

Volumen 5 - Número Especial - Julio / Septiembre 2018

REVISTA INCLUSIONES

REVISTA DE HUMANIDADES
Y CIENCIAS SOCIALES

ISSN 0719-4706

Humanismo y Desarrollo Vistos desde el Centro del Mundo

EDITORES

HOLGUER ROMERO URRÉA

Universidad Estatal de Milagro, Ecuador

JULIO E. CRESPO

Universidad de Los Lagos, Chile

Portada: Héctor Hernández Mejías (O.E.P.D.)

221 B

WEB SCIENCES

CUERPO DIRECTIVO

Directora

Mg. © Carolina Cabezas Cáceres
Universidad de Los Andes, Chile

Subdirector

Dr. Andrea Mutolo
Universidad Autónoma de la Ciudad de México, México

Dr. Juan Guillermo Mansilla Sepúlveda
Universidad Católica de Temuco, Chile

Editor

Drdo. Juan Guillermo Estay Sepúlveda
Editorial Cuadernos de Sofía, Chile

Editor Científico

Dr. Luiz Alberto David Araujo
Pontificia Universidad Católica de Sao Paulo, Brasil

Cuerpo Asistente

Traductora Inglés

Lic. Pauline Corthorn Escudero
Editorial Cuadernos de Sofía, Chile

Traductora: Portugués

Lic. Elaine Cristina Pereira Menegón
Editorial Cuadernos de Sofía, Chile

Portada

Sr. Felipe Maximiliano Estay Guerrero
Editorial Cuadernos de Sofía, Chile

COMITÉ EDITORIAL

Dra. Carolina Aroca Toloza
Universidad de Chile, Chile

Dr. Jaime Bassa Mercado
Universidad de Valparaíso, Chile

Dra. Heloísa Bellotto
Universidad de Sao Paulo, Brasil

Dra. Nidia Burgos
Universidad Nacional del Sur, Argentina

Mg. María Eugenia Campos
Universidad Nacional Autónoma de México, México

Dr. Lancelot Cowie
Universidad West Indies, Trinidad y Tobago

Lic. Juan Donayre Córdova
Universidad Alas Peruanas, Perú

Dr. Francisco José Francisco Carrera
Universidad de Valladolid, España

Mg. Keri González
Universidad Autónoma de la Ciudad de México, México

Dr. Pablo Guadarrama González
Universidad Central de Las Villas, Cuba

Mg. Amelia Herrera Lavanchy
Universidad de La Serena, Chile

Dr. Aleksandar Ivanov Katrandzhiev
Universidad Suroeste Neofit Rilski, Bulgaria

Mg. Cecilia Jofré Muñoz
Universidad San Sebastián, Chile

Mg. Mario Lagomarsino Montoya

Universidad de Valparaíso, Chile

Dr. Claudio Llanos Reyes

Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, Chile

Dr. Werner Mackenbach

Universidad de Potsdam, Alemania

Universidad de Costa Rica, Costa Rica

Mg. Rocío del Pilar Martínez Marín

Universidad de Santander, Colombia

Ph. D. Natalia Milanesio

Universidad de Houston, Estados Unidos

Dra. Patricia Virginia Moggia Münchmeyer

Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, Chile

Ph. D. Maritza Montero

Universidad Central de Venezuela, Venezuela

Mg. Julieta Ogaz Sotomayor

Universidad de Los Andes, Chile

Mg. Liliana Patiño

Archiveros Red Social, Argentina

Dra. Eleonora Pencheva

Universidad Suroeste Neofit Rilski, Bulgaria

Dra. Rosa María Regueiro Ferreira

Universidad de La Coruña, España

Mg. David Ruete Zúñiga

Universidad Nacional Andrés Bello, Chile

Dr. Andrés Saavedra Barahona

Universidad San Clemente de Ojrid de Sofía, Bulgaria

Dr. Efraín Sánchez Cabra

Academia Colombiana de Historia, Colombia

Dra. Mirka Seitz

Universidad del Salvador, Argentina

Dra. Leticia Celina Velasco Jáuregui

*Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores
de Occidente ITESO, México*

COMITÉ CIENTÍFICO INTERNACIONAL

Comité Científico Internacional de Honor

Dr. Adolfo A. Abadía

Universidad ICESI, Colombia

Dr. Carlos Antonio Aguirre Rojas

Universidad Nacional Autónoma de México, México

Dr. Martino Contu

Universidad de Sassari, Italia

Dr. Luiz Alberto David Araujo

Pontificia Universidad Católica de Sao Paulo, Brasil

Dra. Patricia Brogna

Universidad Nacional Autónoma de México, México

Dr. Horacio Capel Sáez

Universidad de Barcelona, España

Dra. Isabel Cruz Ovalle de Amenabar

Universidad de Los Andes, Chile

Dr. Rodolfo Cruz Vadillo

*Universidad Popular Autónoma del Estado de
Puebla, México*

Dr. Adolfo Omar Cueto

Universidad Nacional de Cuyo, Argentina

Dr. Miguel Ángel de Marco

Universidad de Buenos Aires, Argentina

Dra. Emma de Ramón Acevedo

Universidad de Chile, Chile

Dr. Gerardo Echeita Sarrionandia

Universidad Autónoma de Madrid, España

Dra. Patricia Galeana

Universidad Nacional Autónoma de México, México

Dra. Manuela Garau

Centro Studi Sea, Italia

Dr. Carlo Ginzburg Ginzburg

*Scuola Normale Superiore de Pisa, Italia
Universidad de California Los Ángeles,
Estados Unidos*

Dr. José Manuel González Freire

Universidad de Colima, México

Dra. Antonia Heredia Herrera

Universidad Internacional de Andalucía, España

Dr. Eduardo Gomes Onofre

Universidade Estadual da Paraíba, Brasil

Dra. Blanca Estela Zardel Jacobo

Universidad Nacional Autónoma de México, México

Dr. Miguel León-Portilla

Universidad Nacional Autónoma de México, México

Dr. Miguel Ángel Mateo Saura

*Instituto de Estudios Albacetenses “don Juan
Manuel”, España*

Dr. Carlos Tulio da Silva Medeiros

Diálogos en MERCOSUR, Brasil

Dr. Álvaro Márquez-Fernández

Universidad del Zulia, Venezuela

Dr. Antonio-Carlos Pereira Menaut

Universidad Santiago de Compostela, España

Dr. José Sergio Puig Espinosa

Dilemas Contemporáneos, México

Dra. Francesca Randazzo

*Universidad Nacional Autónoma de Honduras,
Honduras*

Dra. Yolanda Ricardo

Universidad de La Habana, Cuba

Dr. Manuel Alves da Rocha

Universidade Católica de Angola Angola

Mg. Arnaldo Rodríguez Espinoza

Universidad Estatal a Distancia, Costa Rica

Dr. Miguel Rojas Mix

*Coordinador la Cumbre de Rectores Universidades
Estatales América Latina y el Caribe*

Dr. Luis Alberto Romero

CONICET / Universidad de Buenos Aires, Argentina

Dra. Maura de la Caridad Salabarría Roig

Dilemas Contemporáneos, México

Dr. Adalberto Santana Hernández

*Universidad Nacional Autónoma de México,
México*

Dr. Juan Antonio Seda

Universidad de Buenos Aires, Argentina

Dr. Saulo Cesar Paulino e Silva

Universidad de Sao Paulo, Brasil

Dr. Miguel Ángel Verdugo Alonso

Universidad de Salamanca, España

Dr. Josep Vives Rego

Universidad de Barcelona, España

Dr. Eugenio Raúl Zaffaroni

Universidad de Buenos Aires, Argentina

Comité Científico Internacional

Mg. Paola Aceituno

Universidad Tecnológica Metropolitana, Chile

Ph. D. María José Aguilar Idañez

Universidad Castilla-La Mancha, España

Mg. Elian Araujo

Universidad de Mackenzie, Brasil

Mg. Romyana Atanasova Popova
Universidad Suroeste Neofit Rilski, Bulgaria

Dra. Ana Bénard da Costa
Instituto Universitario de Lisboa, Portugal
Centro de Estudios Africanos, Portugal

Dra. Alina Bestard Revilla
*Universidad de Ciencias de la Cultura Física y
el Deporte, Cuba*

Dra. Noemí Brenta
Universidad de Buenos Aires, Argentina

Ph. D. Juan R. Coca
Universidad de Valladolid, España

Dr. Antonio Colomer Vialdel
Universidad Politécnica de Valencia, España

Dr. Christian Daniel Cwik
Universidad de Colonia, Alemania

Dr. Eric de Léséulec
INS HEA, Francia

Dr. Andrés Di Masso Tarditti
Universidad de Barcelona, España

Ph. D. Mauricio Dimant
Universidad Hebrea de Jerusalén, Israel

Dr. Jorge Enrique Elías Caro
Universidad de Magdalena, Colombia

Dra. Claudia Lorena Fonseca
Universidad Federal de Pelotas, Brasil

Dr. Francisco Luis Giraldo Gutiérrez
*Instituto Tecnológico Metropolitano,
Colombia*

Dra. Carmen González y González de Mesa
Universidad de Oviedo, España

Mg. Luis Oporto Ordóñez
Universidad Mayor San Andrés, Bolivia

Dr. Patricio Quiroga
Universidad de Valparaíso, Chile

Dr. Gino Ríos Patio
Universidad de San Martín de Porres, Per

Dr. Carlos Manuel Rodríguez Arrechavaleta
*Universidad Iberoamericana Ciudad de
México, México*

Dra. Vivian Romeu
*Universidad Iberoamericana Ciudad de
México, México*

Dra. María Laura Salinas
Universidad Nacional del Nordeste, Argentina

Dr. Stefano Santasilia
Universidad della Calabria, Italia

Mg. Silvia Laura Vargas López
*Universidad Autónoma del Estado de
Morelos, México*

Dra. Jaqueline Vassallo
Universidad Nacional de Córdoba, Argentina

Dr. Evandro Viera Ouriques
Universidad Federal de Río de Janeiro, Brasil

Dra. María Luisa Zagalaz Sánchez
Universidad de Jaén, España

Dra. Maja Zawierzeniec
Universidad Wszechnica Polska, Polonia

Editorial Cuadernos de Sofía
221 B Web Sciences
Santiago – Chile
Revista Inclusiones
Representante Legal
Juan Guillermo Estay Sepúlveda Editorial

REVISTA
INCLUSIONES
REVISTA DE HUMANIDADES
Y CIENCIAS SOCIALES

CUADERNOS DE SOFÍA
EDITORIAL

221 B
WEB SCIENCES

Indización y Bases de Datos Académicas

Revista Inclusiones, se encuentra indizada en:



Information Matrix for the Analysis of Journals



CATÁLOGO



DOAJ DIRECTORY OF
OPEN ACCESS
JOURNALS





WZB

Berlin Social Science Center



uOttawa

Bibliothèque
Library



REX

BIBLIOTECA ELECTRÓNICA
DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA



Ministerio de
Ciencia, Tecnología
e Innovación Productiva



Uniwersytet
Wrocławski



Stanford University
LIBRARIES



PRINCETON UNIVERSITY
LIBRARY

WESTERN
THEOLOGICAL SEMINARY



ROAD

DIRECTORY
OF OPEN ACCESS
SCHOLARLY
RESOURCES

ISSN 0719-4706 - Volumen 5 / Número Especial Julio – Septiembre 2018 pp. 56-67

**NIVEL DE SATISFACCIÓN, RELACIONADO CON LAS CARACTERÍSTICAS
DEMOGRÁFICAS DEL USUARIO: ESTUDIO PILOTO**

**PHARMACY HEALTH SERVICES, RELATED TO THE DEMOCRATIC
CHARACTERISTICS OF THE USER: PILOT STUDY**

Mg. Norma Cecilia Toaquiza Aguagallo

Escuela Superior Politécnica del Chimborazo, Ecuador
mtoaquiza@epoch.edu.ec

Ph. D. Gloria del Rocío Arbeláez Rodríguez

Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, Ecuador
rioarbelaez@hotmail.com

Ph. D. Víctor Hugo Córdova Aldás

Universidad Técnica de Ambato, Ecuador
cordovav2@yahoo.es

Mg. Ángel Moises Avemañay Morocho

Escuela Superior Politécnica del Chimborazo, Ecuador
angel.avemanay@epoch.edu.ec

Ing. Valeria Nataly Vacacela Colcha

Escuela Superior Politécnica del Chimborazo, Ecuador
natytavale1989@gmail.com

Ph. D. Holguer Romero-Urréa

Universidad Estatal de Milagro, Ecuador
hromerou@unemi.edu.ec

Fecha de Recepción: 16 de junio de 2016 – **Fecha de Aceptación:** 23 de mayo 2017

Resumen

Introducción. Los pacientes son el eje principal de los servicios de salud incluida la farmacia, al logro de su satisfacción indicador mundial que evalúa dimensiones de calidad y que asociado a características sociodemográficas de género, edad y nivel de educación es relevante para establecer propuestas de mejora continua. **Objetivo.** Establecer la relación entre satisfacción y características sociodemográficas de pacientes atendidos en una farmacia. **Metodología.** Estudio transversal, descriptivo, correlacional. **Lugar.** Riobamba - Ecuador. **Participantes.** 125 pacientes. **Intervención.** Muestreo aleatorio simple, juicio de expertos, formulario válido: SERVQUAL modificado de satisfacción con escala tipo likert, categorías de género, edad y nivel de instrucción con escala INEC, consentimiento informado, análisis en sistemas SPSS V20, excel. **Principales medidas de resultados.** Coeficiente de correlación de Pearson. **Resultados.** Las características sociodemográficas de mayor frecuencia en los pacientes fueron: género femenino 56%, nivel de educación secundario 55.2% y adultos jóvenes 55%. El indicador de satisfacción determinó 49% satisfacción y 51% insatisfacción. Se determinó asociación inversamente proporcional entre la satisfacción y del paciente. **Conclusiones.** Existió correlación estadísticamente significativa entre la satisfacción y la edad del paciente.

Palabras Claves

Satisfacción – Dimensiones – Correlación – Características sociodemográficas – Farmacia

Abstract

Introduction. Patients are the main axis of health services including the pharmacy, to the satisfaction of their satisfaction global indicator that evaluates dimensions of quality and that associated with sociodemographic characteristics of gender, age and level of education is relevant to establish proposals for continuous improvement. **Objective.** To establish the relationship between satisfaction and sociodemographic characteristics of patients treated at a pharmacy. **Methodology.** Cross-sectional, descriptive, correlational study. **Place.** Riobamba - Ecuador. **Participants.** 125 patients. **Intervention.** Simple random sampling, expert judgment, valid form: SERVQUAL modified satisfaction with likert type scale, gender categories, age and level of instruction with INEC scale, informed consent, analysis in SPSS systems V20, excel. **Main outcome measures.** Pearson correlation coefficient. **Results.** The most frequent sociodemographic characteristics in the patients were: female gender 56%, secondary education level 55.2% and young adults 55%. The satisfaction indicator determined 49% satisfaction and 51% dissatisfaction. We found an inversely proportional association between patient satisfaction and age. **Conclusions.** There was a statistically significant correlation between patient satisfaction and age.

Keywords

Satisfaction – Dimensions – Correlation – Sociodemographic characteristics – Pharmacy

Introducción

Los pacientes son considerados el eje principal, motor y razón de ser de los diferentes servicios de salud que brinda el ámbito sanitario¹, al ser la farmacia interna un establecimiento autorizado para la dispensación y expendio de medicamentos constituye un área complementaria en el proceso de mantener o recuperar la salud².

Atender los deseos, intereses, necesidades (expectativas) y emociones, problemas, creencias, apreciaciones, (percepciones) del paciente/usuario externo, son factores que inciden y lo motivan a expresar sus percepciones y expectativas (satisfacción directa), sus quejas, reclamos, (satisfacción indirecta), como juicio de valor en la interrelación con el servicio de salud receptado y que los líderes institucionales o investigadores han medido³. Estudios científicos reportaron que los factores que causan satisfacción en áreas de farmacias de un hospital son trato personal y la información recibida; y las causas de insatisfacción son la infraestructura, tiempos de espera y horario⁴. La satisfacción es el indicador de elección mundial que integra los factores en mención en expectativas previas y percepciones subjetivas configuran la expresión de calidad en cinco dimensiones como la capacidad de respuesta, seguridad, la fiabilidad, la empatía y los elementos tangibles⁵.

En cada dimensión se mide el nivel de satisfacción o insatisfacción de varios servicios de salud receptados sean éstos directos como la atención médica o complementaria como el caso de la farmacia, se determina la calidad del servicio como excelente, buena o mala y establece las brechas entre satisfacción e insatisfacción⁶. Hay tendencia de estos estudios científicos referentes de observación e independientes en su mayor porcentaje en hospitales en el ámbito de consulta externa, emergencia, odontología, farmacia, para obtener acreditación internacional⁷ o para desarrollar estudios de correlación gerencial en el ámbito ambulatorio.⁸

¹ Fustamante, F. L. B. y Díaz, N. d C. G. Nivel de satisfacción del usuario externo que acude al servicio de farmacia, de un hospital del Ministerio de Salud de Cajamarca. Perú. Tzhoecoen. 9(1) 8(2017):01-5 y G. Arbeláez y P. Mendoza, Relación entre gestión del director y satisfacción del usuario externo en centros de salud de un distrito del Ecuador. Anales de la Facultad de Medicina. 8(2) (2017):43.

² Ministerio de Salud Pública, Acuerdo-4002-Control y Funcionamiento de Farmacias. 2013.

³ R. García y N. Galvez, Calidad de atención asociada a la satisfacción del usuario externo en los establecimientos asistenciales de Salud: MINSA-ESSALUD, Chongoyape. Perú Tzhoecoen. 8(2) (2016) y J. Najarro; M. Palomino; C. Palomino; J. Vázquez; A. Pacheco; G. Cerna et al. Estudio de la satisfacción del usuario de la unidad de bienestar universitario de la Facultad de Medicina, UNMSM. 73 (2013).

⁴ J. Najarro; M. Palomino; C. Palomino; J. Vázquez; A. Pacheco; G. Cerna et al. Estudio de la satisfacción del usuario... y T. J. Vogus y L. E. McClelland, When the customer is the patient: Lessons from healthcare research on patient satisfaction and service quality ratings. Human Resource Management Review. 26(1) (2016):37-49.

⁵ M. G. A. Hamed y G. M. Salem, Factors affecting patients' satisfaction in nuclear medicine department in Egypt. The Egyptian Journal of Radiology and Nuclear Medicine. 45(1) (2014):219-24.

⁶ R. García y N. Galvez, Calidad de atención asociada a la satisfacción del usuario externo... y C. O. Aldave Vasquez, Relación entre expectativas y percepciones de los pacientes con la atención en consulta externa en medicina interna. 2017.

⁷ Coordinación de Calidad, POE-009 Medición de la percepción de la satisfacción de la usuaria y paciente de la consulta externa. In: Ayora HGOI. editor. 2015 y Ministerio de Salud Pública,

Las características sociodemográficas como el género, en el cual la mujer ecuatoriana representa el 56 %, según datos del Instituto Ecuatoriano de Estadísticas y Censos, INEC 2016, enfatiza la importancia de la demanda femenina en las unidades de salud, atribuidas a factores de su propio ciclo de vida como la fecundidad, puerperio, menstruación, menopausia, sus varios roles de jefa de hogar que organiza la adquisición de medicamentos, además de la inclusión al trabajo⁹.

Los niveles de educación estipulados en el país son: ninguno, preescolar, educación básica, educación media/bachillerato y superior y/o posgrado con porcentajes similares para ambos géneros, en investigaciones realizados se evidencia a mayor instrucción mayores expectativas para el cumplimiento de sus necesidades¹⁰.

La farmacia de un hospital constituye un eje fundamental de interacción directa con el paciente, por ser responsable de las actividades de carácter técnico, científico y administrativo relacionados con los medicamentos utilizados para la promoción de la salud, así como la prevención y rehabilitación de la enfermedad, con el fin de contribuir integral y armónicamente al mejoramiento de su calidad de vida¹¹.

La satisfacción del paciente con la farmacia contiene componentes tanto afectivos como cognitivos que se miden con la escala psicométrica Servicio Quality (SERVQUAL) que aplica cuestionarios validados sobre la calidad de diferentes servicios en salud percibida por los usuarios¹², y se ha vuelto interesante buscar relaciones con características específicas como las sociodemográficas normadas por el INEC.

El objetivo de la investigación inédita fue establecer la relación entre satisfacción y características sociodemográficas de pacientes atendidos en una farmacia de un hospital básico en la ciudad de Riobamba del Ecuador, con el fin de establecer una línea base, a través de un estudio piloto, al considerar el desarrollo de instrumentos específicos validados para extrapolar los resultados a futuros estudios realizados.

Encuesta de Satisfacción al Usuario/a Externo/a en los Servicios de Consulta Externa Dirección Nacional de Calidad de los Servicios de Salud. Editor. 2015.

⁸ G. Arbeláez y P. Mendoza, Relación entre gestión del director y satisfacción...; C. Tarrant; E. Angell; R. Baker; M. Boulton; G. Freeman; P. Wilkie; et al. Responsiveness of primary care services: development of a patient-report measure—qualitative study and initial quantitative pilot testing 2014. Available from: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK263686/> y G. Villasmil, La medicina familiar y el hospital. In: E. R, editor. Gerencia Hospitalaria para una administración efectiva 4ed. (Bogotá: Editorial Médica, 2015).

⁹ INEC, La mujer ecuatoriana en números. Noticias. Ecuador Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. 2017 y C. Ferreira; K. García; L. Macías; A. Pérez y C. Tomsich, Mujeres y Hombres del Ecuador en Cifras III. 2013.

¹⁰ Dirección Nacional de Análisis e Información Educativa, CONTEXTO, Análisis de Indicadores Educativos (Quito: Ministerio de Educación. Ecuador. 2015) y S. Pérez-Romero; J. J. Gascón-Cánovas; D. Salmerón-Martínez; P. Parra-Hidalgo y O. Monteagudo-Piqueras, Relevancia del contexto socioeconómico y sanitario en la satisfacción del paciente. Gaceta Sanitaria. 2017.

¹¹ Ministerio Salud Pública Ecuador, Política Nacional de Medicamentos 2017-2021, In: Dirección Nacional de Políticas y Modelamiento del Sistema Nacional de Salud. Editor. Quito. Ecuador 2017 y L. De la Fuente, Importancia de la visión, misión y objetivos en la farmacia. Farmacia Profesional. 31(3) (2017):9-11.

¹² R. S. de Almeida; S. Bourliataux-Lajoie y M. Martins, Satisfaction measurement instruments for healthcare service users: a systematic review. Cadernos de Saúde Pública. 31(1) (2015):11-25 y L. Ibarra y B. Espinoza, Servqual, una propuesta metodológica para evaluar la percepción de la calidad. Rev Iberoamericana de Ciencias [Internet]. 107-20 (2014).

Los objetivos específicos fueron: a) evaluar el nivel de satisfacción del paciente por dimensiones de calidad b) determinar las características sociodemográficas de género, edad y nivel de educación del paciente y c) establecer la relación entre la satisfacción y las características sociodemográficas.

Métodos

Estudio de enfoque cuantitativo, con diseño descriptivo, correlacional, de corte transversal. La población estuvo constituida por los pacientes/usuarios externos de una farmacia de Hospital Básico entre los meses de abril y mayo del 2016. Los criterios de inclusión fueron: pacientes/usuarios externos de ambos géneros, mayores de 18 años, que acuden a la farmacia a solicitar la compra de medicamentos (población económicamente activa), la aprobación voluntaria para firmar el consentimiento informado y realizar la encuesta. La muestra estuvo conformada por 125 usuarios.

El muestreo fue aleatorio simple (5% de error y 95% de nivel de confianza). Se cumplió la ética de investigación, mediante la participación voluntaria previa autorización y aprobación del director ejecutivo de la institución, consentimiento informado de los pacientes. Los datos fueron confidenciales y solo utilizados con el propósito de análisis.

La validez y aplicabilidad del cuestionario SERVQUAL modificado para medir el nivel de satisfacción de pacientes de la farmacia de un Hospital Básico¹³, fue valorado por juicio de expertos y prueba piloto con un grupo focal. El instrumento estuvo conformado de 20 preguntas para expectativas y 20 para percepciones del servicio, con base a las cinco dimensiones de la calidad: fiabilidad (5 preguntas); elementos tangibles, capacidad de respuesta, seguridad (4 preguntas); y empatía (3 preguntas)¹⁴. Para la calificación se utilizó una escala numérica 1 al 5. La tabulación de datos fue con los programas Statistical Package for the Social Sciences (SPSS v20.0) y Microsoft Excel 2013. El nivel de satisfacción (C) se midió al restar las percepciones (P) de las expectativas (E) ($C = P - E$). Los resultados se interpretaron de la siguiente manera: satisfacción amplia (mayor a 0), satisfacción (0), insatisfacción baja (de -0.1 a -1), insatisfacción media de (de -1.1 a -2) e insatisfacción alta (menores a -2). La calidad se evaluó como mala: si el promedio de las expectativas supera las percepciones, buena: si el promedio de las expectativas es igual a las percepciones y excelente: si el promedio de las percepciones superó las expectativas. Las variables sociodemográficas consideradas fueron de acuerdo a las establecidas por el INEC¹⁵: género (masculino y femenino), grupo etario (adolescentes, adolescentes jóvenes, adultos, adultos mayores), y el nivel de educación (ninguno, educación básica, educación media/bachillerato, superior y/o postgrado).

Resultados

La caracterización del paciente que acudió a la farmacia del hospital básico se presenta en la Tabla 1. El 56% de los encuestados fue género femenino y el 44% género masculino. Los grupos de adultos jóvenes (20 – 39 años) y adultos (40 – 59 años) fueron

¹³ M. M. da Pena; E. M. Silva; D. M. Tronchin y M. M. Melleiro, The use of the quality model of Parasuraman, Zeithaml and Berry in health services. *Revista da Escola de Enfermagem da U S P*. 47(5) (2013):1235-40.

¹⁴ L. Ibarra y B. Espinoza, Servqual, una propuesta metodológica para evaluar... y A. Nadi; J. Shojaee; G. Abedi; H. Siamian; E. Abedini y F. Rostami, Patients' Expectations and Perceptions of Service Quality in the Selected Hospitals. *Medical archives*. 70(2) (2016):135-9.

¹⁵ INEC, La mujer ecuatoriana en numeros. Noticias...

los usuarios de mayor recurrencia; así como los usuarios con nivel de instrucción básica (28%) y media (55.2%).

Variable	Femenino		Masculino		Total
	n	%	n	%	
Edad					
Adolescentes	1	0.8	1	0.8	2
Adultos jóvenes	44	35.2	25	20.0	69
Adultos	23	18.4	22	17.6	45
Adultos mayores	2	1.6	7	5.6	9
Escolaridad					
Ninguno	1	0.8	3	2.4	4
Básica	15	12.0	20	16.0	35
Media	44	35.2	25	20.0	69
Superior y/o posgrado	10	8.0	7	5.6	17

Tabla 1
Caracterización del paciente de la farmacia

Los porcentajes de niveles de satisfacción según el número de respuestas por cada dimensión de la calidad se muestran en la Tabla 2, encontrándose de manera global el 10.3% en satisfacción amplia, 40.2% satisfacción, 34.0 % insatisfacción baja y 12.6 % insatisfacción media y, el 2.8% insatisfacción alta.

Dimensiones de la calidad	Niveles de satisfacción									
	Satisfacción amplia		Satisfacción		Insatisfacción baja		Insatisfacción media		Insatisfacción alta	
	N ^o ^a	%	N ^o	%	N ^o	%	N ^o	%	N ^o	%
Elementos tangibles	63	12.6	187	37.4	167	33.4	66	13.2	17	3.4
Fiabilidad	79	12.6	259	42.2	176	29.4	88	12.8	23	3.6
Capacidad de Respuesta	43	10.4	203	40.0	179	33.0	64	14.4	11	2.2
Seguridad	48	9.6	213	43.4	181	36.2	52	10.0	6	1.8
Empatía	31	8.3	147	38.8	137	36.0	47	13.0	13	3.5
^a número total de respuestas por cada dimensión de la calidad										

Tabla 2
Nivel satisfacción según dimensiones de la calidad de la farmacia

La brechas de la calidad según sus dimensiones se muestran en la Tabla 3, observándose que las son negativas para todas las preguntas, resaltando que para el valor promedio la diferencia desde el umbral de satisfacción no es significativa porque no llega a -1, por ende el nivel de insatisfacción del paciente fue baja.

Nivel de satisfacción, relacionado con las características demográficas del usuario: Estudio piloto pág. 62

Dimensiones de la calidad	Brechas por preguntas	Promedio por dimensiones	Σ
Elementos tangibles	C1 (-0,6), C2 (-0,5), C3 (-0,4), C4 (-0,7)	-0,6	
Fiabilidad	C5(-0,7), C6 (-0,8), C7 (-0,3), C8 (-0,3), C9 (0,6)	-0,5	
Capacidad de respuesta	C10 (-0,5), C11 (-0,6), C12 (-0,6), C13 (-0,6)	-0,6	
Seguridad	C14 (-0,4), C15 (-0,5), C16 (-0,5), C17 (-0,5)	-0,5	
Empatía	C18 (-0,8), C19 (-0,5), C20 (-0,5)	-0,6	

Tabla 3
Percepción de la calidad por dimensiones de la farmacia

La comparación de las medias de satisfacción global según las características sociodemográficas se muestra en la Tabla 4, se determinó insatisfacción global para todas las variables de esta categoría, la insatisfacción en el género masculino fue mayor que en el femenino. En lo referente a grupos etarios la insatisfacción en los adultos fue mayor y en los adultos mayores fue menor. En el nivel de instrucción la insatisfacción es mayor para los de nivel básico y menor para los de nivel superior y/ posgrado, y el nivel de insatisfacción de manera global para todas las características sociodemográficas es leve.

	\bar{X}	R
Género		
Masculino	-0.64	0.120
Femenino	-0.50	
Edad		
Adolescentes	-1.00	-0.193*
Adultos jóvenes	-0.60	
Adultos	-0.42	
Adultos mayores	-1.24	
Nivel de Instrucción		
Ninguna	-0.66	0.139
Nivel Básico	-0.69	
Nivel Medio	-0.54	
Nivel Superior y/o posgrado	-0.40	

Tabla 4
Medias de satisfacción global, según características sociodemográficas del usuario externo de la farmacia

En la Tabla 5 se indica la relación entre las dimensiones de la calidad y las características sociodemográficas de los pacientes de la farmacia, determinados mediante coeficiente de correlación de Pearson, hallándose que la dimensión elementos tangibles mostró diferencias estadísticamente significativas con la edad y nivel de estudio, la dimensión seguridad con la edad y la dimensión empatía con edad y género.

Dimensiones de la calidad	Edad	Género	Nivel de estudio
Elementos Tangibles	-.239**	0.086	.255**
Fiabilidad	-0.057	0.124	0.065
Capacidad de respuesta	-0.162	0.087	0.096
Seguridad	-.177*	0.03	0.052
Empatía	-.204*	.178*	0.104

Tabla 5

Relación entre dimensiones de la calidad y características sociodemográficas

Discusión

La satisfacción del paciente se ha convertido en un componente primordial de la evaluación de los resultados de atención en los servicios de salud al ser su medición cuidadosa y confiable¹⁶, al relacionarlo con las características sociodemográficas proporcionan deducciones importantes para la mejora de la calidad como lo indican Perez et.al en sus investigaciones Características sociodemográficas y variabilidad geográfica relacionada con la satisfacción del paciente en Atención Primaria y Relevancia del contexto socioeconómico y sanitario en la satisfacción del paciente¹⁷.

Estudios correspondientes a la satisfacción y características de los pacientes de farmacia son limitados¹⁸, realizándose la discusión de esta investigación de manera globalizada con instituciones de salud.

En la caracterización del paciente de la farmacia, el porcentaje superior de género femenino coincidió con los datos de la población ecuatoriana en el que la mujer representa el 50,5%; el nivel de educación secundario mostró diferencia con los datos del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos del Ecuador en el que se manifiesta mayor frecuencia de nivel básico o primario para ambos géneros¹⁹, el grupo de edad entre 18 y 39 años predominante en la investigación concuerda con Mohebifar et.al que refiere que el 60.5% de los pacientes pertenecían al grupo de 18 a 35 años²⁰.

¹⁶ B. Graham, Defining and Measuring Patient Satisfaction. The Journal of Hand Surgery. 41(9) (2016):929-31.

¹⁷ S. Pérez-Romero; J. J. Gascón-Cánovas; D. Salmerón-Martínez; P. Parra-Hidalgo y O. Monteagudo-Piqueras, Características sociodemográficas y variabilidad geográfica relacionada con la satisfacción del paciente en Atención Primaria. Revista de Calidad Asistencial. 31(5) (2016):300-8 y S. Pérez-Romero; J. J. Gascón-Cánovas; D. Salmerón-Martínez; P. Parra-Hidalgo y O. Monteagudo-Piqueras, Relevancia del contexto socioeconómico y sanitario...

¹⁸ G. Arbeláez y P. Mendoza, Relación entre gestión del director y satisfacción... y J. Najarro; M. Palomino; C. Palomino; J. Vázquez; A. Pacheco; G. Cerna et al. Estudio de la satisfacción del usuario...

¹⁹ INEC, La mujer ecuatoriana en números. Noticias... y C. Ferreira; K. García; L. Macías; A. Pérez y C. Tomsich, Mujeres y Hombres del Ecuador...

²⁰ R. Mohebifar; H. Hasani; A. Barikani y S. Rafiei, Evaluating Service Quality from Patients' Perceptions: Application of Importance-performance Analysis Method. Osong public health and research perspectives. 7(4) (2016):233-8.

Mediante la escala SERVQUAL modificada, para ser aplicable en la farmacia o instituciones de características similares²¹ se determinó de manera global insatisfacción leve en los pacientes, pudiéndose exponer que cumplir sus expectativas es altamente subjetiva porque cada uno tienen diferentes necesidades e interés y su valoración estará en relación a sus atributos ideales²².

Las brechas de la calidad fueron valores negativos, donde las expectativas superaron las percepciones, y describe que las necesidades de los pacientes no fueron satisfechas. De manera similar Mohebifar et.al y Nadi A. et.al presentan brechas negativas en todas las dimensiones²³.

El estudio determinó que no existen correlaciones significativas entre la media de satisfacción global con el género y nivel de estudio de los pacientes; esto difiere con Pérez et.al quienes indican que uno de los factores determinantes de la satisfacción es el género²⁴ y en la investigación de Sihuin-Tapia et.al presenta una baja satisfacción con pacientes del nivel de estudio secundario²⁵. Sin embargo, existió relación inversa proporcional de la edad con la satisfacción de paciente, al coincidir con las investigaciones de Pérez et.al quienes refieren que la valoración de la satisfacción estuvo estrechamente relacionada con la edad²⁶.

Conclusiones

La investigación demostró que la satisfacción tiene correlación inversamente proporcional con la edad del paciente. En todas las dimensiones, la calidad de atención fue mala. Estos resultados con el proceso y los instrumentos utilizados sirven de base a investigaciones posteriores. Tanto como para evaluar el servicio como para modificar los procesos y evaluar las mejoras.

²¹ M. M. da Pena; E. M. Silva; D. M. Tronchin y M. M. Melleiro, The use of the quality model of...; R. Mohebifar; H. Hasani; A. Barikani y S. Rafiei, Evaluating Service Quality from Patients'... y A. P. De la Hoz Correa, Propuesta de aplicación de la escala SERVQUAL en el sector salud de Medellín. Revista CES Salud Pública. 5(2) (2014):107.

²² J. Sánchez; C. Martí; M. Mejía; M. Gómez y D. Barrera, Satisfacción percibida del Servicio de Farmacia: medición, análisis y mejora. Revista de la OFIL. 25(3) (2015):137-4 y E. A. Zecco Calcina, Usuarios mayores de 15 años y su satisfacción con el servicio ecibido. Centro de Salud San Pablo de Huacareta. 2014. Archivos Bolivianos de Medicina. 23:84 (2015).

²³ R. Mohebifar; H. Hasani; A. Barikani y S. Rafiei, Evaluating Service Quality from Patients'... y A. Nadi; J. Shojaee; G. Abedi; H. Siamian; E. Abedini y F. Rostami, Patients' Expectations and Perceptions of...

²⁴ S. Pérez-Romero; J. J. Gascón-Cánovas; D. Salmerón-Martínez; P. Parra-Hidalgo y O. Monteagudo-Piqueras, Relevancia del contexto socioeconómico y sanitario...

²⁵ E. Y. Sihuin-Tapia; O. E. Gómez-Quispe y V. Ibáñez-Quispe, Satisfacción de usuarios hospitalizados en un hospital de Apurímac, Perú. Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública. 32 (2015):299-302.

²⁶ S. Pérez-Romero; J. J. Gascón-Cánovas; D. Salmerón-Martínez; P. Parra-Hidalgo y O. Monteagudo-Piqueras, Características sociodemográficas y variabilidad geográfica... y S. Pérez-Romero; J. J. Gascón-Cánovas; D. Salmerón-Martínez; P. Parra-Hidalgo y O. Monteagudo-Piqueras, Relevancia del contexto socioeconómico y sanitario...

Agradecimiento

A la academia y entes sociales que hicieron posible la investigación, en especial a Doctor Paúl Martel, Presidente y Licenciado David Guacho, Director Ejecutivo de la Fundación Internacional Buen Samaritano Paul Martel de Riobamba

Bibliografía

Aldave Vasquez, C. O. Relacion entre expectativas y percepciones de los pacientes con la atencion en consulta externa en medicina interna. 2017.

Almeida, R. S. d.; Bourliataux-Lajoinie, S. y Martins, M. Satisfaction measurement instruments for healthcare service users: a systematic review. Cadernos de Saúde Pública. 31(1) (2015):11-25.

Arbeláez, G. y Mendoza, P. Relación entre gestión del director y satisfacción del usuario externo en centros de salud de un distrito del Ecuador. Anales de la Facultad de Medicina. 8(2) (2017):43.

Coordinación de Calidad. POE-009 Medición de la percepción de la satisfacción de la usuaria y paciente de la consult externa. In: Ayora HGOI. editor. 2015.

De la Fuente, L. Importancia de la visión, misión y objetivos en la farmacia. Farmacia Profesional. 31(3) (2017):9-11.

De la Hoz Correa, A. P. Propuesta de aplicación de la escala SERVQUAL en el sector salud de Medellín. Revista CES Salud Pública. 5(2) (2014):107.

Dirección Nacional de Analisis e Información Educativa. CONTEXTO, Analisis de Indicadores Educativos. Quito. Ecuador: Ministerio de Educacion. Ecuador. 2015.

Ferreira, C.; García, K.; Macías, L.; Pérez, A. y Tomsich, C. Mujeres y Hombres del Ecuador en Cifras III. 2013.

Fustamante, F. L. B. y Díaz, N. d C. G. Nivel de satisfacción del usuario externo que acude al servicio de farmacia, de un hospital del Ministerio de Salud de Cajamarca. Perú. Tzhoecoen. 9(1) 8(2017):01-5.

García, R. y Galvez, N. Calidad de atención asociadaa a la satisfacción del usuarioexterno en los establecieminetos asistenciales de Salud: MINSA-ESSALUD, Chongoyape. Perú Tzhoecoen. 8(2) (2016).

Graham, B. Defining and Measuring Patient Satisfaction. The Journal of Hand Surgery. 41(9) (2016):929-31.

Hamed, M. A. G. y Salem, G. M. Factors affecting patients' satisfaction in nuclear medicine department in Egypt. The Egyptian Journal of Radiology and Nuclear Medicine. 45(1) (2014):219-24.

Ibarra, L. y Espinoza, B. Servqual, una propuesta metodológica para evaluar la percepción de la calidad. Rev Iberoamericana de Ciencias [Internet]. 107-20 (2014).

INEC. La mujer ecuatoriana en numeros. Noticias. Ecuador Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. 2017.

Ministerio Salud Pública Ecuador. Política Nacional de Medicamentos 2017-2021, In: Dirección Nacional de Políticas y Modelamiento del Sistema Nacional de Salud. Editor. Quito. Ecuador 2017.

Ministerio de Salud Pública. Acuerdo-4002-Control y Funcionamiento de Farmacias. 2013.

Ministerio de Salud Pública. Encuesta de Satisfacción al Usuario/a Externo/a en los Servicios de Consulta Externa Dirección Nacional de Calidad de los Servicios de Salud. Editor. 2015.

Mohebifar, R.; Hasani, H.; Barikani, A. y Rafiei, S. Evaluating Service Quality from Patients' Perceptions: Application of Importance-performance Analysis Method. Osong public health and research perspectives. 7(4) (2016):233-8.

Nadi, A.; Shojaee, J.; Abedi, G.; Siamian, H.; Abedini, E. y Rostami, F. Patients' Expectations and Perceptions of Service Quality in the Selected Hospitals. Medical archives. 70(2) (2016):135-9.

Najarro, J.; Palomino, M.; Palomino, C.; Vázquez, J.; Pacheco, A.; Cerna, G, et al. Estudio de la satisfacción del usuario de la unidad de bienestar universitario de la Facultad de Medicina, UNMSM. 73 (2013).

Pena, M. M. da; Silva, E. M.; Tronchin, D. M. y Melleiro, M. M. The use of the quality model of Parasuraman, Zeithaml and Berry in health services. Revista da Escola de Enfermagem da U S P. 47(5) (2013):1235-40.

Pérez-Romero, S.; Gascón-Cánovas, J. J.; Salmerón-Martínez, D.; Parra-Hidalgo, P. y Monteagudo-Piqueras, O. Relevancia del contexto socioeconómico y sanitario en la satisfacción del paciente. Gaceta Sanitaria. 2017.

Pérez-Romero, S.; Gascón-Cánovas, J. J.; Salmerón-Martínez, D.; Parra-Hidalgo, P. y Monteagudo-Piqueras, O. Características sociodemográficas y variabilidad geográfica relacionada con la satisfacción del paciente en Atención Primaria. Revista de Calidad Asistencial. 31(5) (2016):300-8.

Sánchez, J.; Martí, C.; Mejía, M.; Gómez, M. y Barreda, D. Satisfacción percibida del Servicio de Farmacia: medición, análisis y mejora. Revista de la OFIL. 25(3) (2015):137-4.

Sihuin-Tapia, E. Y.; Gómez-Quispe, O. E. y Ibáñez-Quispe, V. Satisfacción de usuarios hospitalizados en un hospital de Apurímac, Perú. Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública. 32 (2015):299-302.

Nivel de satisfacción, relacionado con las características demográficas del usuario: Estudio piloto pág. 67

Tarrant, C.; Angell, E.; Baker, R.; Boulton, M.; Freeman, G.; Wilkie P, et al. Responsiveness of primary care services: development of a patient-report measure—qualitative study and initial quantitative pilot testing 2014. Available from: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK263686/>

Villasmil, G. La medicina familiar y el hospital. In: E. R, editor. Gerencia Hospitalaria para una administración efectiva 4ed. Bogotá: Editorial Médica. 2015.

Vogus, T. J. y McClelland, L. E. When the customer is the patient: Lessons from healthcare research on patient satisfaction and service quality ratings. Human Resource Management Review. 26(1) (2016):37-49.

Zecco Calcina, E. A. Usuarios mayores de 15 años y su satisfacción con el servicio ecibido. Centro de Salud San Pablo de Huacareta. 2014. Archivos Bolivianos de Medicina. 23:84 (2015).

Para Citar este Artículo:

Toaquiza Aguagallo, Norma Cecilia; Arbeláez Rodríguez, Gloria Rocío; Córdova Aldás, Víctor Hugo; Avemañay Morocho, Ángel Moises; Vacacela Colcha, Valeria Nataly y Romero-Urréa, Holguer Estuardo. Nivel de satisfacción, relacionado con las características demográficas del usuario: Estudio piloto. Rev. Incl. Vol. 5. Num. Especial, Julio-Septiembre (2018), ISSN 0719-4706, pp. 56-67.

**CUADERNOS DE SOFÍA
EDITORIAL**

Las opiniones, análisis y conclusiones del autor son de su responsabilidad y no necesariamente reflejan el pensamiento de la **Revista Inclusiones**.

La reproducción parcial y/o total de este artículo debe hacerse con permiso de **Revista Inclusiones**.