímac, 2021..... 24*

Resumen

La dispensación de medicamentos y la satisfacción del usuario en un centro de salud mental se asocian a una óptima atención farmacéutica, por ello el objetivo de investigación fue describir de qué manera la dispensación de medicamentos se relaciona con la satisfacción del usuario en el servicio de farmacia de un centro de salud mental de Apurímac, 2021. El tipo de investigación fue no experimental, de diseño descriptiva-correlacional de corte transversal, se aplicó dos cuestionarios a usuarios del servicio de farmacia, la muestra fue de 70 usuarios. Se encontró que la dispensación de medicamentos percibida por los usuarios fue buena en un 92.9%, regular en un 5.7% y mala en un 1.4%. Además, la satisfacción del usuario fue buena en un 94.3%, regular en un 43% y mala en un 1.4%. Asimismo, el coeficiente de correlación Rho de Spearman asociado a la variable dispensación de medicamentos fue de 0.478 para la dimensión fiabilidad, 0.485 para la dimensión capacidad de respuesta, 0.496 para la dimensión seguridad, 0.503 para la dimensión empatía y 0.489 para la dimensión aspectos. Se concluye que, la dispensación de medicamentos y la satisfacción del usuario tiene relación significativa, ya que el coeficiente de correlación es 0.524.

Palabras clave: Dispensación, medicamento, satisfacción y usuario.

Abstract

Medication dispensing and user satisfaction in a mental health center are associated with optimal pharmaceutical care; therefore, the objective of the research was to describe how medication dispensing is related to user satisfaction in the pharmacy service of a mental health center in Apurimac, 2021. The type of research was non-experimental, descriptive-correlational cross-sectional design, two questionnaires were applied to users of the pharmacy service, the sample was 70 users. It was found that 92.9% of the users perceived the dispensing of medicines as good, 5.7% as fair and 1.4% as bad. In addition, user satisfaction was 94.3% good, 43% fair and 1.4% poor. Likewise, the Spearman's Rho correlation coefficient associated with the medication dispensing variable was 0.478 for the reliability dimension, 0.485 for the responsiveness dimension, 0.496 for the safety dimension, 0.503 for the empathy dimension and 0.489 for the aspects dimension. It is concluded that medication dispensing and user satisfaction have a significant relationship, since the correlation coefficient is 0.524.

Keywords: Dispensing, medicine, satisfaction y user.

I. INTRODUCCIÓN

La búsqueda continua por mejorar el procedimiento de dispensar medicamentos, conllevó a diversas instituciones la realización de innumerables estudios de investigación. Los datos reportados coadyuvaron a realizar un análisis y establecer medidas correctivas para la mejora de la forma de dispensar medicamentos obteniendo un alto nivel de acogida y buena satisfacción en el usuario que asiste a un establecimiento farmacéutico.

A nivel internacional se ha evidenciado que se prescriben y dispensan medicamentos de manera inadecuada y que los pacientes no los toman correctamente. Una persona inicia con el tratamiento farmacológico sin conocer el procedimiento eficaz de uso, es donde se cometen innumerables errores que se traducen finalmente en un uso irracional de medicamentos, los cuales se manifiestan al obtener resultados negativos asociados a la medicación. (Poole et ál., 2021).

Un Químico Farmacéutico es quien se encarga de dispensar medicamentos, este procedimiento comprende la interpretación de la receta médica, así como orientar e informar sobre el uso racional y adecuado del medicamento, con asistencia de manera personalizada desde un enfoque en atención primaria. Es importante la relación óptima entre los servicios que brinda un establecimiento farmacéutico y los profesionales que laboran en dicho establecimiento, el acto de dispensar debe constituir un valor añadido de calidad en el tratamiento farmacológico. (Rodríguez et ál., 2017).

El usuario posee poco conocimiento sobre el uso de medicamentos. Para impactar en la calidad de prestaciones de servicio, es importante el asesoramiento de los profesionales responsables de realizar la dispensación hacia los usuarios, sensibilizar y hacer saber sobre los derechos y deberes del uso de medicamentos que tienen los usuarios para su satisfacción plena. (Castaño, 2017).

A nivel nacional se evidenció que las malas prácticas asociadas al uso de medicamentos son consideradas como algún problema a nivel de la salud pública

que ocasionan consecuencias sociales y económicas. Los medicamentos solos o en combinación producen efectos y cambios a nivel fisiológico, que se espera que sean favorables, sin embargo, muchas veces pueden resultar perjudiciales si se utilizan de manera inadecuada. Asimismo, se manifiestan efectos adversos al tratamiento farmacológico, que a su vez son considerados como las diez principales causas de muerte a nivel mundial. El interés de realizar las buenas prácticas del proceso de dispensación, en coordinación con diversos profesionales, es influir enormemente en la rehabilitación del paciente y la recuperación por medio del tratamiento farmacológico, asociando esta actividad a otro procedimiento denominado seguimiento farmacoterapéutico. (Ñahui et ál., 2020).

Castillo et ál. (2020) mencionan que aquella calidad que se brinda en la prestación de un establecimiento de salud debe cumplir con las exigencias que tiene los usuarios, es importante tener un alto grado de congruencia entre las expectativas que tiene el usuario y lo que realmente perciben en la atención en salud para evaluar así el grado o satisfacción frente a la asistencia en los servicios en salud.

En el área de Farmacia de diversos Centros de Salud, se dispensan medicamentos que muchas veces corresponden a medicamentos controlados, el alcance y aporte adicional que se le proporciona al usuario con respecto al tratamiento farmacológico tienen impacto en cuanto a una farmacoterapia de calidad. Es necesario evaluar la satisfacción que espera el usuario y lo que realmente se le proporciona. Tras la percepción del paciente y el grado de satisfacción pueden aplicarse múltiples medidas correctivas. (Orellana, 2019).

Hernández et ál. (2019) indican que la satisfacción y percepción que tiene un usuario sobre el sistema de salud, no depende solo del reporte de resultados obtenidos sino de la capacidad de responder a la perspectiva del usuario. El sistema de salud en Perú, hace grandes esfuerzos para que la cobertura en salud sea universal, busca asegurar a la población en sistemas públicos o privados. Muchas veces esto no es suficiente, se sigue reflejando la insatisfacción del usuario, es por ello que resulta importante seguir realizando estudios de cómo satisfacer al usuario.

En un establecimiento de salud como lo es un Centro de Salud Mental, evaluar la satisfacción del usuario es sumamente ventajoso, puesto que nos permite conocer aquella relación que puede existir a nivel del usuario y el personal en salud tratante, los resultados favorables terapéuticos son señales que el profesional está trabajando adecuadamente y que la evolución de mejoría se refleja en los usuarios. (Vásquez y Sanz, 2019).

La normatividad vigente que se aplica a las instancias de salud mental de nuestro país denominado Norma Técnica, MINSA (2017) establece que un centro de salud mental posee como objetivo velar por la salud mental de la población aumentando y mejorando la condición de vida y el vínculo social con las personas, familia y comunidad. Las pautas de atención en salud mental se centran en reducir y superar la brecha de tratamiento existente en el Perú. Tiene como herramienta principal la continuidad de cuidados en los usuarios incluyendo los procesos de supervisión y soporte. Trabaja articuladamente con aquellos establecimientos de salud de su zona, con la mejora continua en las prestaciones que brinda para la plena satisfacción de los usuarios. Posee servicios especializados como son los servicios para prevenir y controlar problemas y trastornos durante la infancia, adolescencia, adultos, adultos mayores, participación social y el área de farmacia.

En Farmacia como servicio, se lleva a cabo el proceso de dispensación de medicamentos, se debe brindar la consejería en uso racional de medicamentos para que el usuario tenga adherencia al tratamiento, conozca la farmacoterapia que lleva y realice la práctica del uso racional de medicamentos, más aun siendo el tratamiento con medicamentos controlados o denominados psicotrópicos. Un buen proceso de dispensación se manifestará en la recuperación del usuario, por seguir las indicaciones proporcionadas por los profesionales involucrados en la dispensación de medicamentos evitando cometer errores. (Jimenez, 2018).

Existen innumerables estudios entre la relación de dispensar medicamentos y satisfacer a un usuario, es imprescindible tener usuarios satisfechos con el proceso de dispensación. Si se actúa con eficiencia y eficacia en dispensar medicamentos

correctamente se logrará contar con usuarios plenamente satisfechos y a la vez una evolución óptima en salud. (Alcedo, 2021).

Se planteó el problema general: ¿De qué manera la dispensación de medicamentos se relaciona con la satisfacción del usuario en el servicio de farmacia de un centro de salud mental de Apurímac, 2021?, como problemas específicos: 1. ¿En qué medida la dispensación de medicamentos se relaciona con la fiabilidad del usuario en el servicio de farmacia de un centro de salud mental de Apurímac, 2021? 2. ¿En qué medida la dispensación de medicamentos se relaciona con la capacidad de respuesta del usuario en el servicio de farmacia de un centro de salud mental de Apurímac, 2021? 3. ¿En qué medida la dispensación de medicamentos se relaciona con la seguridad del usuario en el servicio de farmacia de un centro de salud mental de Apurímac, 2021? 4. ¿En qué medida la dispensación de medicamentos se relaciona con la empatía del usuario en el servicio de farmacia de un centro de salud mental de Apurímac, 2021? 5. ¿En qué medida la dispensación de medicamentos se relaciona con los aspectos tangibles del usuario en el servicio de farmacia de un centro de salud mental de Apurímac, 2021?.

La justificación del trabajo de investigación se dio a nivel teórico, por los aportes en teorías de la dispensación de medicamentos y su relación con la satisfacción del usuario, además se generó conocimiento que sustente a la hipótesis, contribuyendo a mejorar el proceso de dispensación, se logró hacer que el usuario tenga un uso racional de medicamentos, adecuada adherencia al tratamiento, con seguridad y eficacia para mejorar problemas de salud, la calidad de vida del usuario y por ende sienta satisfacción. A nivel práctico, puesto que se implementaron procesos para establecer medidas correctivas y contribuir con cumplir lo establecido en el manual de Buenas Prácticas de Dispensación. Teniendo en cuenta los procesos de prescripción por parte del médico y la farmacovigilancia realizado por el profesional Químico Farmacéutico. A nivel social, se logró satisfacer las necesidades del usuario en los Centros de Salud Mental, siguiendo el tratamiento farmacológico de acuerdo a las indicaciones, mejorar el nivel de vida, el grado de satisfacer las expectativas de un usuario y la búsqueda de sentirse aceptado, sin presentar

discriminación alguna por su condición de salud mental y reinsertados dentro de la sociedad como tal. A nivel metodológico, se buscó identificar aquellas falencias o deficiencias con respecto a la dispensación de medicamentos y éstas se vieron reflejadas en mejoría de buena atención al usuario. Se recolectaron datos e información de acuerdo a las etapas de investigación, utilizando instrumentos validados y con confiabilidad alta. La importancia de la investigación radicó en definir la relación entre el proceso de dispensar un medicamento y la satisfacción que percibe el usuario en un centro de salud mental, esto permitió conocer si el usuario recibe adecuada y precisa orientación sobre el uso racional de medicamentos. Resaltando además que los medicamentos psicotrópicos utilizados en un centro de salud mental requieren especial atención.

Se planteó el objetivo general: Describir de qué manera la dispensación de medicamentos se relaciona con la satisfacción del usuario en el servicio de farmacia de un centro de salud mental de Apurímac, 2021, como objetivos específicos: 1. Conocer de qué manera la dispensación de medicamentos se relaciona con la fiabilidad del usuario en el servicio de farmacia de un centro de salud mental de Apurímac, 2021. 2. Entender de qué manera la dispensación de medicamentos se relaciona con la capacidad de respuesta del usuario en el servicio de farmacia de un centro de salud mental de Apurímac, 2021. 3. Percibir de qué manera la dispensación de medicamentos se relaciona con la seguridad del usuario en el servicio de farmacia de un centro de salud mental de Apurímac, 2021. 4. Comprender de qué manera la dispensación de medicamentos se relaciona con la empatía del usuario en el servicio de farmacia de un centro de salud mental de Apurímac, 2021. 5. Inferir de qué manera la dispensación de medicamentos se relaciona con los aspectos tangibles del usuario en el servicio de farmacia de un centro de salud mental de Apurímac, 2021.

La hipótesis general: La dispensación de medicamentos se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en el servicio de farmacia de un centro de salud mental de Apurímac, 2021, como hipótesis específicas: 1. La dispensación de medicamentos se relaciona significativamente con la fiabilidad del

usuario en el servicio de farmacia de un centro de salud mental de Apurímac, 2021. 2. La dispensación de medicamentos se relaciona de modo relevante con la capacidad de respuesta del usuario en el servicio de farmacia de un centro de salud mental de Apurímac, 2021. 3. La dispensación de medicamentos se relaciona de manera importante con la seguridad del usuario en el servicio de farmacia de un centro de salud mental de Apurímac, 2021. 4. La dispensación de medicamentos se relaciona favorablemente con la empatía del usuario en el servicio de farmacia de un centro de salud mental de Apurímac, 2021. 5. La dispensación de medicamentos se relaciona significativamente con los aspectos tangibles del usuario en el servicio de farmacia de un centro de salud mental de Apurímac, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Existen innumerables investigaciones realizadas y estudiadas con las variables de estudio. Tal como Barahona (2017) en su tesis de maestría sobre etapas del proceso de dispensar medicamentos y la relación con satisfacción del usuario, tuvo como objetivo diagnosticar las fases del procedimiento de dispensar medicamentos y el vínculo con la satisfacción del usuario externo, aplicó como metodología de investigación, el método cualitativo-cuantitativo de tipo transversal-descriptivo, se utilizó un cuestionario de tipo nominal utilizando la escala de Likert con cinco opciones al personal de farmacia y a los pacientes. Llegando a la conclusión que, el cumplir el procedimiento de dispensación de medicamentos aumenta la satisfacción del usuario.

Urda et ál. (2021) en el artículo científico sobre análisis de encuestas sobre satisfacción en farmacia hospitalaria, planteó como objetivo determinar el grado de satisfacción del paciente con los servicios brindados de consulta en farmacia hospitalaria, identificar medidas para mejorar y evaluar resultados, realizando comparaciones con resultados obtenidos en investigaciones previas, aplicó como metodología de investigación un diseño transversal, se recabó información mediante un cuestionario de 19 preguntas a 386 pacientes externos de farmacia para evaluar el grado de satisfacción. Concluyendo que el nivel de satisfacción es alto, resaltando la importancia de conocer lo que el paciente percibe para incrementar la calidad de servicio e identificar oportunidades de mejora.

Dos Santos et ál. (2016) en su artículo científico sobre satisfacción de clientes de las farmacias públicas que dispensan medicamentos, se planteó como objetivo la evaluación del nivel de satisfacción de los servicios farmacéuticos y determinar el perfil socioeconómico de los clientes de farmacia pública, con un estudio observacional transversal y un enfoque cuantitativo. Se determinó la muestra por conveniencia siendo 376 los participantes. Los resultados mostraron a pacientes satisfechos con los servicios. En cambio, al estratificar se encontró que la mayor satisfacción solo se relaciona con los aspectos estructurales y organizativos, más

los servicios farmacéuticos son insatisfactorios. Al relacionar la satisfacción con las características socioeconómicas, se observó una diferencia entre el tiempo de espera ($39,07 \pm 19,53$), la asistencia del químico farmacéutico ($8,91 \pm 5,14$) y la educación. Se concluyó que los usuarios están satisfechos con los servicios del estado "Farmacias de Espírito Santo", pero deben surgir mejoras en relación a los servicios farmacéuticos, en cuanto al vínculo existente entre los profesionales en salud y los usuarios del sector público de salud en Brasil.

Salar et ál. (2016) en su artículo de revista acerca de la relación existente entre el conocimiento y si se percibe efectividad y seguridad en el tratamiento, se tuvo como objetivo el comprobar si la percepción del paciente se encuentra relacionada con el conocimiento de su tratamiento. El tipo de estudio fue observacional y prospectivo, el cuestionario que se aplicó fue con participación de 1926 farmacias. Se obtuvieron resultados de 199 957 dispensaciones, donde el 5% desconocía las indicaciones, el 6% la posología, el 10% la manera de uso y 40% desconocía la duración del tratamiento. Se llegó a la conclusión que durante el proceso de dispensación un paciente presenta dificultades sobre la información de su tratamiento y que éstas influyen negativamente sobre la seguridad y eficacia a la percepción del paciente.

Maes et ál. (2018) en su artículo científico "Dispensación de medicamentos recetados en actividades de asesoramiento observadas por las farmacias comunitarias suizas" plantearon como objetivo describir el procedimiento de dispensar medicamentos que fueron recetados en la farmacia comunitaria y distinguir factores influyentes en la asesoría. Corresponde a un estudio de tipo observacional. No participativas fueron las observaciones con 556 consultas de prescripción incluyendo factores del asesoramiento del químico farmacéutico, nuevos clientes, clientes que no aceptaron el asesoramiento, clientes con una primera receta, recetas que se derivan a una intervención farmacéutica y recetas surtidas en 144 usuarios. Se llegó a la conclusión del estudio, cuando se logró cuantificar la asesoría y servicios adicionales en el procedimiento de dispensar productos farmacéuticos que se recetaron, a su vez se logró identificar factores que

influyen en asesoramiento destinados a usuarios, prescripción y establecimiento farmacéutico.

Briceño (2020) en su tesis de maestría sobre dispensación de medicamentos y satisfacción de usuarios en boticas de Trujillo 2020, comprendió como parte del objetivo determinar la existencia de relación entre las variables dispensación de medicamentos y satisfacción de usuarios que se presentan en boticas con la respectiva prescripción médica. Considerado como no experimental, transversal, descriptivo-correlacional en cuanto al tipo de investigación, el instrumento aplicado fueron dos cuestionarios a 378 usuarios. Además, se utilizó el Rho de Spearman para manejo de datos estadísticos. Se reportó que el dispensar medicamentos otorgados a los usuarios fueron considerados como mala en un 0.8%, regular en un 39.2% y buena en un 60.1%; asimismo el 31.5% de usuarios reportaron encontrarse poco satisfechos y el 68.5% se mostraron satisfechos en relación a la atención que recibieron. Se llegó a la conclusión que el proceso de dispensar medicamentos relacionado con la satisfacción de usuarios mantiene una alta relación significativa, donde se obtuvo un coeficiente de correlación es 0.812.

Cárdenas (2018) en su tesis de maestría sobre dispensación de medicamentos y la relación que guarda con satisfacer a pacientes en un centro de salud de Cajamarca 2018, planteó como objetivo analizar esta relación entre existente entre dispensar medicamentos e insumos y la satisfacción que pueden tener los pacientes. El método cuantitativo, correlacional no experimental, con corte transversal se utilizó para esta investigación, tuvo como población 8995 pacientes y 369 pacientes como muestra. Se aplicó un cuestionario de 22 preguntas de acuerdo al modelo validado SERVQUAL. Se obtuvo una correlación de 0.882 indicando una alta correlación con un 99% de confiabilidad. Concluyendo que la relación que existe entre las variables es significativa.

Cabanillas (2020) en su tesis de maestría sobre "Dispensación de Medicamentos y las buenas prácticas y Satisfacción del paciente en el distrito de Cajabamba" planteó como objetivo determinar la relación existente entre el cumplimiento del proceso de

dispensación y buenas prácticas con la satisfacción del paciente. Como tipo de investigación se consideró descriptivo correlacional, no experimental simple. Se tuvo a 1600 pacientes como población y 310 pacientes como muestra. Se aplicó dos cuestionarios, utilizando la prueba estadística de Phi y V de Cramer, siendo los resultados que sí se cumplen con las buenas prácticas de dispensación e n un 99.4% de satisfacción de pacientes con el proceso de satisfacción. Se llegó a la conclusión que guarda relación el satisfacer al paciente y el cumplir la dispensación desde el enfoque de sus buenas prácticas.

Tovar (2021) en su tesis de maestría sobre Dispensación y las buenas prácticas y satisfacción del paciente dentro de un hospital de Lima 2021, propuso como objetivo determinar si existe relación entre las buenas prácticas de dispensación y su cumplimiento y la satisfacción del paciente. La investigación fue de tipo básica, con un diseño no experimental correlacional transversal. Se aplicó un cuestionario, utilizando la prueba estadística Rho de Spearman se obtuvo como resultado un 0.641 una significancia bilateral de 0.000. Se tuvo una población que estuvo conformada por 728 pacientes y la muestra por 252 pacientes. Llegando a la conclusión que existe relación entre las variables.

Valle (2019) planteó como tesis de maestría acerca de satisfacción de usuario en dispensación de medicamentos y calidad de servicio en un Centro de Salud Paiján 2018, planteó como objetivo el determinar la relación satisfacer a un usuario y la calidad de servicio tras la dispensación de un producto farmacéutico, siendo una investigación descriptiva-correlacional de diseño transversal. Se aplicaron dos cuestionarios validados, para determinar la calidad de servicio el PECASUSS del MPS-Colombia, 2010 y para medir la satisfacción del usuario el Servqual (P-E). Se encontró como resultados que la calidad de servicio se distingue como Regular en un 57.7%, se percibe Poco Satisfecha en un 67.1% y la satisfacción del usuario en sus cinco dimensiones en su mayoría fueron considerados como Poco satisfechos (66.8% fiabilidad, 65.1% capacidad de respuesta, 65.8% seguridad, 66.4% empatía y 67.1% tangibilidad. Se arribó a la conclusión que la calidad del servicio guarda

relación significativa con la satisfacción del usuario y sus cinco dimensiones. En todos los ítems se logró obtener un $p < 0,05$.

Mestanza (2021) en la tesis de maestría sobre calidad del servicio y satisfacción del usuario en dispensación de un fármaco en un Hospital de Virú, planteó como objetivo de determinar si existe relación entre la calidad del servicio del proceso de dispensación de medicamentos y la satisfacción del usuario en tiempos de COVID-19. Se realizó una encuesta a 134 usuarios, se aplicó como metodología de investigación de tipo descriptivo correlacional con un diseño transversal. Se aplicaron dos cuestionarios, para determinar la calidad percibida el modelo PECASSUS (MINPS-Colombia) y para determinar la satisfacción del usuario el cuestionario SERVQUAL MINSA. Se encontró como resultados que el usuario se encuentra Poco Satisfecho en un 59.7% con un coeficiente de correlación de 0.664 y la satisfacción del usuario en sus cinco dimensiones en su mayoría fueron considerados como Poco satisfechos en 56.0% de fiabilidad con un coeficiente de correlación de 0.636, un 58.2% de capacidad de respuesta con un coeficiente de correlación de 0.586, un 54.5% de seguridad con un coeficiente de correlación de 0.589, un 51.5% de empatía con un coeficiente de correlación de 0.586 y un 54.5% de tangibilidad con un coeficiente de correlación de 0.585 con un $p < 0,001$ para todos los casos. Concluyendo de esta manera que la relación es bastante significativa entre satisfacer al usuario y la calidad del servicio proporcionado.

Barrientos (2018) planteó como tesis de maestría sobre la calidad de atención y la satisfacción que experimenta un usuario de un establecimiento farmacéutico, detalló dentro del objetivo determinar la existencia de relación de las variables descritas. Con una metodología de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, descriptivo y correlacional, con un corte transversal. El cuestionario fue utilizado como instrumento a través de encuestas, con una población de 60 participantes. Concluyendo que, la relación sí existe y fue significativa entre ambas variables, se obtuvo un Rho Spearman = 0.852 que corresponde a una correlación muy alta con un $p < 0.05$.

Con respeto al sustento teórico podemos abarcar teorías sobre dispensación de medicamentos y satisfacción del usuario en un establecimiento farmacéutico de un centro de salud mental de Apurímac. Existe abundante información e investigaciones implicadas en satisfacer a los usuarios con una adecuada atención farmacéutica y consejería en uso racional de medicamentos, y más aun tratándose de llevar cabo este procedimiento en un centro de salud mental en el que se manejan medicamentos controlados. (Awni, 2020).

Por lo que, se puede definir como la dispensación de medicamentos a un acto profesional de un Químico Farmacéutico en entregar el o los medicamentos frente a una receta médica proporcionada por el usuario. En este acto, el profesional suministra la información y proporciona orientación acerca del uso racional del medicamento, interacciones medicamentosas, reacciones adversas y las condiciones de almacenamiento. (MINSa, 2009).

El proceso de dispensar se rige a la normatividad establecida y vigente sean estas nacionales e internacionales, donde se busca garantizar el adecuado y correcto uso de medicamentos, los cuales deben ser de manera racional. Incluso se considera a los profesionales involucrados para tal fin, que deben poseer la calidad necesaria de atención y suficiente conocimiento para desempeñar adecuadamente las funciones que le competen. (Díaz, 2019).

Alaya (2020) señala que las prácticas de dispensación son procedimientos indispensables para que la persona adquiera medicamentos de forma segura, confiando en que el personal farmacéutico se encuentra altamente capacitado para brindar información concerniente al uso adecuado de los medicamentos. Existen algunos reportes que indican que, a nivel nacional, la dispensación se realiza de modo irracional, incrementándose así algunos efectos colaterales.

Resulta importante la información que brinda el químico farmacéutico y que el usuario entienda las indicaciones proporcionadas, en lo posible debe repetir lo mencionado. Al usuario se le trata con bastante respeto, y siempre manteniendo la

confidencialidad del tratamiento que lleva. Para el proceso de dispensar se ha de tener los materiales y herramientas necesarias, este punto involucra al ambiente del servicio, superficies suficientes y el personal plenamente identificado y capacitado. (Jaen, 2021)

El 15 de enero del año 2009, el Ministerio de Salud, mediante el órgano técnico normativo de la Dirección de medicamentos, insumos y drogas, aprueba el manual de Buenas Prácticas de Dispensación, en el que se establecen un grupo de normas para garantizar el uso racional de medicamentos, realizando buenas prácticas de entrega del medicamento, proporcionando al usuario el que corresponde, en dosis y cantidades correctas, suministrando información clara sobre el uso y las condiciones de almacenamiento. Realizar una buena práctica al momento de dispensar medicamentos, se reflejará en la mejora y bienestar del usuario, considerando a la vez un servicio óptimo de calidad y eficiencia. (MINSA, 2009).

Al momento de proporcionar orientación al paciente, encontramos también la atención farmacéutica como práctica profesional con interacción de un equipo de profesionales, donde el químico farmacéutico asiste al paciente en el proceso de dispensación y realizando el seguimiento farmacoterapéutico para beneficio del paciente. Es el acompañamiento a la farmacoterapia a fin de mantener, prevenir y mejorar la salud del paciente. Evitando así la morbilidad y mortalidad que puedan originar los medicamentos. (Rojas et ál., 2021).

Cuando los medicamentos se utilizan de manera incorrecta pueden atentar contra la salud del paciente, es donde resalta el tema del uso racional de medicamentos, donde se incita a hacer que el paciente reciba los medicamentos adecuados, la dosis correcta por un determinado tiempo y a un costo asequible. (Vera, 2020).

Cuando se habla de uso racional de medicamentos, se hace mención a una prescripción correcta, dosis adecuadas y de acuerdo a la necesidad del paciente, por el tiempo específico y con precios justos. El realizar un uso de forma racional incluye aspectos farmacológicos, clínicos, económicos, sociales y también éticos. Se debe tener en cuenta también, que tanto el uso como la prescripción de los

medicamentos cambia a través del tiempo por múltiples factores, así como por el ingreso de nuevos productos al mercado. (Viña y Debesa, 2017).

Durante el proceso de dispensación de medicamentos, que van desde la recepción de una receta médica hasta entregar los productos, se consideran cinco actividades fundamentales: La primera actividad consta de la recepción y validación de la prescripción médica, donde el farmacéutico es quien recepciona la receta médica y la verifica, debe encontrarse clara y legible, con datos del prescriptor, nombres y apellidos del paciente, denominación común internacional del medicamento, concentración y forma farmacéutica, posología, lugar y fecha de expedición de la receta, y finalmente la firma y sello del prescriptor. En caso de medicamentos psicotrópicos y/o estupefacientes se ajustan a las normas legales vigentes. La segunda actividad detalla sobre el análisis e interpretación de la prescripción, donde se interpreta la receta médica, se confirman las dosis, las cantidades correctas de acuerdo al tratamiento, identificar si existe duplicidad en el tratamiento o interacciones medicamentosas, en caso de dudas se consulta al prescriptor. De acuerdo al artículo 33 de la Ley General de Salud, el profesional farmacéutico tiene la potestad para ofrecer alternativas farmacéuticas que sean equivalentes, sin influir en adquirirlas. La tercera actividad de referencia a la preparación y selección de productos para su entrega, en primera instancia se identifica correctamente el medicamento a entregar, verificando el aspecto de buenas condiciones, evitando contactar directamente al medicamento con el profesional. Los productos dispensados deben ser empaquetados de manera óptima para garantizar su correcta conservación y traslado. Si los medicamentos se dispensan en unidades inferiores considerar un rotulado adicional de nombre, dirección del establecimiento farmacéutico, nombre del producto, concentración, número de lote, vía de administración y fecha de vencimiento. La cuarta actividad menciona sobre los registros de la entrega de medicamentos, que ayuda a verificar las existencias y para dar solución a inconvenientes de entrega de medicamentos. Los registros se llevan a cabo en conformidad con la normatividad vigente, se pueden utilizar sistemas informáticos. Si el profesional farmacéutico dispensa un medicamento

alternativo al indicado en la receta, detalla al reverso de la receta, el nombre del medicamento alternativo dispensado, laboratorio fabricante del medicamento, fecha de la dispensación y firma. Como última y quinta actividad está la entrega de los productos e información por el dispensador, donde el químico farmacéutico se encarga de dar información sobre la dosis, uso, interacciones, reacciones adversas y condiciones de almacenamiento de los medicamentos. En caso de existir efectos no deseados informar debidamente al paciente para que éste no abandone el tratamiento. Recalcar la duración y frecuencia de tratamiento, vía de administración, cuándo y cómo tomar el medicamento y las adecuadas condiciones para almacenarlo. Es importante el trato con calidad y respeto, respetando la confidencialidad al dispensar los medicamentos. (MINSA, 2009).

El proceso de asesorar al usuario sobre la utilización de medicamentos se realiza de manera oral o escrita, de esta manera se busca que el paciente tenga conocimiento sobre las indicaciones, efectos secundarios, reacciones adversas, si amerita modificar la dieta y estilos de vida mientras lleva el tratamiento farmacológico. (Yang et ál., 2016).

Rodríguez (2018) indica que la satisfacción de un cliente se centra en el juicio que tiene el consumidor acerca de los servicios que le ofrecen, además de comparar las expectativas que inicialmente tiene con la percepción que inicialmente tuvo. Se involucran los aspectos tangibles e intangibles del servicio. Tomando en consideración el valor agregado que se le proporciona al servicio. La satisfacción puede medirse a través de indicadores mediante cuestionarios.

Determinar el grado de satisfacción de un usuario, manifiesta cómo se le brinda el servicio, para conocimiento y análisis posterior. Se identifican deficiencias y enfocarse en mejorarlas. Estos datos de satisfacción, permitirán conocer lo que actualmente sucede en el proceso de satisfacer a un usuario y permitirá tomar medidas para el futuro. En ese sentido, se puede considerar a la calidad como la capacidad de cubrir toda expectativa que pueda tener el usuario. (Febres y Mercado, 2020).

El profesional químico farmacéutico y su imagen dependerá en alta medida con la satisfacción que experimenta un usuario. A nivel de países como Nigeria se llevó a cabo una encuesta para conocer qué grado de satisfacción mantienen los usuarios frente a indicaciones proporcionadas por el área de farmacia, se encontró que se percibe una satisfacción de tipo moderado, sin embargo, la mayoría reportó sentirse insatisfecho, por lo que existe una razón primordial para que el profesional busque preponderar en las funciones propias de su profesión. (Mohamed y Mohamed, 2018).

Para el estudio de satisfacción del usuario se utilizan diversos tipos de herramientas y así medir lo que la población percibe en relación a un servicio específico. Se incluyen preguntas para conocer la percepción, realizar comparaciones, desarrollar ítems específicos referidos a cada servicio o prestación entregada, realizar un análisis y establecer medidas correctivas. Para desarrollar un estudio con respecto a satisfacción del usuario pueden hacerse uso de las dimensiones del modelo SERVQUAL. (MINSAL, 2021).

Continúan los estudios de evaluación de desempeño de las instancias que ofrecen prestaciones de salud, que no solamente busca conservar y mejorar la salud sino también sumergirse en el mundo de la satisfacción del usuario, cubriendo las expectativas sobre los servicios brindados en salud. Un paciente satisfecho estará dispuesto a colaborar con las intervenciones de atención en salud, adherencia al tratamiento brindado y evolución favorable. (Hernández et ál., 2019).

La percepción nos dará a conocer si el usuario fue atendido y se siente satisfecho. Esta satisfacción viene a desempeñar la actitud que muestra el usuario de percibir un bien o servicio. Es donde también se involucra el término de calidad donde se relaciona la conformidad del usuario, satisfacer la demanda del usuario, al obtener el grado de preferencia de acuerdo a la normatividad reguladora. (Saad et ál., 2019).

Para entender mejor la forma de percepción y perspectiva que tiene el usuario sobre un servicio dado, se puede utilizar el instrumento SERVQUAL, modelo validado y fiable. Incorpora cinco dimensiones a tratar: Fiabilidad, hace referencia a la destreza para llevar a cabo un servicio de forma cuidadosa y a la vez fiable. Capacidad de respuesta, proveer resultados del servicio de una manera rápida. Seguridad, reflejados en la seguridad y la tenencia de conocimientos que inspiren confianza y transmitan tranquilidad sin dudas ni miedos. Empatía, atención de manera individualizada, es entender lo que el usuario siente. Elementos tangibles, hace referencia a aquellas instalaciones físicas, a los equipos y personal en general. (Yovera y Rodríguez, 2018).

Resulta imprescindible evaluar la satisfacción de usuarios dentro de las instituciones que brindan servicios de salud, y con mayor énfasis en los centros de salud mental comunitarios, que realizan un trabajo articulado con otros establecimientos de salud. La atención en salud mental busca restablecer la salud mental de la población, centrándose en mejorar básicamente la calidad de vida del usuario y prosperar en su entorno con la persona, familia y comunidad y su interrelación eficiente. (MINSA, 2017).

Cruz et ál. (2019) hacen hincapié sobre la importancia de las personas que no gozan de plena salud mental, recalcan la importancia de la búsqueda del bienestar logrando reinsertarlos a la sociedad con dignidad y autonomía. Es imprescindible conocer la satisfacción del usuario que presenta problemas en salud mental, y posterior a ello actuar buscando la satisfacción de sus necesidades clínicas y psicosociales.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de la investigación

Básica. La presente investigación buscó obtener un mayor conocimiento sobre el tema tratado. (Hernández et ál., 2014).

Diseño de investigación

Descriptivo: Se logró describir las variables, a través de sus dimensiones. Analizando características de una determinada población. (Ñaupas et ál., 2018).

Correlacional: Se pudo conocer la relación entre ambas variables estudiadas, de acuerdo al comportamiento de cada una de ellas. (Ramos, 2020).

No experimental: No se manipularon las variables, se analizaron en su contexto natural. De corte transversal porque la recolección de datos se realizó en un tiempo específico. (Rios, 2017).

Enfoque cuantitativo: Porque se realizó un estudio secuencial, mediante la recolección de datos y el respectivo análisis estadístico se logró establecer la hipótesis, y finalmente se pudo probar la teoría. Método hipotético deductivo. (Baena, 2017).

3.2 Variables y operacionalización

Variable X: Dispensación de medicamentos

MINSA (2020) señala actividades considerados como dimensiones:

- X1. Recepción y validación de la prescripción
- X2. Análisis e interpretación de la prescripción
- X3. Preparación y selección de productos
- X4. Registros
- X5. Entrega de productos e información

Variable Y: Satisfacción del usuario

Torres y Luna (2017) considera como dimensiones:

- Y1. Fiabilidad
- Y2. Capacidad de respuesta
- Y3. Seguridad
- Y4. Empatía
- Y5. Aspectos tangibles

3.3 Población, muestra, muestreo

- **Población:**

Arias et ál. (2016) mencionan que la población hace referencia a un conjunto de casos que cumplan con ciertos criterios y parámetros de especificación. La población de la presente investigación la conformaron pacientes que reciben tratamiento farmacológico y acuden a la Farmacia del establecimiento del Centro de Salud Mental siendo un total de 120 pacientes.

➤ **Criterios de inclusión:** Se incluyeron a los pacientes continuadores con tratamiento farmacológico, quienes recibieron dispensación de medicamentos en el área de farmacia, se consideró una continuidad de tratamiento de 4 meses.

➤ **Criterios de Exclusión:** Se excluyeron a pacientes con edad menor de 18 años que recibían tratamiento farmacológico. Y aquellos usuarios que acudían acompañados por familiares y con diagnóstico F20.0 Esquizofrenia Paranoide.

- **Muestra:** Aplicando criterios de exclusión e inclusión se consideraron 70 usuarios.

- **Muestreo:** Según menciona Hernández y Mendoza (2018), se realizó a través del Muestreo No probabilístico por conveniencia. Se trabajará con 70 usuarios.
- **Unidad de análisis:** Correspondieron a usuarios que recibieron el proceso de dispensación de medicamentos dentro del establecimiento farmacéutico de un Centro de Salud Mental.

3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos

Técnica: Se utilizó la encuesta con el respectivo abordaje persona a persona, para ambas variables. (Iglesias, 2016).

Instrumentos:

Se utilizó como instrumento un cuestionario, esto para cada variable de estudio. Se empleó como instrumento, el que fue utilizado por Briceño (2020) en su tesis de maestría “Dispensación de medicamentos relacionada con satisfacción de usuarios en boticas en el Centro Histórico de Trujillo, 2020”, para obtener datos para las variables “X” y “Y”. Según Briceño (2020): El cuestionario sobre dispensación de medicamentos la conformaron diecisiete preguntas, con escala numérica como opciones de respuesta del uno al siete, se consideró 1 como la menor calificación y 7 la mayor calificación. Las escalas de medición global son: buena, regular y mala. Asignando puntajes de buena (85-119), regular (51-84) y mala (17-50). El cuestionario sobre satisfacción del usuario la conformaron veinte preguntas, con escala numérica de opciones de respuesta del uno al siete, se considera 1 como la menor calificación y siete la mayor calificación. Las escalas de medición global son: satisfecho, poco satisfecho e insatisfecho. Asignando puntajes de satisfecho (100-140), poco satisfecho (60-99) e insatisfecho (20-59). El instrumento, para ambas variables, fue validado por Briceño (2020) mediante cinco jueces expertos, con una prueba piloto de 20 usuarios. Aplicando el coeficiente V de Aiken se obtuvo: Para la variable dispensación de medicamentos el grado de concordancia entre jueces fue de 97.06 y para la

variable satisfacción de usuarios el grado de concordancia entre jueces fue de 98.50. El instrumento de cada variable, se considera como válido.

La confiabilidad determinada para ambos instrumentos, se ejecutó con una prueba piloto con 20 usuarios. Los datos reportados indicaron que para la variable dispensación de medicamentos se obtuvo un valor para el coeficiente alfa de Cronbach de 0.894 y para la variable satisfacción del usuario se reportó el valor de coeficiente alfa de Cronbach de 0.979. Ambos instrumentos son confiables.

3.5 Procedimientos

Para llevar a cabo la ejecución de la investigación, se pidió la autorización de jefatura del centro de salud mental, del responsable del servicio de farmacia y la receptividad y aprobación de los usuarios que reciben el proceso de dispensación de medicamentos, previa sensibilización del propósito del estudio de investigación. Seguidamente, al usuario se condujo para responder las interrogantes de ambos cuestionarios en 15 minutos como tiempo aproximado. Una vez realizadas las encuestas, se trasladó la información al programa Microsoft Excel para obtener la base de datos y para realizar el análisis estadístico utilizando el programa SPSS versión 25.

3.6 Método de análisis de datos

Con la información recolectada se procedió armar la base datos en el programa Microsoft Excel, y a su vez procesar la información con el programa estadístico SPSS versión 25.

3.7 Aspectos éticos

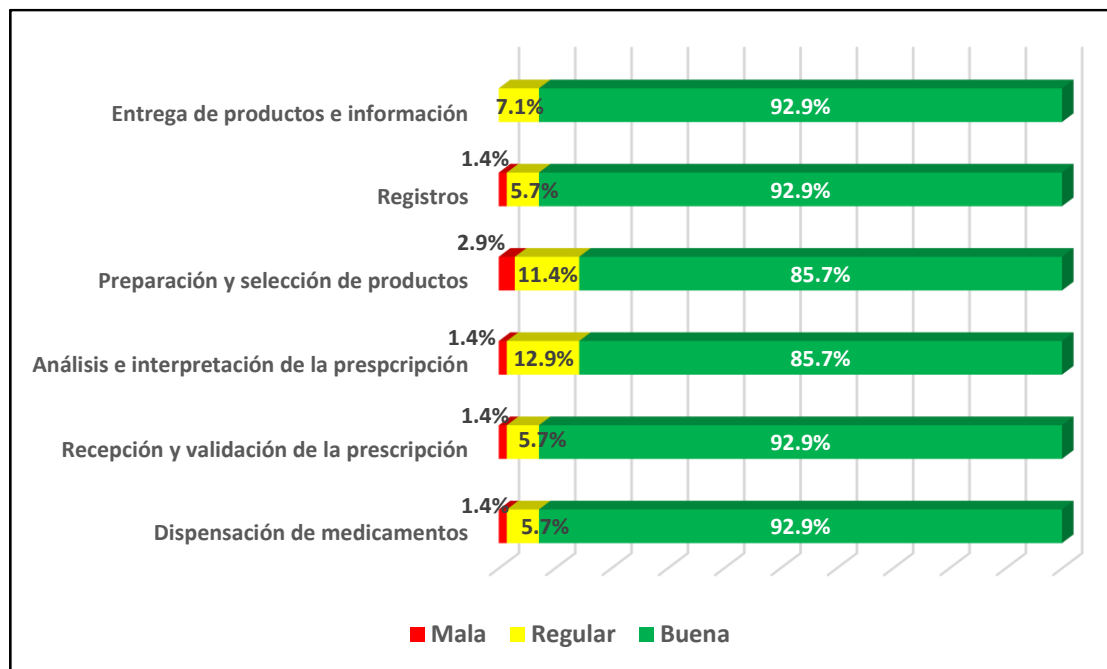
Para la investigación se utilizó como referencias investigaciones nacionales e internacionales y así se logró garantizar la calidad ética de la investigación. Los encuestados participaron por voluntad propia, se respetó en todo momento la confidencialidad. Utilizando un formato de

consentimiento informado, la persona fue libre de decidir en participar en la encuesta. Se consideraron las normas APA, por lo que no se pretendió falsear datos, estuvo presente la protección plena de los datos que se obtuvieron, y cumpliendo los pasos y reglas dispuestas por la Universidad respecto a temas de investigación.

IV. RESULTADOS

Gráfico 1

Niveles de percepción sobre la dispensación de medicamentos

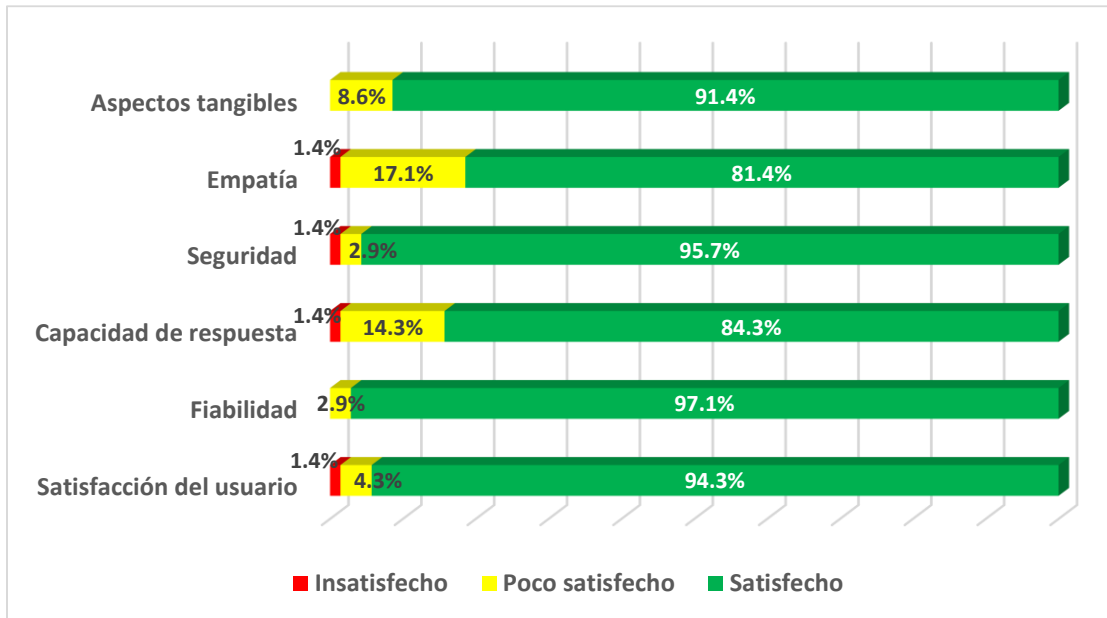


Nota: Describe la distribución de frecuencias

Análisis: En el gráfico 1, con referencia a las dimensiones de la variable dispensación de medicamentos, se puede observar que, en todos ellos, la mayoría de los encuestados perciben un nivel bueno de atención, siendo el de mayor porcentaje (92,9%) las dimensiones de entrega de productos e información, registros, recepción y validación de la prescripción. También se puede observar que la dimensión de análisis e interpretación de la prescripción es la que tiene el mayor porcentaje con un nivel regular de percepción (12.9%) en comparación con las otras dimensiones. Es en el aspecto de preparación y selección de productos que tiene el mayor porcentaje (2.9%) de una percepción mala, en comparación con las otras dimensiones. Con respecto a la variable dispensación de medicamentos, la mayoría de los encuestados (92.9%) coinciden que la atención en este aspecto es buena, sólo el 1.4% lo percibe como mala.

Gráfico 2

Niveles de satisfacción de los usuarios



Análisis: El gráfico 2 indica que los usuarios se encuentran satisfechos en mayor porcentaje en todas las dimensiones de esta variable, siendo la fiabilidad del servicio el que expresa mayor satisfacción con respecto a las otras dimensiones; sin embargo, un 17.1% de usuarios se sienten poco satisfechos en la dimensión de empatía, siendo este porcentaje el mayor con respecto a las otras que percibieron estar poco satisfechos con el servicio de dispensación de medicamentos. Con referencia a toda la variable de satisfacción del usuario, se observa que la mayoría de ellos, un 94.3%, se encuentran satisfechos con el servicio, pero hay un 1.4% que no lo están.

Contrastación de la hipótesis general

Habiendo planteado la hipótesis general con la siguiente preposición: La dispensación de medicamentos se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en el servicio de farmacia de un centro de salud mental de Apurímac, 2021, se procedió a realizar la contrastación utilizando el coeficiente de correlación no paramétrico de Rho de Spearman (por no tener una distribución normal los datos de las dos variables) con el siguiente resultado:

Tabla 1

Correlación entre las variables dispensación de medicamentos y satisfacción de medicamentos

			Dispensación de medicamentos	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Dispensación de medicamentos	Coeficiente de correlación	1,000	,524**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,524**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70

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

Análisis correlacional:

El coeficiente de correlación de Rho de Spearman es igual a 0,524, se determina que existe una relación positiva de intensidad moderada entre ambas variables, con un P valor (Sig) = 0,000 que es menor al valor referencial de 0,05 ($0,000 < 0,05$), aceptándose la hipótesis planteada como hipótesis general donde la dispensación de medicamentos se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en el servicio de farmacia de un centro de salud mental de Apurímac, 2021 a un 95% de nivel de confianza, quiere decir que cuando la dispensación de medicamentos se incrementa la satisfacción del usuario también se incrementa.

Contrastación de la hipótesis específica N° 1

Habiendo planteado la hipótesis específica 1 con la siguiente preposición: La dispensación de medicamentos se relaciona significativamente con la dimensión de fiabilidad del usuario en el servicio de farmacia de un centro de salud mental de Apurímac, 2021, se procedió a realizar la contrastación utilizando el coeficiente de correlación de Rho de Spearman con el siguiente resultado:

Tabla 2

Correlación entre las variables dispensación de medicamentos y la dimensión N° 1 Fiabilidad

		Dispensación de medicamentos		Fiabilidad	
Rho de Spearman	Dispensación de medicamentos	Coeficiente de correlación	1,000	,478**	
		Sig. (bilateral)	.	,000	
		N	70	70	
	Fiabilidad	Coeficiente de correlación	,478**	1,000	
		Sig. (bilateral)	,000	.	
		N	70	70	

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

Análisis correlacional:

El coeficiente de correlación de Rho de Spearman es igual a 0,478, se determina que existe una relación positiva entre ambas variables, con un P valor (Sig)= 0,000 ($p < 0,05$), se acepta la hipótesis específica N°1 con un coeficiente de correlación moderado, donde la dispensación de medicamentos se relaciona significativamente con la fiabilidad del usuario en el servicio de farmacia de un centro de salud mental de Apurímac, 2021 a un 95% de nivel de confianza, quiere decir que cuando la dispensación de medicamentos se incrementa la fiabilidad del usuario también se incrementa o, de manera inversa, esto es, cuando la calidad de la dispensación de medicamentos se reduce, la fiabilidad del usuario también se reduce.

Contrastación de la hipótesis específica N° 2

Habiendo planteado la hipótesis específica 2 con la siguiente preposición: La dispensación de medicamentos se relaciona de modo significativa con la capacidad de respuesta del usuario en el servicio de farmacia de un centro de salud mental de Apurímac, 2021, se procedió a realizar la contrastación utilizando el coeficiente de correlación de Rho de Spearman con el siguiente resultado:

Tabla 3

Correlación entre las variables dispensación de medicamentos y la dimensión N° 2 Capacidad de respuesta

			Dispensación de medicamentos	Capacidad de respuesta
Rho de Spearman	Dispensación de medicamentos	Coeficiente de correlación	1,000	,485**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	,485**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70

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

Análisis correlacional:

El coeficiente de correlación de Rho de Spearman es igual a 0,485, se determina que existe una relación positiva y de intensidad moderada entre ambas variables, con un P valor (Sig)= 0,000 ($\rho < 0.05$), se acepta la hipótesis específica N°2 con un coeficiente de correlación moderado, donde la dispensación de medicamentos se relaciona de modo relevante con la capacidad de respuesta del usuario en el servicio de farmacia de un centro de salud mental de Apurímac, 2021 a un 95% de nivel de confianza, quiere decir que cuando la dispensación de medicamentos se incrementa la capacidad de respuesta del usuario también se incrementa.

Contrastación de la hipótesis específica N° 3

Habiendo planteado la hipótesis específica 3 con la siguiente preposición La dispensación de medicamentos se relaciona de manera importante con la seguridad del usuario en el servicio de farmacia de un centro de salud mental de Apurímac, 2021, se procedió a realizar la contrastación utilizando el coeficiente de correlación de Rho de Spearman con el siguiente resultado:

Tabla 4

Correlación entre las variables dispensación de medicamentos y la dimensión N° 3 Seguridad

		Dispensación de medicamentos		Seguridad
Rho de Spearman	Dispensación de medicamentos	Coeficiente de correlación	1,000	,496**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
	Seguridad	Coeficiente de correlación	,496**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70

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

Análisis correlacional:

El coeficiente de correlación de Rho de Spearman es igual a 0,496, se determina que existe una relación positiva y de intensidad moderada entre ambas variables, con un Pvalor (Sig)= 0,000 ($p < 0.05$), se acepta la hipótesis específica N° 3, donde la dispensación de medicamentos se relaciona de modo significativa con la seguridad del usuario en el servicio de farmacia de un centro de salud mental de Apurímac, 2021 a un 95% de nivel de confianza, quiere decir que cuando la dispensación de medicamentos se incrementa la seguridad del usuario también se incrementa.

Contrastación de la hipótesis específica N° 4

Para este caso, se formuló la siguiente hipótesis específica: La dispensación de medicamentos se relaciona de manera importante con la empatía en el servicio de farmacia de un centro de salud mental de Apurímac, 2021; los resultados son los siguientes:

Tabla 5

Correlación entre las variables dispensación de medicamentos y la dimensión N° 4 Empatía

		Dispensación de medicamentos		
		Empatía		
Rho de Spearman	Dispensación de medicamentos	Coefficiente de correlación	1,000	,503**
		Sig. (bilateral)	.	,008
		N	70	70
	Empatía	Coefficiente de correlación	,503**	1,000
		Sig. (bilateral)	,008	.
		N	70	70

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

Análisis correlacional:

El valor del coeficiente de correlación Rho de Spearman es de 0,503, que representa una correlación positiva y de intensidad moderada entre las dos variables de análisis. El valor del nivel de significancia p es de 0,008 que es una magnitud menor al valor referencial de 0,05 ($0,008 < 0,05$) por lo que se puede afirmar que existe una correlación significativa entre la dispensación de medicamentos y la satisfacción de los usuarios, resultados que permiten aceptar la cuarta hipótesis específica, esto es que si la calidad de dispensación de medicamento aumenta, la empatía también aumenta y viceversa.

Contrastación de la hipótesis específica N° 5

Para este fin, se formuló la siguiente hipótesis específica: La dispensación de medicamentos se relaciona de manera importante con aspectos tangibles en el servicio de farmacia de un centro de salud mental de Apurímac, 2021; los resultados son los siguientes:

Tabla 6

Correlación entre las variables dispensación de medicamentos y la dimensión N° 5 Aspectos tangibles

			Dispensación de medicamentos	Aspectos tangibles
Rho de Spearman	Dispensación de medicamentos	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 70	,489** ,004 70
	Aspectos tangibles	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,489** ,004 70	1,000 . 70

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

Análisis correlacional:

El valor de la Rho de Spearman de 0,489 manifiesta una correlación positiva de intensidad moderada entre la dispensación de medicamentos y los aspectos tangibles de este proceso. Observando el valor del nivel de significancia p de 0,04 se advierte que es un valor menor a 0,05 ($0,004 < 0,05$) y dándose este resultado, la correlación positiva es significativa. Por ello se puede decir que la dispensación de medicamentos se relaciona significativamente con los aspectos tangibles de este proceso, razón por la cual, se acepta la hipótesis específica 5.

V. DISCUSIÓN

En la actualidad el proceso de dispensar un determinado medicamento se ha convertido en una de las estrategias claves para que exista la adherencia al tratamiento farmacológico en un determinado usuario. Esta cohesión de tratamiento farmacológico, a su vez, se va manifestar en la satisfacción que siente el usuario cuando percibe mejorías en el tratamiento frente a una determinada morbilidad presente. Es por esta razón que se logró plantear el objetivo general de describir de qué manera el proceso de dispensar un fármaco se ha de relacionar con satisfacer al usuario en un establecimiento farmacéutico de un centro de salud mental de Apurímac, 2021.

En relación a lo expresado, se discute uno de los importantes hallazgos del estudio, en cuanto a las etapas del proceso de dispensar un determinado medicamento y la plena satisfacción en el usuario Barahona (2017) señala que el cumplimiento de la actividad de dispensación de medicamentos incrementa la satisfacción del usuario. De manera general también puede mencionarse, en razón de los resultados que se obtuvieron en el presente estudio, que a mayor proceso de dispensación de medicamentos será mayor la satisfacción que el usuario percibe.

Urda et ál. (2021) y Dos Santos et ál. (2016) realizaron encuestas a 386 y 376 participantes respectivamente, En el que concluyeron ambos autores que el grado de satisfacción frente a las prestaciones otorgadas por los establecimientos farmacéuticos es alto en ambos casos. Resaltan la importancia de brindar información y alcances que proporcionen satisfacción del usuario externo, sin embargo, existen aún muchos puntos para establecer acciones de mejora en beneficio de los usuarios que reciben atención farmacéutica en las instancias de salud. Ambas conclusiones de las investigaciones coinciden con los resultados que se obtuvieron en el presente estudio de investigación, donde el 94.3% de encuestados refirieron sentirse satisfechos por lo que se considera un nivel de satisfacción alto al igual que los dos estudios especificados líneas arriba. Igualmente, ambas investigaciones resaltan en que se debe tomar medidas para la

mejora en brindar mejores servicios de salud a nivel de los establecimientos con las áreas de farmacia donde se expenden y dispensan productos farmacéuticos, dispositivos o insumos médicos-quirúrgicos y muchas veces productos sanitarios.

En la investigación que realizaron Salar et ál. (2016) el paciente cumple un papel fundamental con relación al conocimiento sobre el tratamiento farmacológico que se le asigna, esto se podrá reflejar en efectividad y seguridad del tratamiento. De acuerdo a lo reportado por este grupo de investigadores, de un total de 199 957 encuestados, el 5% desconocía sobre las indicaciones proporcionadas por el profesional médico, un 6% desconocía la posología, un 10% la forma correcta de uso e incluso un 40% de encuestados refirió desconocer sobre la duración del tratamiento farmacológico. Los autores concluyeron que los pacientes presentaron dificultades durante el proceso de dispensación de medicamentos en cuanto a recibir información por parte del profesional tratante, estos factores influyen de manera negativa sobre la eficacia y seguridad que van a tener los medicamentos en el paciente. Por el contrario, en el presente estudio de investigación se obtuvo un resultado de 95.7% de satisfacción en la dimensión de seguridad, lo que quiere decir que el usuario se siente seguro con la información proporcionada por el profesional tratante y confía en las indicaciones que le proporciona el químico farmacéutico. Lo que se traduce en una buena aceptación que tiene el usuario sobre el proceso de dispensación.

En el artículo científico presentado por Maes et ál. (2018) resalta el diferenciar aquellos factores que influyen el proceso de asesoría durante la dispensación de medicamentos, factores que tienen que ver con la prescripción medicamentosa, servicios adicionales del profesional farmacéutico y la aceptación por parte del usuario. Resultados y conclusiones que concuerdan con la investigación ejecutada pues se consideran múltiples factores al proceso de dispensar, como lo son la correcta prescripción del médico, el grado desconocimiento que posee el profesional farmacéutico, la capacidad de responder dudas y consultas al usuario y que éste se encuentre conforme con la información proporcionada.

Para esta investigación se vio por conveniente elegir como objetivo general el describir de qué manera existirá relación entre el proceso de dispensar un medicamento y el satisfacer al usuario de un establecimiento farmacéutico el que se expenden y dispensan productos farmacéuticos. En consonancia con lo expresado anteriormente en esta investigación se puede observar que se encontró un coeficiente de correlación de 0.524, valor con relación significativa al igual que el reportado por Briceño (2020) en el que indica tener un coeficiente de correlación de 0.812, afirmando que existe correlación entre ambas variables de estudio. Mencionar también que en esta investigación se pudo encontrar que el proceso de dispensación de medicamentos se reportó con un 92.9% como buena, un 5.7% como regular y 1.4% como mala. Asimismo, la satisfacción del usuario fue buena en un 94.3%, se sintió poco satisfecho en un 4.3% y un 1.4% de usuarios se sintieron insatisfechos. Valores un tanto diferentes reporta Briceño (2020), donde la dispensación de medicamentos proporcionada al usuario fue considerada mala en un 0.8%, regular en un 39.2% y buena en un 60.1%, así como también el 31.5% de usuarios indicaron sentirse poco satisfechos y el 68.5% reportaron sentirse satisfechos. El cuestionario aplicado fue a un total de 378 participantes.

Para la relación entre las variables de dispensación de medicamentos y satisfacción del usuario, Cárdenas (2018) reportó en el estudio de investigación que realizó con 369 pacientes que a un 99% de confiabilidad el coeficiente de correlación encontrado fue de 0.882, donde la correlación es significativa al igual que el presente estudio de investigación a un 0.524. Por los datos reportados se puede confirmar que la relación existente para ambas variables es significativa.

De la misma manera Cabanillas (2020) reportó resultados en el que se indica y realiza la importancia de cumplir con el procedimiento de realizar la dispensación medicamentosa con los usuarios, incluso en cumplimiento con la normatividad vigente dado que existe el manual de buenas prácticas de dispensación el cual deben ser cumplidos por el profesional relacionado a medicamento que viene a ser el químico farmacéutico. Para la investigación en mención se encontraron resultados de un 99.4% de satisfacción de pacientes frente al proceso de

dispensación y que efectivamente existe la relación entre ambas variables de estudio. De igual forma, para el presente estudio de investigación la relación entre variables efectivamente se da, y la satisfacción del usuario para el proceso de dispensar es de 94.3% considerado al usuario como satisfecho. En ambos estudios se hizo uso de un instrumento ya validado, constituido por dos cuestionarios que cumplieron los datos de confiabilidad y validez y efectivamente se consideró viable el aplicar el instrumento en ambos casos. Los datos reportados para ambas investigaciones resultan ser similares.

El mismo caso se evidencia en la investigación realizada por Tovar (2021) que al igual que las investigaciones descritas líneas arriba, se busca conocer la relación existente entre las buenas prácticas de dispensación de acuerdo a la normatividad vigente y su cumplimiento con satisfacción del paciente. De acuerdo a la aplicación de la prueba estadística de Rho de Spearman se obtuvo un resultado de 0.641 con una significancia bilateral de 0.000, resultado similar al reportado en la presente investigación que fue de 0.524 con una significancia bilateral de 0.000. Por los resultados obtenidos se puede afirmar que definitivamente existe relación entre las variables estudiadas. Tovar (2021) recalca la importancia de dispensar de acuerdo a la prescripción médica realizando un trabajo multidisciplinario que a su vez involucra la participación del profesional médico en sus diversos ámbitos y la función que desempeña el farmacéutico como profesional dentro de los establecimientos farmacéuticos o servicio de farmacia.

Algunos autores relacionan aparte de las dos variables estudiadas, la calidad de servicio que se debe incluir para mejor satisfacción del usuario o paciente en el ámbito de la salud, no solamente la calidad de servicio sino también lo es la calidad de atención, ambos forman pieza fundamental y clave para realizar un adecuado proceso de dispensación y lograr aceptabilidad por parte del usuario. Para la presente investigación se tomó en consideración los objetivos específicos que relacionan el proceso de dispensar un determinado medicamento con las dimensiones de la variable satisfacción del usuario y específicamente el determinar de qué manera se pueden relacionar esta variable con las cinco

dimensiones. En la investigación que realizó Valle (2019) pudo obtener resultados en cuanto a la satisfacción del usuario mediante sus cinco dimensiones que lo conforman la fiabilidad, la dimensión capacidad de respuesta, la seguridad, la empatía y finalmente la tangibilidad. Se obtuvo el resultado considerado como poco satisfecho en los valores de 66.8% de fiabilidad, 65.1% de capacidad de respuesta, 65.8% de seguridad, 66.4% de empatía y 67.1% de tangibilidad con respecto a la percepción del usuario. Mas allá de la satisfacción del usuario se concluye que existe relación de manera significativa en que la calidad de servicio al llevar a cabo el proceso de dispensación en farmacia con las dimensiones de la variable satisfacción del usuario. Resultados de grado de satisfacción que difieren de los resultados obtenidos en la presente investigación, debido a que la satisfacción del usuario en el área de farmacia de un centro de salud mental se reporta como satisfecho en un 94.3%. Los aspectos tangibles del usuario son considerados como satisfecho en un valor de 91.4%, en un 81.4% la dimensión empatía, en un 95.7% la dimensión seguridad, en un 84.3% la dimensión capacidad de respuesta y en un 97.1% la dimensión de fiabilidad.

La calidad de las prestaciones farmacéuticas que se brinda en los establecimientos farmacéuticos está siendo cuestionado a la actualidad, la labor del químico farmacéutico debe centrarse en brindar información adecuada, óptima y eficiente al paciente. Por ello es que existen diversos estudios sobre la relación de dispensar un fármaco y conocer si realmente se logra satisfacer al usuario al proporcionarle las indicaciones necesarias y correspondientes. Al observar el planteamiento de los objetivos específicos en el estudio de investigación que trató de buscar y conocer si existe relación de la variable dispensación de medicamentos con las dimensiones de satisfacción del usuario. En el estudio de investigación que realizó Mestanza (2021) realizó una encuesta a 134 participantes, se utilizó un instrumento validado para ambos cuestionarios utilizados. Se encontraron valores que asignan que el usuario se siente poco satisfecho en relación a la satisfacción con el servicio brindado. La poca satisfacción se traduce en un valor de 59.7%, se obtuvieron valores de 56.0% de fiabilidad, 58.2% de capacidad de respuesta, 54.5% de seguridad, 51.5% de

empatía y 54.5% de tangibilidad. Con un coeficiente de correlación de 0.636, 0.586, 0.589, 0.586 y 0.585 para cada dimensión respectivamente. En el que se puede observar que existe relación significativa entre las variables de estudio al igual que el presente trabajo de investigación realizado en el que se obtuvieron datos 0.524, 0.478, 0.485, 0.496 y 0.503 de coeficiente de correlación para cada dimensión. Para el caso de resultados de la poca satisfacción percibida por el usuario se considera desfavorable para el tratamiento farmacológico que tiene el usuario. La poca satisfacción o insatisfacción conlleva a que el usuario no cumpla con el tratamiento farmacológico y esto repercutirá en la mejoría de su salud. Para el caso donde el usuario se siente satisfecho, esto reflejará una buena adherencia al tratamiento farmacológico por el cumplimiento de indicaciones médicas y asesoría farmacéutica y a su vez esto se observará en la recuperación del paciente o usuario tratado con un determinado medicamento.

Cuando la atención es de calidad se refleja en la conformidad del usuario pues satisface las expectativas del mismo. Es importante satisfacer las necesidades de salud en usuarios que acuden al servicio de farmacia. En el estudio de investigación que realizó Barrientos (2018) se logró evidenciar la relación entre las dos variables de estudio, la calidad de atención con la satisfacción que percibe el usuario, resultado favorable y con correlación alta de 0.852 como Rho de Spearman y se aplicaron encuestas a 60 participantes. Similar muestra se manejó en el presente estudio de investigación, fueron 70 los participantes encuestados para conocer la relación existente entre el proceso de dispensar un determinado medicamento y la satisfacción que experimenta el usuario, obteniendo un coeficiente de correlación de 0.524 bajo la prueba estadística de Rho de Spearman.

La relación de dispensación y satisfacción del usuario se relaciona significativamente, a su vez esta relación de dispensar un fármaco y asociarlo a las dimensiones de satisfacción de usuarios, tienen importancia relevante y de acuerdo a los resultados que se obtuvieron se confirma que el usuario del

servicio de farmacia se encuentra satisfecho. Teniendo en cuenta también que, la farmacoterapia de medicamentos utilizados en un centro de salud mental es de especial atención, por ello se busca satisfacer las necesidades de salud de los usuarios con lo que tenga que ver a tratamientos farmacológicos.

VI. CONCLUSIONES

1. La relación existente entre la dispensación de medicamentos y la satisfacción del usuario en el servicio de farmacia de un centro de salud mental de Apurímac 2021, es significativamente moderada ($Rho = 0.524$).
2. El 92.9% de usuarios quienes acuden al servicio de farmacia en un centro de salud mental de Apurímac perciben el proceso de dispensación de medicamentos como buena, un 5.7% lo consideran como regular y un 1.4% lo consideran como mala.
3. El 94.3% de usuarios que asisten al servicio de farmacia en un centro de salud mental de Apurímac 2021 se encuentran satisfechos, un 4.3% se encuentran poco satisfechos y un 1.4% se encuentran insatisfechos con las atenciones recibidas.
4. La relación entre la dispensación de medicamentos y la satisfacción del usuario del servicio de farmacia de un centro de salud mental de Apurímac 2021 es significativamente moderada ($Rho= 0.524$).
5. La relación entre la dispensación de medicamentos y la fiabilidad del usuario del servicio de farmacia de un centro de salud mental de Apurímac 2021 es significativamente moderada ($Rho= 0.478$).
6. La relación entre la dispensación de medicamentos y la capacidad de respuesta del usuario del servicio de farmacia de un centro de salud mental de Apurímac 2021 es significativamente moderada ($Rho= 0.485$).
7. La relación entre la dispensación de medicamentos y la seguridad del usuario del servicio de farmacia de un centro de salud mental de Apurímac 2021 es significativamente moderada ($Rho= 0.496$).
8. La relación entre la dispensación de medicamentos y la empatía del usuario del servicio de farmacia de un centro de salud mental de Apurímac 2021 es significativamente moderada ($Rho= 0.503$).

9. La relación entre la dispensación de medicamentos y los aspectos tangibles del usuario del servicio de farmacia de un centro de salud mental de Apurímac 2021 es significativamente moderada ($Rho= 0.489$).

VII. RECOMENDACIONES

1. Mejorar el abastecimiento de productos farmacéuticos en coordinación con el ente responsable de la dirección de salud para así tener acceso continuo y manejar un stock de productos farmacéuticos acorde a las necesidades del establecimiento farmacéutico del centro de salud mental.
2. Resulta importante desarrollar planes de capacitación constantes para mantener actualizado al profesional que labora en los servicios de farmacia, involucrar al químico farmacéutico y también al personal técnico en farmacia que muchas veces participa en el expendio y la propia dispensación de productos farmacéuticos siempre con supervisión del profesional farmacéutico.
3. Desarrollar sesiones para concientizar el uso racional de los medicamentos con los pacientes que son asistidos en el área de farmacia del centro de salud mental. Propiciar la consejería en uso adecuado de fármacos para el cumplimiento de la farmacoterapia.
4. Elaborar un manual o guía para el personal que trabaja dentro de la entidad, para que pueda conocer a detalle el proceso de dispensar un determinado fármaco, recalando que el procedimiento en sí es responsabilidad del químico farmacéutico.
5. Crear estrategias de seguimiento farmacoterapéutico para evitar cometer errores y disminuir los procesos de automedicación que puede existir. A través de un cronograma y estableciendo tiempos para una atención más fructífera.
6. Solicitar al ente superior de la institución, se mejore con la inmobiliaria, infraestructura y materiales físicos del área de farmacia. Esto para que el usuario sienta mayor comodidad mientras es atendido dentro del establecimiento farmacéutico.

REFERENCIAS

- Alaya, D. K. (2020). Prácticas de dispensación para mejorar el uso racional de medicamentos en establecimientos farmacéuticos Bagua Grande. (*Tesis de maestría*). Universidad César Vallejo, Chiclayo, Perú.
- Alcedo, B. (2021). Calidad de servicio en dispensación de medicamentos y fidelización de la farmacia Ebbonyfarma en los usuarios de Chimbote, 2021. (*Tesis de maestría*). Universidad César Vallejo, Chimbote, Perú.
- Arias, J., Villasís, M. Á., & Miranda, M. G. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Rev Alerg Méx*, 202.
- Awni, R. (2020). Evaluation of drug information centre services along the user utilization and satisfaction in Jordan: A mixed method study. *Masters Thesis*. Turkish Republic of North Cyprus Near East University Health Sciences Institute, Nicosia, Turkish Republic.
- Baena, G. (2017). *Metodología de la Investigación* (3a edición ed.). Mexico: Grupo Editorial Patria.
- Barahona, M. L. (2017). Diagnóstico de las etapas del proceso de dispensación de medicamentos y su relación en la satisfacción del usuario externo (consulta externa) de la farmacia hospitalaria de la clínica metropolitana. (*Tesis de maestría*). Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador.
- Barrientos, J. D. (2018). Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller-Los Olivos, 2018. (*Tesis de maestría*). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Briceño, Y. J. (2020). Dispensación de medicamentos relacionada con satisfacción de usuarios en boticas en el Centro Histórico de Trujillo, 2020. (*Tesis de maestría*). Universidad Cesar Vallejo, Trujillo, Perú.
- Cabanillas, J. S. (2020). Cumplimiento de Buenas Prácticas de Dispensación de Medicamentos y Satisfacción del Paciente en un Establecimiento

- Farmacéutico del Distrito de Cajabamba. (*Tesis de maestría*). Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú.
- Cárdenas, L. (2018). Dispensación de medicamentos en relación con la satisfacción de pacientes en el Centro de Salud Pachacutec primer nivel, Cajamarca 2018. (*Tesis de maestría*). Universidad Cesar Vallejo, Perú.
- Castaño, G. A. (2017). Desafíos para la buena dispensación de medicamentos. *Revista CES Salud Pública*, 3.
- Castillo, E. F., Rosales, C., & Reyes, C. E. (2020). Percepción de pacientes peruanos acerca de la calidad de los servicios farmacéuticos hospitalarios. *Medisur*, 565.
- Cruz, F., Martão, F., & Zanin, L. (2019). Satisfacción de los usuarios de los Centros de Atención Psicosocial. *Revista Latino-America de Enfermagem*, 2. doi:10.1590/1518-8345.3037.3223
- Díaz, J. C. (2019). Influencia de las buenas prácticas de dispensación de ansiolíticos para optimizar los recursos en la farmacia Pharma Lamb, 2018. (*Tesis de maestría*). Universidad César Vallejo, Chiclayo, Perú.
- DIGEMID. (2021). *DIGEMID MINSA*. Obtenido de <https://www.digemid.minsa.gob.pe/>
- Dos Santos, K. O., Arruda, O., Fronza, M., Lenz, D., Coutinho, D., & Uggere, T. (2016). Level of satisfaction of clients of public pharmacies dispensing high-cost drugs in Espírito Santo, Brazil. *Brazilian Journal of Pharmaceutical Sciences*, 96-98.
- Febres, R. J., & Mercado, M. R. (2020). Patient satisfaction and quality of care of the internal medicine service of Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo – Perú. *Facultad de Medicina Humana URP*, 398-399. doi: 10.25176/RFMH.v20i3.3123
- Hernández, A., Rojas, C., Prado, F. J., & Bendezu, G. (2019). Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud

- de Perú y sus factores asociados. *Rev Peru Med Exp Salud Publica*, 621. doi:10.17843/rpmesp.2019.364.4515.
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mexico: Mc Graw Hill Education.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mexico: McGRAW-HILL.
- Iglesias, M. E. (2016). *Metodología de la Investigación Científica* (1a edición ed.). Buenos Aires, Argentina: Colección Universidad.
- Jaen, C. M. (2021). Evaluación del cumplimiento de las Buenas prácticas de prescripción y dispensación en la farmacia del Hospital Regional Honorio Delgado de Arequipa. (*Tesis de doctorado*). Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Arequipa, Perú.
- Jimenez, L. G. (2018). La política nacional de medicamentos en el contexto de América. *Revista Cubana de Salud Pública*, 400-401.
- Maes, K., Ruppanner, J., Imfeld, T., Hersberger, K., Lampert, M., & Boeni, F. (2018). Dispensing of Prescribed Medicines in Swiss Community Pharmacies- Observed Counselling Activities. *Pharmacy*, 2. doi:10.3390/pharmacy7010001
- Mestanza, M. S. (2021). Calidad del servicio y satisfacción del usuario en la dispensación de productos farmacéuticos en tiempos COVID-19. Hospital de Virú. (*Tesis de maestría*). Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú.
- MINSA. (2009). *Manual de Buenas Prácticas de Dispensación*. Lima: Digemid.
- MINSA. (2017). Norma Técnica en Salud. Centros de salud mental comunitarios. *Organización Panamericana de la Salud OMS*, 11.
- MINSA. (2020). *Directiva Sanitaria que dicta Disposiciones y Medidas para la Atención Oportuna y Segura con Medicamentos, otros Productos Farmacéuticos, Dispositivos Médicos y Productos Sanitarios, durante la*

emergencia sanitaria declarada ante la existencia del Covid19. Lima: Resolución Ministerial N° 351-2020-MINSA.

MINSA. (2021). "Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo". *RM N° 527-2011/MINSA*.

Mohamed, I., & Mohamed, I. (2018). Assessment of Medication Dispensing and Extended Community Pharmacy Services. *Academic Press*. doi:<https://doi.org/10.1016/C2016-0-00792-1>

Ñahui, M., Meza, C. P., & Mendoza, L. J. (2020). Buenas prácticas de dispensación en dosis unitaria del Hospital Regional Zacarias Correa Valdivia de Huancavelica. *Visionarios en ciencia y tecnología*, 118-119. doi:<https://doi.org/10.47186/visct.v5i2.46>

Ñaupas, H., Valdivia, M. R., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación. Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la tesis* (5a edición ed.). Bogotá, Colombia: Ediciones de la U.

Orellana, B. (2019). Aplicación del procedimiento de atención y la satisfacción de los usuarios de una cadena de boticas en Lima Metropolitana. (*Tesis de maestría*). Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima, Perú.

Poole, S., Kwong, E., Mok, B., Mulqueeny, B., Yi, M., Percival, M., . . . Graudins, L. (2021). Interventions to decrease the incidence of dispensing errors in hospital pharmacy: a systematic review and meta-analysis. *The Society of Hospital Pharmacists of Australia*, 7-8. doi:10.1002 / jppr.1709

Ramos, C. (2020). Los alcances de una investigación. *CienciAmérica*, 2-3.

Rios, R. R. (2017). *Metodología para la investigación y redacción* (1a edición ed.). Málaga, España: Servicios Académicos Intercontinentales S.L.

Rodríguez, C. C. (2018). Efecto del seguimiento farmacoterapéutico en el nivel de satisfacción del cliente en farmacia comunitaria. (*Tesis de doctorado*). Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, Cajamarca, Perú.

- Rodríguez, O., Alonso, L., León, P., & García, A. J. (2017). La dispensación como herramienta para lograr el uso adecuado de los medicamentos en atención primaria. *Revista Cubana de Medicina General Integral*, 2-3.
- Rojas, K., Vilchez, H. A., Cervantes, L. A., & Inocente, M. Á. (2021). Role-play for Pharmaceutical Care in the Pandemic COVID-19 as a teaching method for students of Pharmacy and Biochemistry. *Ars Pharm*, 282-283. doi:10.30827/ars.v62i3.17924
- Saad, H., Swar, A., Babiker, E., Prajapati, S., Badulla, W., Alshakka, M., & Rafi, M. (2019). Patients' Perspectives on Services Provided by Community Pharmacies in Terms of Patients' Perception and Satisfaction. *J Young Pharm*, 2-3.
- Salar, L., Sola, N., Cámara, R., Cosín, A., Dago, A., & Gutiérrez, P. (2016). Conocimiento del paciente sobre su medicación: relación entre el conocimiento y la percepción de efectividad y seguridad del tratamiento. *Farmacéuticos comunitarios*, 24-25. doi:10.5672/FC.2173-9218.(2016/Vol8).001.04
- Torres, J., & Luna, I. (2017). Evaluación de la percepción de la calidad de los servicios bancarios mediante el modelo SERVPERF. *Contaduría y Administración*, 1274-1275.
- Tovar, R. D. (2021). Buenas Prácticas de Dispensación y Satisfacción del Paciente durante el Covid 19 en un Hospital Nacional de Lima, 2021. (*Tesis de maestría*). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Urda, J., Fernández, J. M., Gonzáles, D., Torres, M. C., Cantó, J., & Castro, M. A. (2021). Análisis de las encuestas de satisfacción realizadas en consulta de farmacia hospitalaria. Comparación de resultados. *Alianzas y Tendencias BUAP*, 77-78.
- Valle, B. J. (2019). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la dispensación de productos farmacéuticos del Centro de Salud Paiján, 2018. (*Tesis de maestría*). Universidad César Vallejo, Perú.

- Vásquez, J. C., & Sanz, F. J. (2019). Usuarios satisfechos y profesionales quemados. Evaluando la satisfacción en un centro de salud mental. *Rev Asoc Esp Med Trab*, 301-302.
- Vera, O. (2020). Uso racional de medicamentos y normas para las buenas prácticas de prescripción. *Rev Med La Paz*, 78.
- Viña, G., & Debesa, F. (2017). The pharmaceutical industry and the promotion of medicines. A reflection required. *Gaceta médica espirituana*, 3.
- Yang, S., Dasohm, K., Joung Choi, H., & Jung Chang, M. (2016). A comparison of patients' and pharmacists' satisfaction with medication counseling provided by community pharmacies: a cross-sectional survey. *BMC Health Services Research*, 2-3. doi:10.1186/s12913-016-1374-x
- Yovera, C. E., & Rodríguez, J. L. (2018). El modelo SERVQUAL en la evaluación de la calidad de servicio de los centrales azucareros. *Revista Científica "Teorías, enfoques y aplicaciones en las Ciencias Sociales"*, 28-31.

ANEXOS

ANEXO 1. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
X. DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS	Acto del profesional químico farmacéutico de proporcionar el o los medicamentos frente a la presentación de una receta médica por el usuario. Suministra la información y orienta sobre el uso racional del medicamento, interacciones medicamentosas, reacciones adversas y las condiciones de almacenamiento. (MINSa, 2009).	La dispensación de medicamentos se medirá a través de sus dimensiones: Recepción y validación de la prescripción, análisis e interpretación de la prescripción, preparación y selección de productos, registros y entrega de productos e información.	X1. Recepción y validación de la prescripción	1. Presentación de receta	(1, 2)	Ordinal: BUENA (85-119) REGULAR (51-84) MALA (17-50)
				2. Contenido de la receta		
			X2. Análisis e interpretación de la prescripción	3. Correcta interpretación	(3, 4, 5, 6)	
				4. Tiempo de interpretación		
				5. Participación farmacéutica		
				6. Medicamentos alternativos		
			X3. Preparación y selección de productos	7. Condiciones del medicamento	(7, 8, 9)	
				8. Acondicionamiento adecuado		
				9. Tiempo de verificación		
			X4. Registros	10. Apuntes correctos	(10, 11, 12)	
				11. Registros adicionales		
				12. Registro detallado		
			X5. Entrega de productos e información	13. Entrega de medicamentos	(13, 14, 15, 16, 17)	
				14. Información de medicamentos		
				15. Información adicional		
				16. Conocimiento del profesional		
				17. Absolución de dudas		
Y. SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Viene a ser el resultado de un proceso cognitivo de la información, que se puede conocer entre las expectativas del	La satisfacción del usuario se medirá a través de sus cinco dimensiones: Fiabilidad,	Y1. Fiabilidad	18. Atención sin discriminación	(18, 19, 20, 21, 22, 23)	Ordinal: SATISFECHO (100- 140) POCO SATISFECHO
				19. Atención dentro del horario		
				20. Respeto el orden de llegada		
				21. Atención de quejas y reclamos		
				22. Información útil		
				23. Stock de medicamentos		

	usuario y lo que se le brinda en servicios, éste último hace referencia a las percepciones. (Febres y Mercado, 2020).	capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles.	Y2. Capacidad de respuesta	24. Respuesta ante dudas	(24, 25, 26, 27)	(60- 99) INSATISFECHO (20-59)
				25. Tiempo de espera		
				26. Tiempo necesario		
				27. Solución inmediata		
			Y3. Seguridad	28. Prioridad en atención	(28, 29, 30, 31)	
				29. Confianza para la atención		
				30. Tiempo suficiente		
				31. Respeto a la privacidad		
			Y4. Empatía	32. Trato del profesional	(32, 33, 34)	
				33. Explicación entendible		
				34. Interés del profesional		
			Y5. Aspectos tangibles	35. Ambientes óptimos	(35, 36, 37)	
				36. Equipos y materiales necesarios		
37. Limpieza y comodidad						

ANEXO 2.

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Dispensación de medicamentos y satisfacción del usuario en el Servicio de Farmacia de un Centro de Salud Mental de Apurímac, 2021.					
PROBLEMA General	OBJETIVO General	HIPÓTESIS General	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
¿De qué manera la dispensación de medicamentos se relaciona con la satisfacción del usuario en el servicio de farmacia de un centro de salud mental de Apurímac, 2021?	Describir de qué manera la dispensación de medicamentos se relaciona con la satisfacción del usuario en el servicio de farmacia de un centro de salud mental de Apurímac, 2021.	La dispensación de medicamentos se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en el servicio de farmacia de un centro de salud mental de Apurímac, 2021.	1.Variable X Dispensación de medicamentos	X1. Recepción y validación de la prescripción	<p>Básica: Porque se busca tener un mayor conocimiento sobre el tema tratado.</p> <p>Diseño de investigación</p> <p>Descriptivo: Se podrá describir las variables, a través de sus dimensiones. Analizando características de una determinada población.</p> <p>Correlacional: Porque se busca conocer la relación entre las dos variables estudiadas, de acuerdo al comportamiento de cada una de ellas.</p> <p>No experimental: Porque no se manipularán las variables, se analizarán em su contexto natural.</p> <p>De corte transversal: Porque la recolección de datos se realizará en un tiempo específico.</p> <p>Enfoque cuantitativo: Porque se realizará un estudio secuencial, a través de la recolección de datos y el respectivo análisis estadístico se podrá establecer la hipótesis, y finalmente lograr probar la teoría.</p>
				X2. Análisis e interpretación de la prescripción	
				X3. Preparación y selección de productos	
				X4. Registro	
X5. Entrega de productos e información					
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicos			
1. ¿En qué medida la dispensación de medicamentos se relaciona con la fiabilidad del usuario en el servicio de farmacia de un centro de salud mental de Apurímac, 2021?	1. Conocer de qué manera la dispensación de medicamentos se relaciona con la fiabilidad del usuario en el servicio de farmacia de un centro de salud mental de Apurímac, 2021.	1. La dispensación de medicamentos se relaciona significativamente con la fiabilidad del usuario en el servicio de farmacia de un centro de salud mental de Apurímac, 2021.			
2. ¿En qué medida la dispensación de medicamentos se relaciona con la capacidad de respuesta del usuario en el servicio de farmacia de un centro de salud mental de Apurímac, 2021?	2. Entender de qué manera la dispensación de medicamentos se relaciona con la capacidad de respuesta del usuario en el servicio de farmacia de un centro de salud mental de Apurímac, 2021.	2. La dispensación de medicamentos se relaciona de modo relevante con la capacidad de respuesta del usuario en el servicio de farmacia de un centro de salud mental de Apurímac, 2021	2.Variable Y Satisfacción del usuario	Y1. Fiabilidad	<p>POBLACION</p> <p>Pacientes que acuden al Servicio de Farmacia y reciben tratamiento farmacológico y dispensación de medicamentos.</p> <p>Total: 120 usuarios.</p>

3. ¿En qué medida la dispensación de medicamentos se relaciona con la seguridad del usuario en el servicio de farmacia de un centro de salud mental de Apurímac, 2021?	3. Percibir de qué manera la dispensación de medicamentos se relaciona con la seguridad del usuario en el servicio de farmacia de un centro de salud mental de Apurímac, 2021.	3. La dispensación de medicamentos se relaciona de manera importante con la seguridad del usuario en el servicio de farmacia de un centro de salud mental de Apurímac, 2021.		Y2. Capacidad de respuesta	Muestra Aplicando criterios de inclusión y exclusión, 70 usuarios. Muestreo Se realizará a través del muestreo no probabilístico por conveniencia.
4. ¿En qué medida la dispensación de medicamentos se relaciona con la empatía del usuario en el servicio de farmacia de un centro de salud mental de Apurímac, 2021?	4. Comprender de qué manera la dispensación de medicamentos se relaciona con la empatía del usuario en el servicio de farmacia de un centro de salud mental de Apurímac, 2021.	4. La dispensación de medicamentos se relaciona significativamente con la empatía del usuario en el servicio de farmacia de un centro de salud mental de Apurímac, 2021.		Y3. Seguridad	
5. ¿En qué medida la dispensación de medicamentos se relaciona con los aspectos tangibles del usuario en el servicio de farmacia de un centro de salud mental de Apurímac, 2021?	5. Inferir de qué manera la dispensación de medicamentos se relaciona con los aspectos tangibles del usuario en el servicio de farmacia de un centro de salud mental de Apurímac, 2021.	5. La dispensación de medicamentos se relaciona significativamente con los aspectos tangibles del usuario en el servicio de farmacia de un centro de salud mental de Apurímac, 2021.		Y4. Empatía	
				Y5. Aspectos tangibles	

Máximos y mínimos para la hipótesis general

Máximo de X $17 \cdot 7 = 119$

Mínimo de X $119 - 17 = 102$

$102/3 = 34$

Rango = 34

1 = 17 - 50

2 = 51 - 84

3 = 85 - 119

Máximo de Y

Máximo de Y $20 \cdot 7 = 140$

Mínimo de Y $140 - 20 = 120$

$120/3 = 40$

Rango = 40

1 = 20 - 59

2 = 60 - 99

3 = 100 - 140

Máximo de Y1

$6 \cdot 7 = 42$ $42 - 7 = 35$ $35/6 = 6$

Rango = 6

1 = 6 - 11

2 = 12 - 17

3 = 18 - 23

4 = 24 - 29

5 = 30 - 35

6 = 36 - 42

Máximo de Y2

$$4 \cdot 7 = 28 \quad 28 - 7 = 21 \quad 21/4 = 5$$

Rango = 5

$$1 = 4 - 9$$

$$2 = 10 - 15$$

$$3 = 16 - 21$$

$$4 = 22 - 28$$

Máximo de Y3

$$4 \cdot 7 = 28 \quad 28 - 7 = 21 \quad 21/4 = 5$$

Rango = 5

$$1 = 4 - 9$$

$$2 = 10 - 15$$

$$3 = 16 - 21$$

$$4 = 22 - 28$$

Máximo de Y4

$$3 \cdot 7 = 21 \quad 21 - 7 = 14 \quad 14/3 = 5$$

Rango = 5

$$1 = 3 - 8$$

$$2 = 9 - 14$$

$$3 = 15 - 21$$

Máximo de Y4

$$3 \cdot 7 = 21 \quad 21 - 7 = 14 \quad 14/3 = 5$$

Rango = 5

$$1 = 3 - 8$$

$$2 = 9 - 14$$

$$3 = 15 - 21$$

ANEXO 3.

INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

INSTRUMENTO 01:

Universidad César Vallejo

CUESTIONARIO: SOBRE DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS

Por Briceño (2020). Este cuestionario es anónimo; por tanto, se sugiere ser honesto al responder cada una de las preguntas formuladas, asimismo agradecerle por su valiosa colaboración, dado que los resultados nos van a permitir contribuir a mejorar los procesos de dispensación y lograr mejoras en la atención.

Edad: _____ **Sexo:** _____

Califique las percepciones que usted otorga al servicio que recibió. Utilizando una escala numérica. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

PREGUNTAS	CALIFICACIÓN						
	1	2	3	4	5	6	7
Recepción y validación							
1. ¿El profesional farmacéutico le solicitó su receta al inicio de la atención de manera adecuada?							
2. ¿El profesional farmacéutico revisó minuciosamente sus datos como nombre del paciente, diagnóstico, datos del médico presentes en la receta?							
Análisis e interpretación							
3. ¿Cómo fue la lectura de sus medicamentos prescritos en la receta, si lograron entender el nombre y sus abreviaturas correctamente?							
4. ¿La interpretación de la receta fue rápida, sin inconvenientes, sin esperar mucho tiempo?							
5. ¿El profesional farmacéutico conoce sobre medicamentos y no tuvo que recurrir a otros profesionales para consultar por los productos?							
6. ¿La información que le brindaron acerca de medicamentos alternativos es clara y entendible?							
Preparación y selección de productos							
7. ¿Las condiciones en las que encuentra sus medicamentos que compró son buenas?							
8. ¿Cómo califica el cuidado que tienen al momento de seleccionar el medicamento correcto según su receta?							
9. ¿El tiempo que se tomaron para verificar los productos y evitar errores fue el necesario?							
De los registros							
10. ¿Las anotaciones de dosificación al dorso de su receta se dieron por parte del profesional, para su mejor entendimiento?							
11. ¿La información adicional que el profesional anotó al dorso de su receta, lo considera útil para su tratamiento?							
12. ¿El profesional farmacéutico realizó un registro detallado y entendible de todos los medicamentos y cantidades que usted recibió?							
Entrega de productos e información							
13. ¿Al momento de la entrega el personal verificó cuidadosamente el producto, con la receta y la boleta de venta?							
14. ¿El profesional farmacéutico le brindó información sobre dosis, reacciones con otros medicamentos, o sobre alguna molestia que le produce el medicamento?							
15. ¿Le brindaron información entendible de alguna recomendación adicional o cuidados para mejorar el uso de sus medicamentos?							
16. ¿El profesional farmacéutico conoce y domina la información de los medicamentos?							
17. ¿El profesional farmacéutico resolvió sus dudas o preguntas en cuanto al uso de sus medicamentos?							

INSTRUMENTO 02:

Universidad César Vallejo

CUESTIONARIO: SOBRE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Por Briceño (2020). Este cuestionario es anónimo; por tanto, se sugiere ser honesto al responder cada una de las preguntas formuladas, asimismo agradecerle por su valiosa colaboración, dado que los resultados nos van a permitir contribuir a mejorar los procesos de dispensación y lograr mejoras en la atención.

Edad: _____

Sexo: _____

Califique las percepciones que usted otorga al servicio que recibió. Utilizando una escala numérica. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

PREGUNTAS	CALIFICACIÓN						
	1	2	3	4	5	6	7
Fiabilidad							
1. ¿Usted fue atendido(a) sin diferencia alguna en relación a otras personas?							
2. ¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?							
3. ¿Su atención se realizó según corresponde y respetando el orden de llegada?							
4. ¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo?							
5. ¿Considera útil para su tratamiento la información brindada por personal farmacéutico?							
6. ¿El establecimiento farmacéutico contó con los medicamentos que recetó el médico?							
Capacidad de respuesta							
7. ¿El personal cuenta con conocimiento para absolver sus consultas?							
8. ¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el establecimiento fue corto?							
9. ¿La atención en el área de dispensación y entrega de medicamentos fue el tiempo necesario?							
10. ¿El personal del establecimiento solucionó inmediatamente algún problema o dificultad que usted tuviera?							
Seguridad							
11. ¿El personal farmacéutico priorizó atenderlo a usted antes que atender asuntos personales?							
12. ¿El profesional farmacéutico que le atendió le inspiró confianza?							
13. ¿El profesional farmacéutico que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?							
14. ¿Durante su atención en el establecimiento farmacéutico se respetó su privacidad?							
Empatía							
15. ¿El profesional farmacéutico que atiende le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
16. ¿Usted comprendió la explicación que le brindó el profesional sobre sus medicamentos y cuidados para su salud?							
17. ¿El personal farmacéutico muestra interés en solucionar su problema?							
Aspectos Tangibles							
18. ¿Las áreas y espacios son adecuados y muy presentables?							
19. ¿El establecimiento farmacéutico contó con los materiales necesarios para su atención?							
20. ¿La sala de ventas y mesón se encontraron limpios y contaron con amplios espacios para su comodidad?							