



**Universidad
María Auxiliadora**

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE FARMACIA Y BIOQUÍMICA

**CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL
SERVICIO DE FARMACIA DE UN CENTRO DE SALUD MENTAL
COMUNITARIO, CHORRILLOS, 2021**

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

AUTORES:

BALCAZAR GIRALDO, BERTHA

<https://orcid.org/0000-0001-9823-7302>

DURAND BERROCAL, CRISTINA

<https://orcid.org/0000-0001-6284-8638>

ASESORA:

MSc. MALLQUI BRITO, ETHEL VANIA

<https://orcid.org/0000-0003-3868-4471>

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria

A todos los docentes que nos han guiado en este camino que está concluyendo con la obtención del título profesional de Químico Farmacéutico, asimismo por brindarnos su orientación y profesionalismo ético para adquirir conocimientos y habilidades.

A nuestras familias por apoyarnos en todo momento y ser motivo fundamental para continuar día y día y concluir con este largo camino.

Agradecimiento

A nuestra alma mater, la Universidad María Auxiliadora, por permitirnos formarnos en sus aulas y conocer a grandes personas como son nuestros amigos y compañeros, con quienes en conjunto hemos adquiridos conocimientos y habilidades que nos ayudarán a desempeñarnos correctamente en el campo profesional.

Índice general

| | |
|------------------------------------|------|
| Resumen | vii |
| Abstract | viii |
| I. INTRODUCCIÓN | 1 |
| II. MATERIALES Y MÉTODOS | 6 |
| III. RESULTADOS | 13 |
| IV. DISCUSIÓN | 18 |
| V. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS..... | 23 |
| VI. ANEXOS | 27 |

Índice de tablas

| | |
|--|----|
| Tabla 1. Análisis de confiabilidad de la calidad de atención..... | 9 |
| Tabla 2. Análisis de confiabilidad de la satisfacción del usuario. | 9 |
| Tabla 3. Análisis de Normalidad a través de la Prueba de Bondad de Kolmogorov-Smirnov | 10 |
| Tabla 4. Correlación entre las variables de Calidad de atención y Satisfacción del usuario | 13 |
| Tabla 5. Distribución de la muestra según la Calidad de atención | 14 |
| Tabla 6. Distribución de la muestra según la Satisfacción del usuario..... | 15 |
| Tabla 7. Distribución de la muestra según las dimensiones de la Calidad de atención | 16 |
| Tabla 8. Distribución de la muestra según las dimensiones de la Satisfacción del usuario | 17 |

Índice de anexos

| | |
|--|----|
| Anexo A. Operacionalización de la variable o variables..... | 28 |
| Anexo B. Instrumentos de recolección de datos | 30 |
| Anexo C. Consentimiento informado..... | 34 |
| Anexo D. Fichas de validación de instrumentos de recolección de datos | 35 |
| Anexo E. Registro fotográfico de aplicación de instrumentos de recolección de datos | 40 |
| Anexo F. Carta de presentación | 42 |

Resumen

Objetivo. El objetivo fue determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario con diagnóstico de depresión del servicio de farmacia del Centro de Salud Mental Comunitario Chorrillos de la Villa Militar, junio 2021.

Materiales y métodos. El enfoque fue cuantitativo, el diseño fue correlacional, transversal y no experimental. La muestra fue de 52 usuarios con diagnóstico de depresión del Centro de Salud Mental Comunitario Chorrillos de la Villa Militar. Los instrumentos de recolección de datos empleados fueron el cuestionario de calidad de atención y el cuestionario de satisfacción del usuario. Se utilizó la estadística descriptiva y la prueba Rho de Spearman.

Resultados. Se halló que existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario ($p=0,01$ y $r=0,446$) del servicio de farmacia del Centro de Salud Mental Comunitario Chorrillos de la Villa Militar; asimismo, la mayoría de los evaluados consideró que la calidad de atención fue excelente (86,5%) y presentaron un grado de satisfacción de muy satisfecho (92,3%); además, la calidad de atención fue de excelente en todas sus dimensiones y de muy satisfecho en todas las dimensiones de satisfacción del usuario.

Conclusiones. Existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del Centro de Salud Mental Comunitario Chorrillos de la Villa Militar, asimismo, presentaron una calidad de atención excelente y un grado de satisfacción de muy satisfecho.

Palabras clave: calidad de atención, Centro de Salud Mental Comunitario, satisfacción del usuario, servicio de farmacia.

Abstract

Objective. The objective was to determine the relationship between the quality of care and the satisfaction of the user with a diagnosis of depression in the pharmacy service of the Chorrillos Community Mental Health Center in Villa Militar, June 2021.

Materials and methods. The approach was quantitative, the design was correlational, cross-sectional, and non-experimental. The sample consisted of 52 users with a diagnosis of depression from the Chorrillos Community Mental Health Center in Villa Militar. The data collection instruments used were the quality of care questionnaire and the user satisfaction questionnaire. Descriptive statistics and Spearman's Rho test were used.

Results. It was found that there is a relationship between the quality of care and user satisfaction ($p = 0.01$ and $r = 0.446$) of the pharmacy service of the Chorrillos Community Mental Health Center in Villa Militar; Likewise, the majority of those evaluated considered that the quality of care was excellent (86.5%) and presented a degree of satisfaction of very satisfied (92.3%); Furthermore, the quality of care was excellent in all its dimensions and very satisfied in all dimensions of user satisfaction.

Conclusions. There is a relationship between the quality of care and the satisfaction of the users of the pharmacy service of the Chorrillos Community Mental Health Center of the Villa Militar, also, they presented an excellent quality of care and a degree of satisfaction of very satisfied.

Keywords: quality of care, Community Mental Health Center, user satisfaction, pharmacy service.

I. INTRODUCCIÓN

En relación a la satisfacción de los usuarios con respecto al sistema de salud, se involucran los distintos servicios que ofrecen, entre los que se encuentran los establecimientos farmacéuticos internos y externos en los diferentes niveles de salud, es así que la Organización Mundial de la Salud (OMS), refiere que el 10,4% de los usuarios se encuentran satisfechos con la experiencia que vivencian al acudir a los servicios que ofrecen los establecimientos de salud.¹

La Organización Panamericana de la Salud (OPS) menciona que los servicios farmacéuticos presentan un conjunto de acciones con los que manejan su atención que tienen por finalidad garantizar que esta sea integral y continua, que se vincule a las diversas problemáticas y necesidades que presenten los usuarios, todo ello a través del adecuado servicio que brinden, que permite que se sientan satisfechos con la atención recibida.²

A nivel nacional, el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), realizó en el año 2014, una Encuesta de Usuarios del Aseguramiento Universal de Salud, en el que evaluaron en una muestra de 3 mil 849 usuarios que acudían a adquirir productos farmacéuticos a boticas y farmacias, entre los resultados se conoció que en su mayoría las personas que acuden a los establecimientos farmacéuticos lo hacen sin haber recibido una consulta médica, y lo hacen por recomendación de una persona que se sintió satisfecha con el servicio recibido.³

Es así que, en los últimos años se han generado transformaciones de los aspectos social y económico, esto tanto a nivel mundial como nacional, lo que ha repercutido en el ámbito de la salud, y que a su vez ha generado políticas de salud con las que se promueve y garantiza que el servicio brindado en los establecimientos farmacéuticos sea de calidad y se enfoque en la atención correcta a los usuarios, todo ello bajo los pasos que establece el proceso de dispensación.⁴

Asimismo, de acuerdo a estudios previos, la satisfacción de los usuarios en el caso de la atención en los establecimientos farmacéuticos, depende de diversos factores como

las variables internas del usuario como su edad, sexo, nivel educativo, conocimientos sobre medicamentos, etc., además de variables externas referidas a la botica o farmacia como son la información que brinda el dispensador, la demostración de sus conocimientos sobre los productos farmacéuticos, el tiempo de espera, la empatía con el usuario, etc.; todo ello debe ser considerado para satisfacer a los usuarios, y de este modo lo califiquen como bueno, regular o malo.^{5,6}

En este sentido es vital señalar que los problemas de salud mental son estados que afectan a las personas por un periodo breve de estrés emocional y genera intranquilidad, inestabilidad, intolerancia, etc., pero que no lo desequilibra por completo; por su parte los trastornos mentales son considerados como enfermedades con sintomatología, requieren de tratamiento psicológico y farmacológico, alteran el comportamiento de las personas ocasionando discapacidad, e implican costos económicos, sociales, familiares y personales que perduran en el tiempo.⁷

La depresión es considerada como un trastorno mental, que genera tristeza, pérdida de interés, culpabilidad, falta de autoestima, trastornos del sueño y/o apetito y desconcentración; puede llegar a hacerse crónica, lo que involucra problemas más graves como ideación suicida, ansiedad, dificultades en el desempeño laboral o académico, y tratamiento médico.⁸ Además, de acuerdo a la OMS alrededor de 300 millones de personas a nivel mundial sufren de depresión, se presenta más en mujeres que en varones, en muchos casos conlleva al suicidio, siendo causante de 800 mil muertes al año y es la segunda causa de mortalidad en personas de 15 a 29 años.⁹

Es así que, la atención brindada en los establecimientos farmacéuticos dentro de los centros o clínicas que trabajan con pacientes que presentan problemas de salud mental, deben ser precisos en el desarrollo del proceso de atención al usuario, así como en la información que brindan sobre los medicamentos y la empatía que deben generar con ellos.

Tomando en consideración lo previamente señalado, es de importancia evaluar la calidad de atención y si estos repercuten en la satisfacción de los usuarios que se atienden en el Centro de Salud Mental Comunitario Chorrillo de la Villa Militar.

En relación a la calidad de atención en el sector salud, esta es definida como la cálida y pronta atención que recibe el paciente en un establecimiento de salud y se encuentra determinado, entre otros aspectos, por la reputación del personal de salud y la imagen de la institución; asimismo, también implica la tecnología con la que dispone, el tiempo de atención, y el adecuado proceso de prescripción y/o dispensación, dependiendo de la naturaleza del servicio brindado.¹⁰

En el Boletín de la Organización Mundial de la Salud, la calidad de atención consiste en asegurar que se brinden los diversos servicios de atención de forma óptima para los pacientes o usuarios y así conseguir que se brinden correctamente los procesos de prescripción y/o dispensación minimizando riesgos y maximizando la satisfacción.¹¹ Asimismo, para efectos de la investigación, la calidad de atención se dividirá en cinco dimensiones como son la empatía, la fiabilidad, la responsabilidad, la capacidad de respuesta y la tangibilidad.¹²

En referencia a la satisfacción del usuario es una respuesta que tiene el paciente, o usuario hacia un bien o servicio recibido, en el que influye su estado emocional, el interés previo, su juicio cognitivo y grado de expectativas.¹³ Asimismo, la satisfacción del usuario, implica el cumplimiento de las expectativas que tienen los usuarios o consumidores, que les hace sentir bienestar y placer por obtener lo que desean y esperan de un producto o servicio, es por ello que la satisfacción del usuario está determinada por la aceptabilidad hacia el servicio o producto recibido.¹⁴ Además, en la presente investigación se tomarán en cuenta las siguientes dimensiones de la satisfacción del usuario: la dimensión interpersonal o humana, dimensión del entorno, y la dimensión científico-tecnológica.⁶

En relación a las investigaciones previas que se han desarrollado sobre los temas de calidad de atención y la satisfacción de los usuarios se tiene tanto estudios a nivel internacional como nacional, los cuales se describirán en los siguientes párrafos.

En los antecedentes de estudios internacionales, **Toaquiza (2016)**¹⁵, desarrolló una investigación de enfoque cuantitativo, tipo descriptivo, en una muestra de 125 usuarios externo de una farmacia, hallando en sus resultados que el 40% de las personas se sintieron satisfechas con la atención recibida, el 26,5% una satisfacción promedio y el

33,5% una satisfacción baja. Asimismo, **Vidal (2016)**¹⁶, realizó un estudio de enfoque cuantitativo y tipo descriptivo, en una muestra de 138 usuarios de un establecimiento farmacéutico, hallando entre sus resultados que el 36% de la muestra se sentía totalmente satisfecha con la atención recibida, el 28% satisfecho, el 8% indiferente, el 7% insatisfecho, y el 21% totalmente insatisfecho. Además, **Sánchez, et. (2015)**¹⁷, desarrollaron una investigación de enfoque cuantitativo y tipo descriptivo, en una muestra de 314 usuarios de un servicio de farmacia, encontrando entre sus hallazgos que el 39,3% está muy satisfecho con la atención recibida, el 36,7% satisfecho, el 18,0% indiferente, el 2,7% poco satisfecho, y el 3,3% insatisfecho.

En los estudios realizados a nivel nacional, **Caruajulca y Vargas (2020)**¹⁸, realizaron una investigación de enfoque cuantitativo y tipo correlacional, en una muestra de 196 usuarios de una botica, encontrando entre sus resultados que existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario ($p=0,00$), así como una calidad de atención excelente (59,7%) y una satisfacción del usuario muy satisfecho (59,2%). Por su parte, **Zapata (2019)**¹⁹, desarrolló un estudio de enfoque cuantitativo y tipo descriptivo, en 1828 usuarios de consulta externa de un hospital, hallando entre sus resultados que el 94% de la muestra se siente satisfecho con la atención recibida, y el 6% se presenta indiferente e insatisfecho. Además, **Barrientos (2018)**⁶, realizó una investigación de enfoque cuantitativo y tipo correlacional-descriptivo, en una muestra de 60 usuarios del servicio de farmacia de un Centro de Salud, encontrando en sus hallazgos que el 45% presenta buena calidad de atención, y el 43,3% se siente muy satisfecho con la atención, asimismo, encontró una correlación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario ($Rho\ Spearman=0.852$).

En referencia a la justificación del estudio, a nivel teórico se buscó conocer la satisfacción manifestada por los usuarios con diagnóstico de depresión del Centro de Salud Mental Comunitario Chorrillos de la Villa Militar, en relación a su percepción de la calidad de atención recibida por el personal del servicio de farmacia, además de que existe un escaso conocimiento de estos temas en establecimientos farmacéuticos que se encuentran en centros de salud mental y mucho más en pacientes con depresión; a nivel práctico permitió evaluar, mediante la percepción de los usuarios, la calidad de la atención recibida, y de esta manera se podrá plantear el desarrollo de charlas de

capacitación sobre atención al usuario en la labor farmacéutica; y a nivel metodológico se emplearon instrumentos de recolección de datos, que permitieron evaluar correctamente la calidad de atención y la satisfacción del usuario en relación a la atención recibida en el servicio de farmacia del centro de salud mental, además de que se emplearon cuestionarios con una adecuada validez y confiabilidad.

Tomando en consideración la calidad y satisfacción, el objetivo de este estudio fue determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario con diagnóstico de depresión del servicio de farmacia del Centro de Salud Mental Comunitario Chorrillos de la Villa Militar, junio 2021.

La hipótesis de investigación considera que existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario con diagnóstico de depresión del servicio de farmacia del Centro de Salud Mental Comunitario Chorrillos de la Villa Militar, junio 2021.

II. MATERIALES Y MÉTODOS

2.1 Enfoque y diseño de investigación

El enfoque de la investigación fue cuantitativo, ya que se midieron las variables del estudio empleando la estadística. Asimismo, fue de tipo correlacional y transversal, debido a que se buscó conocer la relación entre 2 variables y fueron evaluadas en un solo momento²⁰; y se utilizó el diseño no experimental, puesto que se obtuvo información en relación al objeto de estudio proporcionado por la situación actual, sin realizar un control experimental.²¹

2.2 Población, muestra y muestreo

La población estuvo conformada por 60 usuarios con diagnóstico de depresión que acudían al servicio de farmacia del Centro de Salud Mental Comunitario Chorrillos de la Villa Militar, junio 2021.

El muestreo fue probabilístico, aleatorio, en el que cada uno de los integrantes de la población pudo ser seleccionado, obteniéndose una muestra de 52 usuarios con diagnóstico de depresión, por medio de la siguiente fórmula²⁰:

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

$$n = \frac{(60)*(1.96)^2*(0.5)*(0.5)}{(0.05)^2(60-1)+ (1.96)^2*(0.5)*(0.5)}$$

$$n = 52$$

Donde:

n = muestra representativa (n=52)

N = población (N=60)

Z = margen de seguridad 95% (Z=1.96)

E = Coeficiente de error máximo 5% (E=0,05)

p = Probabilidad del ámbito investigativo (p=0.5)

q = Probabilidad no factible para realizar la investigación (q=0.5)

En relación a los criterios de inclusión, participaron del estudio los usuarios varones y mujeres, mayores de 18 años con diagnóstico de depresión que acudían al servicio de Farmacia del Centro de Salud Mental Comunitario Chorrillos Villa Militar del distrito de Chorrillos; y que aceptaron participar de la investigación a través del consentimiento informado.

En referencia a los criterios de exclusión, no participaron de la investigación aquellos usuarios con otros diagnósticos de problemas de salud mental diferentes al de depresión, tampoco participaron aquellos usuarios menores de edad y que no aceptaron participar de la investigación.

2.3 Variable de investigación

El presente estudio tiene como variables de investigación la calidad de atención y la satisfacción del usuario, las cuales son descritas en el cuadro de operacionalización de variables (ver Anexo A).

Variable 1. Calidad de atención

Definición conceptual. Depende de la percepción que tiene el usuario respecto al servicio recibido en un establecimiento farmacéutico y que lo califica como bueno, regular o malo.¹⁰

Definición operacional. Es la calidad de atención brindada a los usuarios y que deben satisfacer las necesidades y expectativas del usuario, evaluado con el cuestionario de calidad de atención.

Variable 2. Satisfacción del usuario

Definición conceptual. Es una respuesta que tiene el usuario en relación a un servicio recibido, calificándolo como satisfecho, indiferente o insatisfecho.¹³

Definición operacional. Es la satisfacción que presentan los usuarios, en relación al servicio recibido por parte de los trabajadores del establecimiento, evaluado con el cuestionario de satisfacción del usuario.

2.4 Técnica de instrumento de recolección de datos

La técnica empleada fue la encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron los cuestionarios que presentan como objetivo obtener información sobre la calidad de atención y la satisfacción del usuario.

Los instrumentos han sido adaptados de la investigación realizada por Barrientos⁶; en el caso del cuestionario de calidad de atención, este consta de 20 ítems que se dividen en 5 dimensiones que son fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad; y el segundo, en el caso del cuestionario de satisfacción del usuario, está conformado por 15 ítems divididos en 3 dimensiones que son humanística, tecnológica-científica y entorno.

La validación de los instrumentos se realizó por medio de la validez de contenido, realizada por jueces o expertos, en el cual las investigadoras entregaron el cuadro de operacionalización de variables, los cuestionarios y las fichas de calificación a los expertos, quienes son profesionales con conocimientos del tema para que evalúen los instrumentos, y una vez aprobados se entregaron a las investigadoras para el análisis estadístico (ver Anexo A, B y D).

Tabla 1. Análisis de confiabilidad de la calidad de atención

| Alfa de Cronbach | n |
|------------------|----|
| 0,800 | 20 |

Tabla 2. Análisis de confiabilidad de la satisfacción del usuario.

| Alfa de Cronbach | n |
|------------------|----|
| 0,835 | 15 |

Con respecto a la confiabilidad de los datos en la tabla 1 y tabla 2, se evidencia el análisis de confiabilidad de los cuestionario de Calidad de atención y Satisfacción del usuario, apreciándose un alfa de Cronbach de 0,800 y 0,835, respectivamente, lo que indica que existe una confiabilidad alta y aceptable.

2.5 Proceso de recolección de datos

Se solicitó una carta de presentación a la Dirección de Escuela de Farmacia y Bioquímica de la Universidad María Auxiliadora, dirigida a la encargada del Centro de Salud Mental Comunitario Chorrillos Villa Militar.

Se coordinó con la encargada del Centro de Salud Mental Comunitario Chorrillos Villa Militar el permiso para poder ingresar al servicio de farmacia y así las investigadoras se ingresaron a las instalaciones para aplicar los cuestionarios de recolección de datos.

Luego se solicitó a cada uno de los usuarios con diagnóstico de depresión que acuden al servicio de farmacia su consentimiento para aplicarles los cuestionarios, se les explicó el objetivo de la investigación y la forma en que se realizará cada

cuestionario, una vez aceptado se les hizo llenar el consentimiento informado y posterior a ello los cuestionarios, y así se dio por concluida su participación.

Una vez que todos los usuarios fueron evaluados, se prosiguió a elaborar la base de datos con la información recolectada, para realizar el análisis estadístico de los datos.

2.6 Métodos de análisis estadísticos

Para la comprobación de hipótesis, primero se aplicó la prueba de normalidad, que permitió conocer si la muestra presenta un puntaje aproximada a una distribución normal, por medio del siguiente estadístico¹⁸:

- a) Prueba de Bondad de Kolmogorov-Smirnov. Se utiliza en aquellos estudios que presenten una muestra superior a los cincuenta casos, para establecer si los datos provienen de una población con distribución normal o no.¹⁸

$$D(n) = \max_{1 \leq i \leq n} |F_n(i) - F_0(x_{(i)})| \geq d(n; \alpha)$$

Tabla 3. Análisis de Normalidad a través de la Prueba de Bondad de Kolmogorov-Smirnov

| Variable | Ítem | Kolmogorov-Smirnov | | |
|---------------------|---------|--------------------|----|-------|
| | | Estadístico | gl | Sig. |
| Calidad de atención | Ítem 1 | 0,430 | 52 | 0,000 |
| | Ítem 2 | 0,339 | 52 | 0,000 |
| | Ítem 3 | 0,359 | 52 | 0,000 |
| | Ítem 4 | 0,376 | 52 | 0,000 |
| | Ítem 5 | 0,420 | 52 | 0,000 |
| | Ítem 6 | 0,411 | 52 | 0,000 |
| | Ítem 7 | 0,325 | 52 | 0,000 |
| | Ítem 8 | 0,317 | 52 | 0,000 |
| | Ítem 9 | 0,389 | 52 | 0,000 |
| | Ítem 10 | 0,381 | 52 | 0,000 |
| | Ítem 11 | 0,349 | 52 | 0,000 |

| | | | | |
|--------------|---------|-------|----|-------|
| | Ítem 12 | 0,428 | 52 | 0,000 |
| | Ítem 13 | 0,428 | 52 | 0,000 |
| | Ítem 14 | 0,339 | 52 | 0,000 |
| | Ítem 15 | 0,351 | 52 | 0,000 |
| | Ítem 16 | 0,408 | 52 | 0,000 |
| | Ítem 17 | 0,475 | 52 | 0,000 |
| | Ítem 18 | 0,315 | 52 | 0,000 |
| | Ítem 19 | 0,418 | 52 | 0,000 |
| | Ítem 20 | 0,418 | 52 | 0,000 |
| | Ítem 1 | 0,517 | 52 | 0,000 |
| | Ítem 2 | 0,389 | 52 | 0,000 |
| | Ítem 3 | 0,484 | 52 | 0,000 |
| | Ítem 4 | 0,371 | 52 | 0,000 |
| | Ítem 5 | 0,466 | 52 | 0,000 |
| | Ítem 6 | 0,386 | 52 | 0,000 |
| Satisfacción | Ítem 7 | 0,447 | 52 | 0,000 |
| del usuario | Ítem 8 | 0,401 | 52 | 0,000 |
| | Ítem 9 | 0,466 | 52 | 0,000 |
| | Ítem 10 | 0,428 | 52 | 0,000 |
| | Ítem 11 | 0,428 | 52 | 0,000 |
| | Ítem 12 | 0,401 | 52 | 0,000 |
| | Ítem 13 | 0,440 | 52 | 0,000 |
| | Ítem 14 | 0,408 | 52 | 0,000 |
| | Ítem 15 | 0,466 | 52 | 0,000 |

En la tabla 3 se puede apreciar los resultados de la prueba de normalidad, hallándose en todos los ítems un valor sig. de 0,000 el cuál al ser menor de 0,05 indica que la muestra no tiene una distribución normal, por lo que se emplearán los estadísticos no paramétricos y debido a que es una investigación de tipo correlación se utilizará el Rho de Spearman.

- b) Estadísticos no paramétricos: Se utilizó puesto que la prueba de normalidad evidenció una distribución no normal de los puntajes de la muestra, y debido a que la investigación es de tipo correlacional, el estadístico paramétrico empleado fue el siguiente¹⁸:
- Rho de Spearman. Es la versión no paramétrica del coeficiente de correlación de Pearson, en el que el coeficiente indica la dirección de la

relación y el valor absoluto la fuerza de la relación entre las variables de estudio.

Se empleó el programa estadístico SPSS 24.0 para el análisis de los datos recolectados.

2.7 Aspectos éticos

Los aspectos éticos que se emplearon en el estudio fueron el respeto por las personas, con el cual se mantuvo la confidencialidad de la información brindada por los evaluados, así como sus datos personales.²²

El estudio se efectuó tomando en cuenta los siguientes principios éticos²³:

Principio de Autonomía, se cumplió garantizando que los usuarios antes de responder el cuestionario brindaran su consentimiento firmado para participar voluntariamente de la investigación.

Principio de beneficencia, fue considerado en el estudio con el fin de realizar acciones en favor de los usuarios, manteniendo su bienestar en todo momento.

Principio de no maleficencia, se basó en garantizar que los instrumentos de medición no fueran invasivos con el empleo del cuestionario, y así no causar dolor físico o mental a los usuarios que formen parte del estudio.

Principio de justicia, se cumplió con el objeto de tratar a todos los usuarios por igual, sin discriminarlos por su género, religión, nivel educativo, cultura; además se mantuvo la confidencialidad de los datos que proporcionaron los participantes.

III. RESULTADOS

Tabla 4. Correlación entre las variables de Calidad de atención y Satisfacción del usuario

| | | Satisfacción del usuario | |
|--------------------|---------------------|----------------------------|-------|
| Rho de Spearman | Calidad de atención | Coeficiente de correlación | 0,446 |
| | | Sig. (bilateral) | 0,001 |
| | | n | 52 |

En referencia a la relación entre la Calidad de atención y la Satisfacción del usuario, se observa en la tabla 4, que si existe relación entre ambas variables de estudio ($p=0,01$), asimismo, el coeficiente de correlación es de 0,446, lo que indica que existe una relación estadísticamente significativa entre la Calidad de atención y la Satisfacción del usuario del servicio de farmacia de un centro de salud mental, Chorrillos, junio 2021.

Tabla 5. Distribución de la muestra según la Calidad de atención

| Calidad de atención | n | % |
|-------------------------------|----|-------|
| Calidad de atención excelente | 45 | 86,5 |
| Calidad de atención buena | 7 | 13,5 |
| Calidad de atención regular | 0 | 0,0 |
| Calidad de atención mala | 0 | 0,0 |
| Total | 52 | 100,0 |

Se puede apreciar en la tabla 5, la distribución de la muestra según la Calidad de atención que reciben los usuarios del servicio de farmacia de un centro de salud mental, Chorrillos, junio 2021, observándose que en su mayor parte, los usuarios presentan una calidad de atención excelente, lo que representa el 86,5% de la muestra, seguido de una calidad de atención buena con un 13,5%, además, ninguno de los usuarios manifiesta una calidad de atención regular o mala (0,0% cada uno).

Tabla 6. Distribución de la muestra según la Satisfacción del usuario

| Satisfacción al Cliente | n | % |
|-------------------------|----|-------|
| Muy satisfecho | 48 | 92,3 |
| Satisfecho | 4 | 7,7 |
| Poco satisfecho | 0 | 0,0 |
| Insatisfecho | 0 | 0,0 |
| Total | 52 | 100,0 |

En la tabla 6 se observa la distribución de la muestra según la Satisfacción del usuario del servicio de farmacia de un centro de salud mental, Chorrillos, junio 2021, apreciándose que en su mayoría los usuarios se presentan muy satisfechos con la atención recibida, lo que representa el 92,3% de la muestra, seguido de usuarios que se encuentran satisfechos con la atención recibida con un 7,7%, asimismo, ninguno de los usuarios se siente poco satisfecho o insatisfecho (0,0% cada uno)

Tabla 7. Distribución de la muestra según las dimensiones de la Calidad de atención

| Dimensiones de la Calidad de atención | Fiabilidad | | Capacidad de respuesta | | Seguridad | | Empatía | | Tangibilidad | |
|---------------------------------------|------------|-------|------------------------|-------|-----------|-------|---------|-------|--------------|-------|
| | n | % | n | % | n | % | n | % | n | % |
| Calidad de atención excelente | 38 | 73,1 | 42 | 80,8 | 37 | 71,2 | 36 | 69,2 | 39 | 75,0 |
| Calidad de atención buena | 14 | 26,9 | 9 | 17,3 | 15 | 28,8 | 16 | 30,8 | 13 | 25,0 |
| Calidad de atención regular | 0 | 0,0 | 1 | 1,9 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| Calidad de atención mala | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| Total | 52 | 100,0 | 52 | 100,0 | 52 | 100,0 | 52 | 100,0 | 52 | 100,0 |

Con respecto a la tabla 7 se aprecia la distribución de la muestra según las dimensiones de la Calidad de atención, observándose que en su mayoría los usuarios del servicio de farmacia de un centro de salud mental, Chorrillos, junio 2021 presentan una calidad de atención excelente en todas las dimensiones como son las de Fiabilidad (73,1%), Capacidad de respuesta (80,8%), Seguridad (71,2%), Empatía (69,2%) y Tangibilidad (75,0%), asimismo en todas las dimensiones se encuentra seguida de una calidad de atención buena con 26,9%, 17,3%, 28,8%, 30,8% y 25,0%, respectivamente.

Tabla 8. Distribución de la muestra según las dimensiones de la Satisfacción del usuario

| Dimensiones de la Satisfacción del usuario | Humanística | | Tecnológica-Científica | | Entorno | |
|--|-------------|-------|------------------------|-------|---------|-------|
| | n | % | n | % | n | % |
| Muy satisfecho | 47 | 90,4 | 45 | 86,5 | 44 | 84,6 |
| Satisfecho | 5 | 9,6 | 7 | 13,5 | 8 | 15,4 |
| Poco satisfecho | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| No satisfecho | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| Total | 52 | 100,0 | 52 | 100,0 | 52 | 100,0 |

En tabla 8 se observa la distribución de la muestra según las dimensiones de la Satisfacción del usuario, apreciándose que en su mayoría los usuarios del servicio de farmacia de un centro de salud mental, Chorrillos, junio 2021 se presentan muy satisfechos en todas las como son las dimensiones Humanística (90,4%), Tecnológica-Científica (86,5%) y Entorno (84,6%).

IV. DISCUSIÓN

4.1. Discusión.

La presente investigación fue desarrollada con el fin de conocer el grado de satisfacción y la percepción de la calidad de atención que tienen los usuarios con diagnóstico de depresión que acuden al Centro de Salud Mental Comunitario Chorrillos de la Villa Militar, debido a los escasos estudios que existen sobre la relación entre estas dos variables y de este modo llenar este vacío de conocimientos.

Por otro lado, la obtención de la información de la muestra se obtuvo solicitando en un primer momento el ingreso al servicio de farmacia del Centro de Salud Mental Comunitario Chorrillos Villa Militar, posteriormente se evaluó a cada uno de los usuarios con diagnóstico de depresión dándoles a conocer y llenar el consentimiento informado y aplicándoles cada uno de los cuestionarios.

Con respecto a la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia de un centro de salud mental en Chorrillos, se halló en el presente estudio que si existe relación entre ambas variables ($p=0,01$). Estos resultados son semejantes al estudio de Barrientos⁶, quien determinó que existe una relación directa y significativa entre la calidad de atención y satisfacción al cliente ($p=0,00$), asimismo, la investigación realizada por Caruajulca y Vargas¹⁸, quienes encontraron que existe correlación entre la calidad de atención y la satisfacción del cliente ($p=0,000$). De esta manera y en base a los resultados hallados tanto en el presente estudio con en los antecedentes, se puede afirmar que el personal que labora en los diversos servicios de farmacia o establecimientos farmacéuticos brindan una calidad de atención excelente o adecuada, lo que a su vez origina que los clientes se encuentren muy satisfechos con la atención recibida, esto evidencia que la labor profesional ejercida por el personal de los servicios de farmacia y los establecimientos farmacéuticos evaluados es adecuada para los usuarios.

En relación a la calidad de atención, los usuarios del servicio de farmacia de un centro de salud mental en Chorrillos, presentan en su mayoría una calidad de atención excelente (86,5%), seguida de buena (13,5%). Estos resultados son similares al estudio de Barrientos⁶, quien identificó una calidad de atención excelente (30,0%) y buena (45,0%); asimismo, Caruajulca y Vargas¹⁸, quienes determinaron una calidad de atención excelente (59,7%) y buena (37,8%); y además Zapata¹⁹, quien identificó una calidad de atención adecuada (51,6%). De este modo se aprecia que los resultados encontrados en la presente investigación y en los estudios antecedentes son semejantes, lo que evidencia que la calidad de atención que se brinda, no depende mucho del tipo de establecimiento farmacéutico, sino que depende de la formación profesional que tienen los trabajadores, así como de lo capacitados y actualizados que se encuentren en relación a atención que deben brindar a los usuarios.

En cuanto a la satisfacción del usuario del servicio de farmacia de un centro de salud mental en Chorrillos, se identificó que la mayor parte de los evaluados se siente muy satisfecho (92,3%) con la atención recibida, seguido de satisfechos (7,7%). Estos resultados son semejantes a la investigación de Barrientos⁶, quien encontró que los usuarios de la farmacia se encuentran muy satisfechos con el servicio recibido (43,3%); asimismo, Toaquiza¹⁵ quien menciona en su estudio que los clientes se sienten satisfechos (40,0%); asimismo, el estudio de Sánchez, et al.¹⁷, quienes identificaron que los clientes se encuentran satisfechos con la atención recibida (70,0%); además, Caruajulca y Vargas¹⁸, determinaron en su investigación que los clientes se sintieron muy satisfechos con la atención recibida (59,2%). Es así que de acuerdo a los resultados identificados en la presente investigación y los antecedentes, se evidencian similitudes en los hallazgos, por lo que se puede afirmar que la satisfacción de los clientes, en cierta medida, varía dependiendo de la atención que reciban en los diversos servicios de farmacia o establecimientos farmacéuticos, así como los avisos, promociones, señalizaciones y todo lo aquello que no sea parte de la labor realizada directamente por los trabajadores de los establecimientos farmacéuticos y que

se encuentren debidamente colocados y con información importante para los clientes.

En relación a las dimensiones de la calidad de atención, los usuarios del servicio de farmacia de un centro de salud mental en Chorrillos, presentan en su mayoría una calidad de atención excelente en todas las dimensiones, tanto en Fiabilidad (73,1%), Capacidad de respuesta (80,8%), Seguridad (71,2%), Empatía (69,2%) y Tangibilidad (75,0%). Con respecto a los estudios antecedentes, Toaquiza¹⁵, identificó que las dimensiones de la calidad de atención son buenas o adecuadas en todas sus dimensiones, tanto en Fiabilidad (42,2%), Capacidad de respuesta (40,0%), Seguridad (43,4%), Empatía (38,8%) y Tangibilidad (37,4%); asimismo, Caruajulca y Vargas¹⁸ determinaron en su investigación una calidad de atención excelente en las dimensiones de Seguridad (49,0%), Empatía (50,0%) y Tangibilidad (50,0%), y una calidad de atención buena en las dimensiones de Fiabilidad (50,5%) y Capacidad de respuesta (48,0%); De este modo y en base a los hallazgos, se puede afirmar que todas las dimensiones de la calidad de atención presentan una calidad adecuada en las diversas investigaciones estudiadas, resaltando las de Seguridad, Empatía y Tangibilidad, debido a que el personal que labora en los servicios de farmacia o establecimientos farmacéuticos brindan una atención que genera seguridad en los usuarios por la eficacia de la atención, asimismo, demuestran conocimientos sólidos sobre su atención y entienden la preocupación de los usuarios brindándole orientación y consejos al momento de la atención.

Con respecto a las dimensiones de la satisfacción del usuario, los usuarios del servicio de farmacia de un centro de salud mental en Chorrillos, se encuentran en su mayoría, muy satisfechos en todas las dimensiones de la satisfacción del cliente, tanto en la dimensión Humanística (90,4%), Tecnológica-Científica (86,5%) y Entorno (84,6%). Asimismo, en relación a los antecedentes, Vidal¹⁶, identificó en su investigación, que las dimensiones de la satisfacción al cliente, los usuarios se sintieron muy satisfechos en la dimensión Humanística (35,5%), así como satisfechos en las dimensiones Tecnológica-Científica, (32,6%) y Entorno (35,5%); asimismo, Caruajulca y Vargas¹⁸, determinaron que en las

dimensiones de la satisfacción del cliente los usuarios se sintieron muy satisfechos en todas las dimensiones, tanto en la dimensión Humanística (55,2%), Tecnológica-Científica (54,1%) y Entorno (61,7%). De este modo y en base a los hallazgos encontrados en el presente estudio y en los antecedentes, se puede mencionar que la dimensión Humanística es la única en la que los usuarios se sienten muy satisfechos en la presente investigación como en los antecedentes, debido a que los clientes encuentran en los establecimientos farmacéuticos trabajadores que se preocupan por el usuario, que tienen profesionalismo ético y cívico, además de que mantienen la confidencialidad de los clientes y lo que les dispensan; además en las dimensiones restantes los usuarios se presentan tanto satisfechos como muy satisfechos.

4.2. Conclusiones.

1. En el estudio realizado en usuarios del servicio de farmacia de un centro de salud mental de Chorrillos, los resultados permiten confirmar que existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario.
2. La mayor parte de los usuarios del servicio de farmacia de un centro de salud mental de Chorrillos, refieren una calidad de atención excelente.
3. En su mayoría los usuarios del servicio de farmacia de un centro de salud mental de Chorrillos, se sienten muy satisfechos con la atención recibida.
4. Los usuarios del servicio de farmacia de un centro de salud mental de Chorrillos, refieren en su mayoría una calidad de atención excelente en las dimensiones de fiabilidad y tangibilidad, y una calidad de atención excelente en las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad.

5. La mayor parte de los usuarios del servicio de farmacia de un centro de salud mental de Chorrillos, se sienten muy satisfechos con la atención recibida en la dimensión humanística, tecnológico-científica y entorno.

a. Recomendaciones.

- Proponer al director del centro de salud mental de Chorrillos o al responsable del servicio de farmacia que desarrollen programas de capacitación para sus empleados, con el fin de fortalecer la calidad de atención hacia los usuarios.
- Al director del centro de salud mental de Chorrillos o al responsable del servicio de farmacia se recomienda la ejecución de un programa de incentivos para los empleados, con el fin de que se mejore la calidad de atención a los usuarios.
- Finalmente, a los investigadores que se encuentren interesados en realizar estudios en el que relacionen la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios, se les recomienda que puedan realizarlo en otros centros de salud mental de Lima Metropolitana o en otras regiones del país, con el fin de comparar los resultados a encontrarse con los hallados en esta investigación.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Bleich SN, Özaltın E, Murray C. Relación entre la satisfacción con el sistema de atención sanitaria y la experiencia personal de los pacientes [internet]. Boletín de la Organización Mundial de la Salud. 2009; 87: 245-324. [Acceso 23 de febrero de 2021]. Disponible en: <https://www.who.int/bulletin/volumes/87/4/07-050401-ab/es/>
2. Organización Panamericana de Salud. Servicios farmacéuticos basados en la atención primaria de salud. Documento de posición de la OPS/OMS [internet]. 2013. [Acceso 23 de febrero de 2021]. Disponible en: <https://www.paho.org/hq/dmdocuments/2013/SerieRAPSANo6-2013.pdf>
3. Instituto Nacional de Estadística e Informática. Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud 2014 [internet]. 2014. [Acceso 23 de febrero de 2021]. Disponible en: https://www.inei.gov.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1192/libro.pdf
4. Massip C, Ortiz R M, Llantá M C, Peña M, Infante I. La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. Rev Cubana Salud Pública [revista en internet]. 2008; 34(4). [Acceso 23 de febrero de 2021]. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662008000400013#:~:text=Se%20habla%20de%20calidad%20en,del%20usuario%20con%20la%20atenci%C3%B3n
5. Pariacurí NR. Calidad de atención al cliente y su influencia en el nivel de ventas de la “Botica Vencedor” Chiclayo 2017 [tesis de Licenciada en Administración]. Chiclayo: Universidad César Vallejo; 2017. [Acceso 23 de febrero de 2021]. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33205/pariacuri_an.pdf?sequence=1&isAllowed=y
6. Barrientos J D. Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller-Los Olivos, 2018 [tesis de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud]. Lima: Universidad César Vallejo; 2018. [Acceso 23 de febrero de 2021]. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30674/Barrientos_VJD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

7. Valencia M. Trastornos mentales y problemas de salud mental. Día Mundial de la Salud Mental 2007. Salud mental [revista en internet]. 2007; 30 (2): 75-80. [Acceso 21 de febrero de 2021]. Disponible en: <http://www.scielo.org.mx/pdf/sm/v30n2/0185-3325-sm-30-02-75.pdf>
8. Organización Mundial de la Salud [sitio Web]. Depresión. Abril de 2017. [Acceso 21 de febrero de 2021]. Disponible en: <https://www.who.int/topics/depression/es/>
9. Organización Mundial de la Salud [sitio Web]. Depresión. Enero de 2020. [Acceso 21 de febrero de 2021]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/depression>
10. Universidad ESAN [sitio Web]. Los diferentes conceptos de calidad en salud. Mayo de 2016. [Acceso 26 de febrero de 2021]. Disponible en: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/05/los-diferentes-conceptos-de-calidad-en-salud/>
11. Syed S, Leatherman S, Mensah N, Neilson M, Kelley E. Mejorar la calidad de la atención de salud en todo el sistema sanitario [internet]. Boletín de la Organización Mundial de la Salud; 2018. [Acceso 26 de febrero de 2021]. Disponible en: <https://www.who.int/bulletin/volumes/96/12/18-226266/es/>
12. Drake A. El Marketing como arma competitiva [internet]. Madrid: Mc Graw-Hill; 2009. [Acceso 26 de febrero de 2021]. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=228989>
13. Alonso M. Calidad y satisfacción: el caso de la Universidad de Jaén. Revista de la Educación Superior [revista en internet]. 2016; 45 (178): 79-95. [Acceso 28 de febrero de 2021]. Disponible en: <http://www.scielo.org.mx/pdf/resu/v45n178/0185-2760-resu-45-178-00079.pdf>
14. Morillo MC, Morillo M. Satisfacción del usuario y calidad del servicio en alojamientos turísticos del estado Mérida, Venezuela. Revista de Ciencias Sociales [revista en internet]. 2016; 22 (2). [Acceso 28 de febrero de 2021]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/280/28049145009/html/index.html>
15. Toaquiza NC. Nivel de satisfacción del usuario externo en la Farmacia de la Fundación Internacional Buen Samaritano Paul Martel [tesis de Maestría en Gerencia de Institución de Salud]. Ecuador: Universidad Técnica de Ambato; 2016. [Acceso 28 de febrero de 2021]. Disponible en: <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/24304/1/23%20GIS.pdf>

16. Vidal LM. Relación del regente de farmacia con el uso adecuado de medicamentos en un establecimiento farmacéutico de Villavicencio [tesis de Enfermería]. Colombia: Universidad de Los Llanos; 2016. [Acceso 28 de febrero de 2021]. Disponible en: <https://repositorio.unillanos.edu.co/bitstream/001/678/1/RUNILLANOS%20ENF%200813%20RELACION%20DEL%20REGENTE%20DE%20FARMACIA%20CON%20EL%20USO%20ADECUADO%20DE%20MEDICAMENTOS%20EN%20UN%20ESTABLECIMIENTO%20FARMAC%3%89UTICO%20DE%20VILLAVICENCIO>
17. Sánchez J, Martí C, Recuero L, Mejía M, Gómez M, Barreda D. Satisfacción percibida del Servicio de Farmacia: medición, análisis y mejora. Rev. O.F.I.L [revista en internet]. 2015; 25 (3): 137-44. [Acceso 28 de febrero de 2021]. Disponible en: <https://www.revistadelaofil.org/wp-content/uploads/2015/08/Original-1.pdf>
18. Caruajulca RJ, Vargas R. Calidad de atención farmacéutica y satisfacción del cliente en la Botica Rocio, San Juan de Lurigancho, 2020 [tesis de Químico Farmacéutico]. Lima: Universidad María Auxiliadora; 2020. [Acceso 28 de febrero de 2021]. Disponible en: <http://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/UMA/335/CALIDAD%20DE%20ATENCI%3%93N%20FARMAC%3%89UTICA%20Y%20SATISFACCI%3%93N%20DEL%20CLIENTE%20EN%20LA%20BOTICA%20ROCIO%2c%20SAN%20JUAN%20DE%20LURIGANCHO%2c%202020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
19. Zapata JA. Calidad y satisfacción en usuarios de farmacia de consulta externa hospital Reátegui Delgado Piura 2018 [tesis de Químico Farmacéutico]. Piura: Universidad San Pedro; 2019. [Acceso 28 de febrero de 2021]. Disponible en: http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/14105/Tesis_63628.pdf?sequence=1&isAllowed=y
20. Hernández R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la Investigación. 6ta edición. México: Mc Graw Hill; 2014.
21. Sánchez H, Reyes C. Metodología y Diseños en la Investigación Científica. 5ta edición. Lima: Busness Support Aneth SRL; 2015.
22. Morales J A, Nava G, Esquivel J, Díaz L E. Principios de ética, bioética y conocimiento del hombre [internet]. México: Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo; 2011. [Acceso 02 de marzo de 2021]. Disponible en:

https://www.uaeh.edu.mx/investigacion/productos/4821/libro_principios_de_etica.pdf

23. Mora L. Los principios éticos y bioéticos aplicados a la calidad de la atención en enfermería. *Revista Cubana Oftalmol [revista en internet]*, 2015; 28 (2). [Acceso 02 de marzo de 2021]. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21762015000200009

ANEXOS

Anexo A. Operacionalización de la variable o variables

| VARIABLES | DEFINICION CONCEPTUAL | DEFINICION OPERACIONAL | DIMENSIONES | INDICADORES | ÍTEMS | VALOR FINAL | CRITERIOS PARA ASIGNAR VALORES | |
|---------------------|--|--|---------------------------|--|----------------------|--------------------------|--|-------------------------------|
| Calidad de atención | La calidad de atención, depende de la percepción que tiene el usuario respecto al servicio recibido en un establecimiento farmacéutico, y que lo califica como bueno, regular o malo. ⁷ | Es el nivel de atención brindada a los usuarios, y que deben satisfacer las necesidades y expectativas del usuario, evaluado con el cuestionario de calidad de atención. | a. Fiabilidad | <ul style="list-style-type: none"> - Atención correcta y sin errores - Atención según el horario establecido - Atención según el orden de llegada - Atención sin discriminación | 1 2 3 4 | Calidad de atención mala | Variable: Calidad de atención Mala: 20 – 35 Regular: 36 – 50 Buena: 51 – 65 Excelente: 66 - 80 | |
| | | | b. Capacidad de Respuesta | <ul style="list-style-type: none"> - Atención rápida - Solución inmediata a su problema o dificultad - Ofrecimiento de alternativas adecuadas y eficaces - Permanencia constante del personal en su servicio | 5 6 7 8 | | | |
| | | | c. Seguridad | <ul style="list-style-type: none"> - Confianza hacia el personal que le atendió - Conocimientos solidos del personal que le atendió - Tiempo suficiente para responder las dudas o preguntas de los usuarios - Respeto por la confidencialidad y discreción en la atención | 9 10 11 12 | | | Calidad de atención regular |
| | | | d. Empatía | <ul style="list-style-type: none"> - Trato afable y respetuoso al usuario - Comprensión del usuario sobre la medicación que está recibiendo - Capacidad del personal para respetar sus ideas o puntos de vista - El personal entiende su estado de salud, y es comprensivo con su enfermedad | 13 14 15 16 | | | Calidad de atención buena |
| | | | e. Tangibilidad | <ul style="list-style-type: none"> - Impacto visual del servicio de farmacia - Señalización adecuada para ubicar el servicio - Espacios disponibles y limpios - Sala de espera adecuada y cómoda | 17 18 19 20 | | | Calidad de atención excelente |

| | | | | | | | |
|--------------------------|--|---|---------------------------|--|----------------------------|---|---|
| Satisfacción del usuario | La satisfacción del usuario, es una respuesta que tiene el usuario en relación a un bien o servicio recibido, calificándolo como satisfecho, indiferente o insatisfecho. ¹⁰ | Es el grado de satisfacción que presentan los usuarios, en relación al servicio recibido por parte de los trabajadores del establecimiento, evaluado con el cuestionario de satisfacción del usuario. | a. Humanística | <ul style="list-style-type: none"> - Atención con cuidado y precaución - Trata amable y cortés - Respeto por la privacidad y confidencialidad - Respeto por el orden de llegada de los pacientes - Personal correctamente uniformado y aseado | 1 2 3 4 5 | Insatisfecho Poco satisfecho Satisfecho Muy Satisfecho | Variable: Satisfacción del usuario Insatisfecho: 15 – 26 Poco satisfecho: 27 – 38 Satisfecho: 39 – 49 Muy satisfecho: 50 - 60 Dimensiones de la Satisfacción del usuario Insatisfecho: 5 – 8 Poco satisfecho: 9 – 12 Satisfecho: 13 – 16 Muy satisfecho: 17 – 20 |
| | | | b. Tecnológica-Científica | <ul style="list-style-type: none"> - Eficacia en el servicio - Orientación en el servicio - Ofrecimiento de charlas educativas - Seguridad y dominio de la farmacoterapia - Ofrecimiento de alternativas al tratamiento | 6 7 8 9 10 | | |
| | | | c. Entorno | <ul style="list-style-type: none"> - Limpieza y orden en la farmacia - Iluminación y ventilación adecuada en la farmacia - Señalización adecuada de la farmacia - Seguridad de la farmacia - Abastecimiento y disponibilidad de los productos | 11 12 13 14 15 | | |

Anexo B. Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCIÓN

FICHA DE DATOS

DATOS DEMOGRÁFICOS

1. Sexo: Varón () Mujer ()

2. Edad: _____

INSTRUCCIONES:

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

Si tu respuesta es **Malo**, marcar el número "1"

Si tu respuesta es **Regular**, marcar el número "2"

Si tu respuesta es **Bueno**, marcar el número "3"

Si tu respuesta es **Excelente**, marcar el número "4"

Recuerda que no existe respuesta buena ni mala, solo nos interesa tu sinceridad para contestar. A continuación te presentamos el Cuestionario de Calidad de atención.

| | 1 | 2 | 3 | 4 |
|---|---|---|---|---|
| FIABILIDAD | | | | |
| 1. Desde el inicio hasta el final de su atención, ¿la calidad de atención fue correcta en el servicio recibido? | | | | |
| 2. ¿Le atendieron de acuerdo al turno en el que llego a la farmacia? | | | | |
| 3. ¿La atención recibida fue ordenada de acuerdo a su turno? | | | | |
| 4. ¿La atención que recibió, se realizó sin discriminación y/o diferenciación, con respecto a otros usuarios? | | | | |
| CAPACIDAD DE RESPUESTA | | | | |
| 5. ¿La atención recibida en la farmacia fue rápida y eficaz? | | | | |

| | | | | |
|---|--|--|--|--|
| 6. Si presentó algún inconveniente en su atención, ¿el personal que le atendió lo resolvió inmediatamente? | | | | |
| 7. En caso de ausencia de un producto, ¿el personal que le atención le ofreció otras alternativas de productos oportunamente? | | | | |
| 8. ¿El personal permanece en su servicio, y no se ausenta por mucho tiempo? | | | | |
| SEGURIDAD | | | | |
| 9. El personal de la farmacia que le atendió, ¿le inspiró confianza? | | | | |
| 10. El personal de la farmacia que le atendió, ¿tiene conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios? | | | | |
| 11. El personal de farmacia que le atendió, ¿le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas? | | | | |
| 12. ¿Durante su atención en la farmacia se respetó la confidencialidad de los productos que Ud. adquirió? | | | | |
| EMPATÍA | | | | |
| 13. El personal de la farmacia que le atendió, ¿le trató con amabilidad, respeto y paciencia? | | | | |
| 14. ¿Usted comprendió, la explicación que el personal de la farmacia, le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud? | | | | |
| 15. El personal de la farmacia, ¿es tolerante, y es capaz de respetar distintos puntos de vista del usuario? | | | | |
| 16. El personal de la farmacia, ¿es comprensivo con su enfermedad y estado de salud? | | | | |
| TANGIBILIDAD | | | | |
| 17. ¿Las instalaciones físicas de la farmacia son visualmente atractivas? | | | | |
| 18. ¿Los avisos, letreros, carteles, señalizaciones de la farmacia, fueron adecuados para orientar a los usuarios o pacientes en su atención? | | | | |
| 19. ¿El establecimiento de salud (farmacia), cuenta con un ambiente limpio y ordenado para los pacientes? | | | | |
| 20. ¿La farmacia, se encontró limpia, y cuenta con un ambiente cómodo para la atención de los usuarios? | | | | |

Asegúrese de haber contestado todas las preguntas. Muchas gracias.

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

INSTRUCCIONES:

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

Si tu respuesta es **No satisfecho(a)**, marcar el número "1"

Si tu respuesta es **Poco satisfecho(a)**, marcar el número "2"

Si tu respuesta es **Satisfecho(a)**, marcar el número "3"

Si tu respuesta es **Muy satisfecho(a)**, marcar el número "4"

Recuerda que no existe respuesta buena ni mala, solo nos interesa tu sinceridad para contestar. A continuación te presentamos el Cuestionario de Satisfacción del usuario.

| | 1 | 2 | 3 | 4 |
|---|---|---|---|---|
| HUMANÍSTICA | | | | |
| 1. El personal de la farmacia, ¿le atiende con cuidado y precaución? | | | | |
| 2. El personal de la farmacia, ¿le brinda un trato amable y cortés? | | | | |
| 3. El personal de la farmacia, ¿respeto la confidencialidad de lo que Ud. compra, y actúa con discreción? | | | | |
| 4. El personal de la farmacia, ¿respeto el orden de llegada de los usuarios? | | | | |
| 5. El personal de la farmacia, ¿se encuentre correctamente uniformado y aseado? | | | | |
| TECNOLÓGICA-CIENTÍFICA | | | | |
| 6. El personal de la farmacia, ¿le otorgo correctamente todos los productos prescritos en su receta médica? | | | | |
| 7. El personal de la farmacia, ¿le orientó sobre los medicamentos que va a usar? | | | | |
| 8. El personal de la farmacia, ¿le brinda alguna charla educativa mientras es atendido(a)? | | | | |
| 9. El personal de la farmacia, ¿demuestra seguridad y dominio, con respecto a la medicación que se le está brindando? | | | | |

| | | | | |
|--|--|--|--|--|
| 10. El personal de la farmacia, ¿le ofrece alternativas al tratamiento, e información preventiva, nutricional y/o socioeconómica? | | | | |
| ENTORNO | | | | |
| 11. ¿Ud. considera que la farmacia está limpia y ordenada? | | | | |
| 12. ¿Ud. considera que la farmacia esta adecuadamente iluminada y ventilada? | | | | |
| 13. ¿Ud. considera que la farmacia presenta letreros, avisos u otros que facilitan su ubicación y/o información hacia los usuarios del servicio? | | | | |
| 14. ¿Ud. considera que la farmacia, se encuentra ubicada en una zona que transmita seguridad para los usuarios? | | | | |
| 15. ¿Ud. considera que la farmacia presenta adecuado abastecimiento y distribución de los productos para los usuarios? | | | | |

Asegúrese de haber contestado todas las preguntas. Muchas gracias.

Anexo C. Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo _____ identificado(a) con DNI _____, estoy de acuerdo en participar del proyecto de investigación titulado **“CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL SERVICIO DE FARMACIA DE UN CENTRO DE SALUD MENTAL COMUNITARIO, CHORRILLOS, 2021”**.

Certifico que he sido informado(a) con claridad y veracidad con debido respeto, según las características de la investigación, brindando consentimiento para que se considere la información brindada por mi persona en el **Cuestionario de Calidad de atención farmacéutica y Cuestionario de Satisfacción del usuario**

Mi participación es voluntaria y libre, por lo cual y para que así conste firmo este consentimiento informado junto al profesional que está recaudando dicha información.

A los _____ días del mes de _____ del año _____.

Firma del participante

Bach. BALCAZAR GIRALDO, BERTHA

Bach. DURAND BERROCAL, CRISTINA

Anexo D. Fichas de validación de instrumentos de recolección de datos

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

FICHA DE VALIDACIÓN

| | |
|---|---|
| Nombre del instrumento de evaluación | INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS |
| Tesistas | - BALCAZAR GIRALDO, BERTHA - DURAND BERROCAL, CRISTINA |
| Título de investigación: CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL SERVICIO DE FARMACIA DE UN CENTRO DE SALUD MENTAL COMUNITARIO, CHORRILLOS, 2021 | |

I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

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

II. SUGERENCIAS

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

Fecha: 04 de junio del 2021

Validado por:

Firma:



Gerson Córdova Serrano
MSc. Bioquímica y Biología Molecular
Química Farmacéutica
C.Q.F.P. 16621

Anexo D. Fichas de validación

FICHA DE VALIDACIÓN

| | |
|---|---|
| Nombre del instrumento de evaluación | Autoras del instrumento |
| Cuestionario de Calidad de atención | Bach. Balcázar Giraldo, Bertha Bach. Durand Berrocal, Cristina |
| Título de investigación: CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL SERVICIO DE FARMACIA DE UN CENTRO DE SALUD MENTAL COMUNITARIO, CHORRILLOS, 2021 | |

I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

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

II. SUGERENCIAS

¿Qué ítems considera usted que deberían agregarse?

¿Qué ítems considera usted que podrían eliminarse?

¿Qué ítems considera usted que debería reformularse o precisarse mejor?

Fecha: 28 de mayo de 2021

Validado por: Mg. Victor Humberto Chero Pacheco

Firma:



FICHA DE VALIDACIÓN

| | |
|---|---|
| Nombre del instrumento de evaluación | Autoras del instrumento |
| Cuestionario de Satisfacción del usuario | Bach. Balcázar Girardo, Bertha Bach. Durand Berrocal, Cristina |
| Título de investigación: CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL SERVICIO DE FARMACIA DE UN CENTRO DE SALUD MENTAL COMUNITARIO, CHORRILLOS, 2021 | |

I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

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

II. SUGERENCIAS

¿Qué ítems considera usted que deberían agregarse?

¿Qué ítems considera usted que podrían eliminarse?

¿Qué ítems considera usted que debería reformularse o precisarse mejor?

Fecha: 28 de mayo de 2021

Validado por: Mg. Victor Humberto Chero Pacheco

Firma:



Anexo D. Fichas de validación

FICHA DE VALIDACIÓN

| Nombre del instrumento de evaluación | Autoras del instrumento |
|---|---|
| Cuestionario de Calidad de atención | Bach. Balcázar Giraldo, Bertha Bach. Durand Berrocal, Cristina |
| Título de investigación: CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL SERVICIO DE FARMACIA DE UN CENTRO DE SALUD MENTAL COMUNITARIO, CHORRILLOS, 2021 | |

I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

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

II. SUGERENCIAS

¿Qué ítems considera usted que deberían agregarse?

..... Ninguno.....

¿Qué ítems considera usted que podrían eliminarse?

..... Ninguno.....

¿Qué ítems considera usted que debería reformularse o precisarse mejor?

...Ninguno.....

Fecha: 27 de Mayo del 2021

Validado por: Siancas Tao, Norio

Firma:.....



FICHA DE VALIDACIÓN

| | |
|---|---|
| Nombre del instrumento de evaluación | Autoras del instrumento |
| Cuestionario de Satisfacción del usuario | Bach. Balcázar Giraldo, Bertha Bach. Durand Berrocal, Cristina |
| Título de investigación: CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL SERVICIO DE FARMACIA DE UN CENTRO DE SALUD MENTAL COMUNITARIO, CHORRILLOS, 2021 | |

I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

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

II. SUGERENCIAS

¿Qué ítems considera usted que deberían agregarse?

..... Ninguno.....

¿Qué ítems considera usted que podrían eliminarse?

..... Ninguno.....

¿Qué ítems considera usted que debería reformularse o precisarse mejor?

... Ninguno.....

Fecha: 27 de Mayo del 2021

Validado por: Siancas Tao, Norio

Firma: 

Anexo E. Registro fotográfico de aplicación de instrumentos de recolección de datos





Anexo F. Carta de presentación



UNIVERSIDAD MARÍA AUXILIADORA

“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de independencia”

San Juan de Lurigancho, 26 de mayo del 2021

Carta N°024-2021 UDI-EFYB-UMA-S.J.L.

Dr.

LARISSA RENGIFO LÓPEZ

CENTRO DE SALUD MENTAL COMUNITARIO DE CHORRILLOS

Av. Buendía 503, Villa Militar Oeste, Chorrillos.

Lima Metropolitana

Presente.-

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y a la vez presentarles a la Srta. Bertha Baldozar Giraldo con código de estudiante N° 161225 y el Srta. Cristina Durand Berrocal con código de estudiante N° 161162; tesisistas de titulación de la Escuela Profesional de Farmacia y Bioquímica de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad María Auxiliadora.

Los mencionados tesisistas se encuentran desarrollando su trabajo de tesis intitulado **“CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL SERVICIO DE FARMACIA DE UN CENTRO DE SALUD MENTAL COMUNITARIO, CHORRILLOS, 2021”** con el propósito de optar al título profesional de Químico Farmacéutico.

Motivo por el cual, solicitamos a usted para les brinde la autorización y facilidades necesarias para poder ejecutar su proyecto de investigación en el Centro de Salud mencionado.

Cabe resaltar que el mencionado proyecto de investigación no involucrará perjuicio al personal y pacientes de Centro de Salud Mental Comunitario de Chorrillos debido a que se cumplirán con las normas y principios de ética y reserva de la información obtenida bajo un esquema de discreción.

Agradeciéndole de antemano su atención, reciba un cordial saludo.

Atentamente,

MSc. Gerson Córdova Serrano

Investigación Formativa de la E.P de Farmacia y Bioquímica
Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias de la Salud
Universidad María Auxiliadora

Av. Campo Bella 438, San Juan de Lurigancho
Tel: 388 1212
www.unma.edu.pe

CARTA DE PRESENTACIÓN

El que suscribe, M.P. Larissa Rengifo López, con CMP 56864 Jefa del CENTRO DE SALUD MENTAL CHORRILLOS.

CERTIFICA: que los bachilleres, Bertha Balcázar Giraldo; identificada con DNI: 10232361, código estudiante 161225 y Cristina Durand Berrocal; identificada con DNI: 44182876, código estudiante 161162, ambos estudiantes de la Escuela Profesional de Farmacia y Bioquímica de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad María Auxiliadora, han realizado recolección de datos mediante una encuesta en el período comprendido del mes de junio del 2021.

Durante el proceso de permanencia en la empresa, los bachilleres han desarrollado encuestas para su trabajo de investigación denominado: CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCION DEL USUARIO DEL SERVICIO DE FARMACIA DE UN CENTRO DE SALUD MENTAL COMUNITARIO, CHORRILLOS, 2021 a los usuarios que acuden al establecimiento.

Se expide el presente documento para los fines que se estime conveniente.



Larissa Rengifo López
Médico Psiquiatra
CMP 56864

Lima, 30 de junio de 2021.