

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 sanitario<sup>1</sup>, 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 salud<sup>2</sup>.

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 medido<sup>3</sup>. 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 horario<sup>4</sup>. 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 tangibles<sup>5</sup>.

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 insatisfacción<sup>6</sup>. 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 internacional<sup>7</sup> o para desarrollar estudios de correlación gerencial en el ámbito ambulatorio.<sup>8</sup>

<sup>1</sup> 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.

<sup>2</sup> Ministerio de Salud Pública, Acuerdo-4002-Control y Funcionamiento de Farmacias. 2013.

<sup>3</sup> 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).

<sup>4</sup> 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.

<sup>5</sup> 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.

<sup>6</sup> 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.

<sup>7</sup> 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 trabajo<sup>9</sup>.

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 necesidades<sup>10</sup>.

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 vida<sup>11</sup>.

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 usuarios<sup>12</sup>, 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.

<sup>8</sup> 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).

<sup>9</sup> 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.

<sup>10</sup> 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.

<sup>11</sup> 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.

<sup>12</sup> 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 Básico<sup>13</sup>, 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)<sup>14</sup>. 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 INEC<sup>15</sup>: 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

<sup>13</sup> 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.

<sup>14</sup> 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.

<sup>15</sup> 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         | %    |       |
| <b>Edad</b>           |          |      |           |      |       |
| 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     |
| <b>Escolaridad</b>    |          |      |           |      |       |
| 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 <sup>o</sup> <sup>a</sup> | %    | N <sup>o</sup> | %    | N <sup>o</sup>      | %    | N <sup>o</sup>       | %    | N <sup>o</sup>      | %   |
| 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 |
| <sup>a</sup> 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 | $\Sigma$ |
|---------------------------|---|--------------------------|----------|
| 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       |
|-----------------------------|-----------|---------|
| <b>Género</b>               |           |         |
| Masculino                   | -0.64     | 0.120   |
| Femenino                    | -0.50     |         |
| <b>Edad</b>                 |           |         |
| Adolescentes                | -1.00     | -0.193* |
| Adultos jóvenes             | -0.60     |         |
| Adultos                     | -0.42     |         |
| Adultos mayores             | -1.24     |         |
| <b>Nivel de Instrucción</b> |           |         |
| 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 confiable<sup>16</sup>, 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 paciente<sup>17</sup>.

Estudios correspondientes a la satisfacción y características de los pacientes de farmacia son limitados<sup>18</sup>, 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 géneros<sup>19</sup>, 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 años<sup>20</sup>.

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

<sup>17</sup> 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...

<sup>18</sup> 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...

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

<sup>20</sup> 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 similares<sup>21</sup> 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 ideales<sup>22</sup>.

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 dimensiones<sup>23</sup>.

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 género<sup>24</sup> y en la investigación de Sihuin-Tapia et.al presenta una baja satisfacción con pacientes del nivel de estudio secundario<sup>25</sup>. 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 edad<sup>26</sup>.

## 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.

<sup>21</sup> 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.

<sup>22</sup> 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).

<sup>23</sup> 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...

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

<sup>25</sup> 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.

<sup>26</sup> 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-Lajoine, 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 asociada 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 Naciona 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**.