

ORIGINAL

Perceived satisfaction of users of pharmaceutical services in Yopal Casanare at COVID 19

Satisfacción percibida por los usuarios de servicios farmacéuticos en Yopal Casanare ante el COVID 19

Wilquer Herney Cruz Medina^{1,2}  , Sonia Ibanova Herrera Hernández^{1,2,3}  

¹Universidad Nacional Abierta y a Distancia. Colombia.

²Corporación Unificada Nacional de Educación Superior. Colombia.

³Semillero INNOVA - Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios (ECACEN) - Zona Amazonia Orinoquia (ZAO).

Citar como: Cruz Medina WH, Herrera Hernández SI. Perceived satisfaction of users of pharmaceutical services in Yopal Casanare at COVID 19. Salud Integral y Comunitaria. 2023; 1:25. <https://doi.org/10.62486/sic202325>

Enviado: 28-07-2023

Revisado: 07-10-2023

Aceptado: 20-12-2023

Publicado: 21-12-2023

Editor: Prof. Dr. Javier González Argote 

ABSTRACT

User satisfaction has become an indispensable requirement and even more with the appearance of COVID 19, companies were forced to improve the quality of their services. In Colombia, and especially the department of Casanare, there is a high degree of dissatisfaction with health sector companies. For this reason, the research project aimed to know the degree of perceived satisfaction of users of pharmaceutical services in the city Yopal Casanare. Through online questionnaires scale of Likert, applied to 133 users of pharmacies and drugstores of the private sector of the city. Non-probability sampling was used to calculate the sample size for convenience. It is also evident that there is a relationship between the degree of perceived satisfaction vs order of arrival and priority in care. In short, to meet the needs of users of pharmaceutical services in a shorter time; it is one of the alternatives identified for improving the degree of satisfaction in drugstores in the city of Yopal.

Keywords: Product Quality; Training; Human Capital; Health Behavior; Safety.

RESUMEN

La satisfacción al usuario se ha convertido es un requisito indispensable y más aun con la aparición del COVID 19, las empresas se vieron obligadas a mejorar la calidad de sus servicios. En Colombia y en especial el departamento de Casanare se percibe un alto grado de inconformidad hacia las empresas del sector salud. Por tal motivo, el proyecto de investigación tuvo como propósito conocer el grado de satisfacción percibida de los usuarios de los servicios farmacéuticos de la ciudad Yopal Casanare. Mediante cuestionarios online tipo escala de Likert, aplicadas a 133 usuarios de farmacias y droguerías del sector privado de la ciudad. Para el cálculo del tamaño muestral se empleó muestreo no probabilístico por conveniencia. Así mismo, se evidencia que existe una relación entre el grado de satisfacción percibida vs orden de llegada y prioridad en la atención. En síntesis, atender en menor tiempo las necesidades de los usuarios de servicios farmacéuticos; es una de las alternativas identificadas para el mejoramiento del grado de satisfacción en droguerías de la ciudad de Yopal.

Palabras clave: Calidad del Producto; Capacitación; Capital Humano; Comportamiento de Salud; Seguridad.

INTRODUCCIÓN

El tejido empresarial en el mundo ante la emergencia sanitaria (Padrón y Botia, 2021) tuvo históricamente uno de los retos más grandes (Amado y Rodríguez, 2020) para mejorar la calidad de los servicios y por ende la satisfacción de los usuarios. Las organizaciones del sector de la salud en el mundo no fueron la excepción, precisamente según estudio realizado durante la pandemia por (Pérez et al., 2020), afirma que la satisfacción al usuario ha incrementado en relación a la efectividad del diagnóstico médico y la atención prestada. Sin embargo, antes de la pandemia, se encontró un nivel de insatisfacción alta en relación a la prestación del servicio y el suministro de los medicamentos en los establecimientos de servicios farmacéuticos, en Colombia (Rivera et al., 2015). También (Rojas, 2015) menciona que la percepción de la atención es parcialmente satisfactoria. A parte de ello, (Marroquín y Rojas, 2016) y citado por (Montenegro, 2018) afirman que la insatisfacción de calidad con respecto a la atención de los usuarios es del 83,3 %. En el contexto organizacional (tejido empresarial), de acuerdo con (Thompson, 2005) la satisfacción es un requisito fundamental (Bolaños y Baquerizo, 2018) y ha ganado gran importancia normativa mediante la (ISO 9001, 2015). Sin embargo, desde el contexto local, en materia de salud el municipio de Yopal presenta una situación de complejidad crítica en donde los usuarios manifiestan insatisfacción en la atención del servicio de urgencias del hospital público de este municipio (Ibarra y Rua, 2018). Por ende, la presente investigación tuvo como objetivo conocer satisfacción percibida por los usuarios de servicios farmacéuticos (Castro, 2019) de las droguerías en la ciudad de Yopal, identificando las variables determinantes, la relación entre la atención prestada y el nivel de satisfacción del usuario son indicadores esenciales en la calidad del servicio (Febres y Mercado, 2020). Finalmente se plantean acciones de mejora en el gremio de las droguerías de la ciudad (Armenteros y Suárez, 2014) encaminadas a la ejecución de programas de entrenamiento y capacitación al personal, en atención prioritaria y orientación al cliente para suplir las necesidades.

METODOLOGÍA

La satisfacción al cliente ha sido una de las problemáticas más comunes de las empresas. En Colombia, se encontró un nivel de insatisfacción alta en relación a la prestación del servicio y el suministro de los medicamentos en los establecimientos de servicios farmacéuticos (Rivera et al., 2015). En el contexto organizacional (tejido empresarial), de acuerdo con (Thompson, 2005) la satisfacción es un requisito fundamental (Bolaños y Baquerizo, 2018) y ha ganado gran importancia normativa mediante la (ISO 9001, 2015). Basados en el autor (Torres, 2022) del estudio denominado: El Modelo Servqual y la satisfacción de la calidad del servicio en la dirección financiera del GADM de Echeandía Provincia Bolívar. En la tabla 1 se muestra las cinco (5) dimensiones con ocho (8) variables de la satisfacción.

Tabla 1. Dimensiones y variables de satisfacción del servicio					
Dimensiones	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía	Tangibilidad
Variables	Orden de llegada	Priorización en la atención Tiempo de espera	Confianza	Amabilidad Dudas	Presentación Personal Recomendación
Fuente: Elaboración propia basado en (Palacios et al., 2016)					

Paradigma de Investigación

La investigación aplicada a este proyecto es positivista con enfoque cuantitativo, dado que se utilizan cuestionarios tipo encuesta escala de Likert con el objeto de finalizar con un análisis estadístico (Ramos, 2015) o análisis de datos recurrentes en algunas ciencias.

Método y Diseño

El tipo o método según el objetivo del trabajo de investigación es descriptivo (Herrera, 2018) con diseño transversal porque se basó en conocer las variables de una realidad particular (Abreu, 2014) con respecto al nivel de satisfacción de los usuarios de servicios farmacéuticos en la ciudad de Yopal, recolectando los datos en un tiempo y momento definido (Daen, 2011).

Muestra

La técnica de muestreo no probabilístico para la presente investigación es por conveniencia, permitiendo elegir aquellos usuarios de los servicios farmacéuticos mayores de 18 años, que aceptaron responder el cuestionario online. Para este caso la población es variable y se logra una participación de 133 usuarios de la ciudad de Yopal, fundamentado en la accesibilidad y cercanía de los encuestados (Otzen y Manterola, 2017).

Instrumento de Recolección de Información

Para la construcción del cuestionario se ajustó el instrumento utilizado por los autores (Palacios et al., 2016) del estudio denominado: medición de la satisfacción con la calidad del servicio prestado en una dirección financiera municipal. El cuestionario integra cinco (5) dimensiones que se enmarcan en conocer el nivel de satisfacción de los usuarios de droguerías en Yopal, según se aprecia en la tabla 2.

Tabla 2. Instrumento de recolección de información
Objetivo. Determinar el nivel de satisfacción percibida por los usuarios de servicios farmacéuticos de las droguerías en la ciudad de Yopal Casanare.
Sexo: F_ M_
Edad: _____
Barrio: _____
Fiabilidad
1. ¿Ud fue atendido respetando la orden de llegada?
Capacidad de respuesta
2. El personal priorizó atenderlo antes que atender asuntos personales
3. Considera que fue prudente el tiempo de espera desde su llegada hasta su atención
Seguridad
4. ¿El personal que le atendió le inspiró confianza?
Empatía
5. ¿El personal le brindó un trato amable y respetuoso?
6. ¿El personal resolvió todas las dudas relacionadas a su tratamiento o uso de medicamentos?
Tangibilidad
7. Considera adecuada la presentación personal o apariencia del personal que lo atendió
8. ¿Recomendaría los productos o servicios de las droguerías o farmacias de Yopal?
Percepción del servicio
9. ¿Qué tan satisfecho se siente por la calidad del servicio farmacéutico
Fuente: elaboración propia en base a los autores (Palacios et al., 2016).

El tipo de preguntas del cuestionario utilizadas fueron de escala de Likert donde las opciones de respuestas dan lugar, a notas entre 1 a 5, siendo 1 “siempre” y 5 “nunca” y en la ultima pregunta de cuestionario, se presentan las siguientes opciones de respuesta: Muy satisfecho (1) y muy insatisfecho (5).

Procesamiento de la información

Antes que nada, para medir la confiabilidad del instrumento de recolección de datos, se aplicó el alfa de Cronbach a diez usuarios de servicios farmacéuticos mediante prueba piloto, dando un resultado de 0,80. Del mismo modo, se procedió a la aplicación del instrumento a 133 encuestados para luego tabular los datos (variables, etiqueta, valores y medida) en el Software Statistical Package for the Social Sciences - SPSS (Versión experimental). Enseguida se selecciona la estadística descriptiva en frecuencia y tablas de contingencia para generar los gráficos de barras e histogramas y realizar cruce de variables respectivamente.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

La investigación contó con la participación de 113 usuarios de servicios farmacéuticos de diferentes barrios, así: 18,18 % barrio Nuevo Hábitat, también el 12,12 % del Barrio 20 de julio junto con la ciudadela la bendición que tiene el mismo porcentaje de participación (12,12 %), seguido de los barrios Progreso, Villa Nariño y Maranata con un 6,06 % cada uno. Y finalmente los barrios con menos participación: Américas, Llano Lindo, Villa Rocío, Villa Nelly, Los Ángeles, El Laguito, Los Héroes, El Triunfo, El Centro, Caribabare, La Florida, Villa Lucia y la Esperanza con el 3,03 % respectivamente.

Tal como lo muestra la figura 1, el género femenino participó en un 72,73 % del presente estudio y el 27,27 % corresponde al sexo masculino.

La figura 2 se obtiene procesando la variable orden de llegada en el software SPSS - versión experimental de autoría propia.

En la dimensión de fiabilidad, se evidencia que el 54,55 % de los encuestados coinciden que siempre son atendidos respetando el orden de llegada, el 33,33 % respondieron casi siempre y 12,12 % se mantienen neutros.

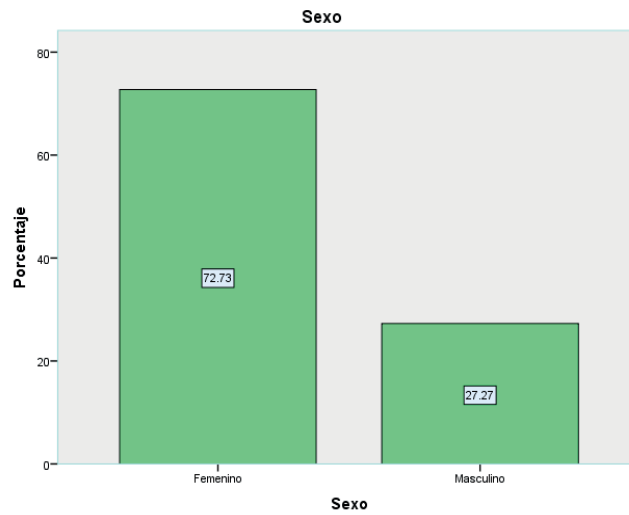


Figura 1. Sexo

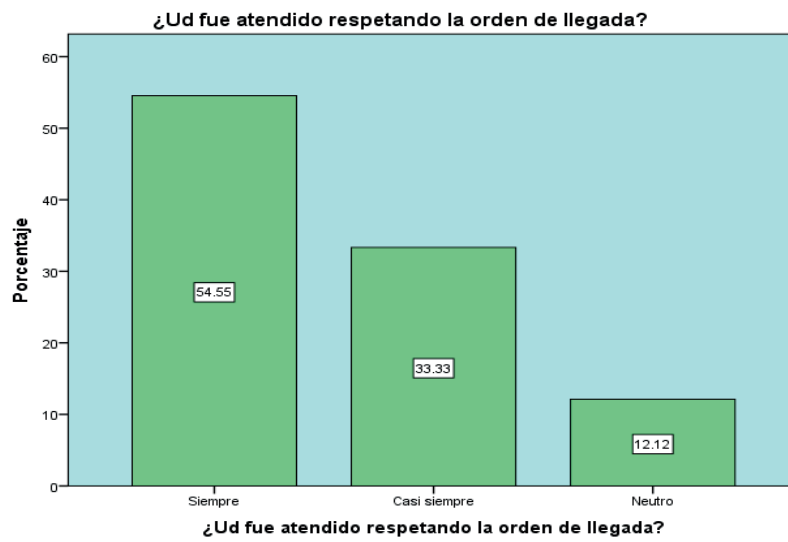


Figura 2. Orden de Llegada

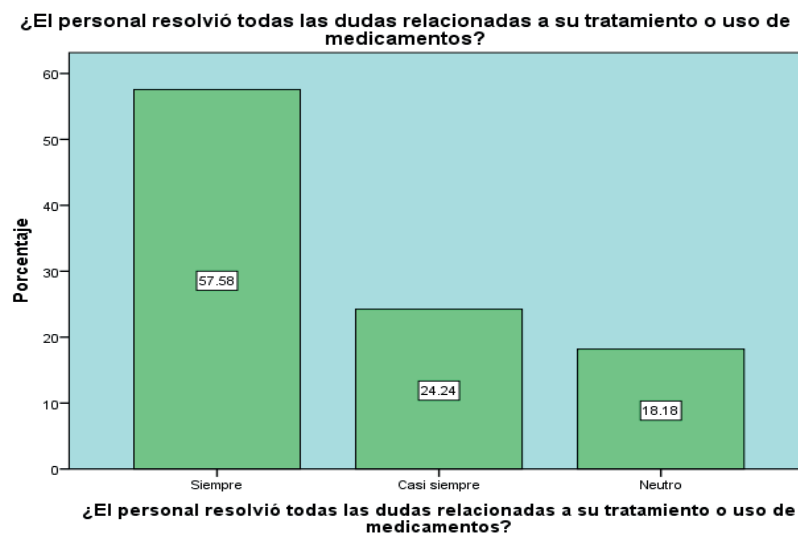


Figura 3. Respuesta a dudas

El estudio refleja que el 57,58 % de los usuarios, manifiestan que siempre son resueltas las dudas relacionadas al tratamiento o uso de los medicamentos por parte del personal de servicios farmacéuticos, sin embargo, el 24,24 % manifiestan que casi siempre y un 18,18 % se mantienen neutros.

A continuación, se relaciona las dimensiones y variables en la tabla 3.

Dimensiones	Variables	Siempre	Casi siempre	Neutro	Casi Nunca	Nunca
Fiabilidad	Orden de llegada	18	11	4	0	0
Capacidad de respuestas	Prioridad en la atención	17	9	6	1	0
	Tiempo de espera	9	6	9	9	0
Seguridad	Confianza	17	10	6	0	0
Empatía	Amabilidad	19	11	3	0	0
	Respuesta a Dudas	19	8	6	0	0
Tangibilidad	Presentación de Personal	19	8	6	0	0
	Recomendación	11	10	12	0	0
Percepción	Satisfacción percibida	16	10	7	0	0

El presente estudio se enmarca en seis (6) dimensiones y en nueve (9) variables, mostrando que las variables que integran las dimensiones de empatía, tangibilidad y fiabilidad, son las de mayor importancia en la satisfacción de los usuarios de los servicios farmacéuticos en la ciudad de Yopal.

Así mismo, en la figura 4 las variables: amabilidad, respuesta a dudas, presentación de personal y orden de llegada, son las que logran incidir en la percepción de la problemática estudiada, mostrando que las variables influyen en el grado de satisfacción. Se debe priorizar en mejorar la atención (dejando a un lado asuntos personales) y en disminuir el tiempo de espera para la atención. A medida que se mejore el tiempo (disminuya) de atención al usuario aumenta las recomendaciones de este.

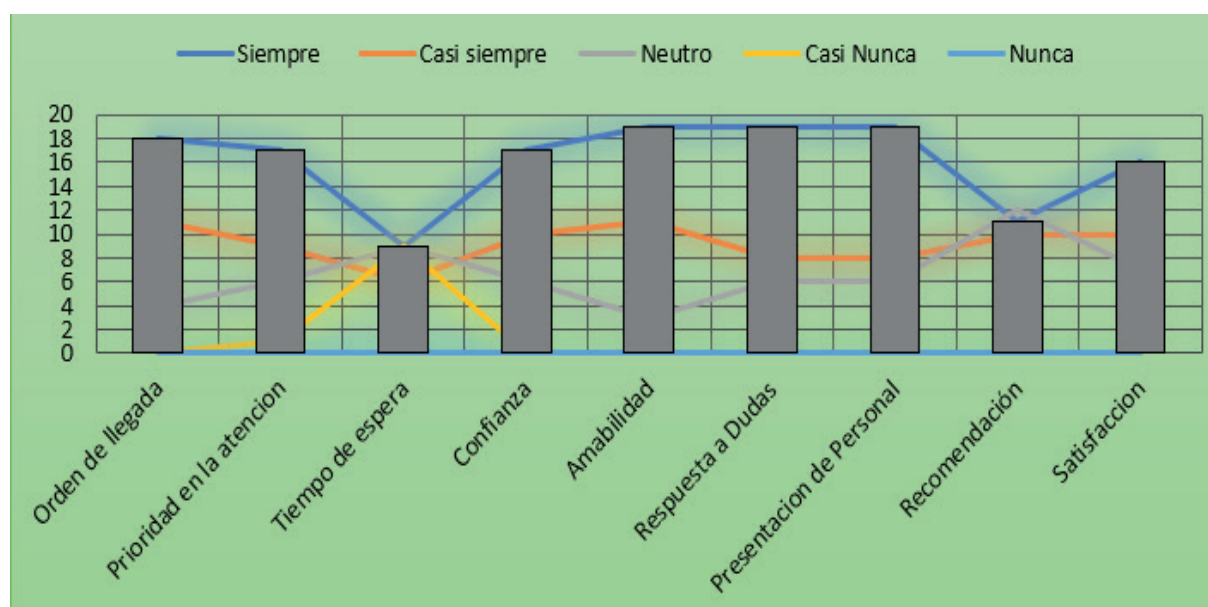


Figura 4. Resultados de las variables

También se evidencia que existe una relación entre el grado de satisfacción percibida vs orden de llegada y prioridad en la atención. Dicho en otras palabras, si se atiende al usuario de acuerdo con el orden de llegada dejando a un lado asunto personales, la satisfacción al usuario aumenta.

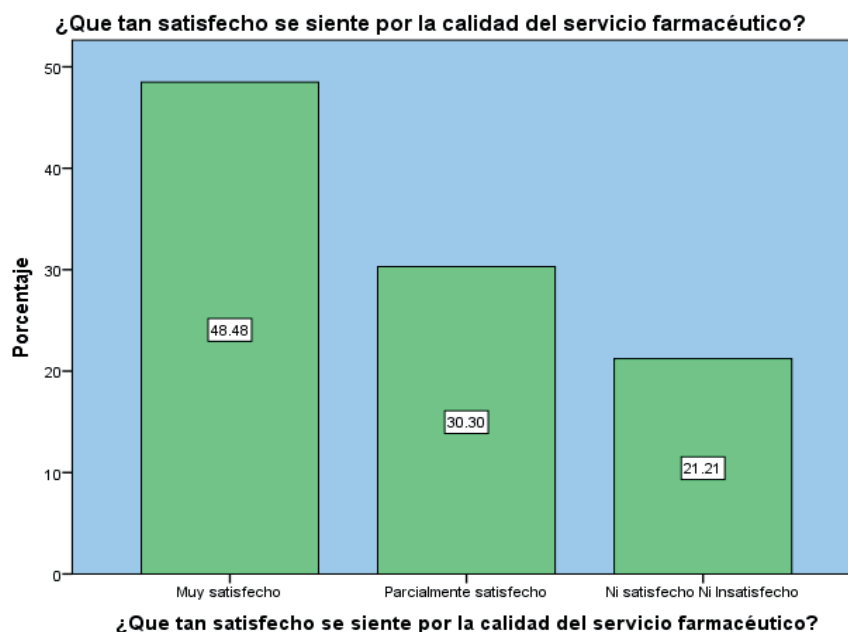


Figura 5. Grado de satisfacción

Y finalmente la figura 5 sintetiza en el resultado del propósito general de la investigación, evidenciando que el 48,48 % de los usuarios encuestados, manifiestan sentirse muy satisfechos, el 30,30 % parcialmente satisfechos y un 21,21 % ni satisfecho ni insatisfecho. Lo que significa que la satisfacción percibida por los usuarios de servicios farmacéuticos del sector privado de Yopal es de 78,78 %, cuyo resultado es la suma de los datos estadísticos positivos (muy satisfechos y parcialmente satisfechos) descritos anteriormente.

DISCUSIÓN

La investigación tuvo como objetivo principal conocer el grado de satisfacción percibida de los usuarios de los servicios farmacéuticos de la ciudad Yopal Casanare y los resultados afirman que en términos generales la satisfacción es de un 78,78 % (uniendo las respuestas de muy satisfechos (48,48 %) y parcialmente satisfechos (30,30 %)). Sin embargo, se debe hacer énfasis en disminuir los tiempos de espera a los usuarios de las farmacias y droguerías de la ciudad de Yopal.

En el estudio “gestión de los servicios farmacéuticos en las droguerías de Cali y Palmira Valle, se encuentra un nivel de insatisfacción alto de los usuarios en relación a la prestación del servicio y el suministro de los medicamentos en Colombia (Rivera et al., 2015). Sin embargo, de acuerdo con el presente estudio se evidencia que existe un grado de satisfacción alto (78,78 %), destacando la amabilidad, respuesta a las dudas de los usuarios sobre el tratamiento o uso de los medicamentos y presentación personal. A parte de ello, en el estudio: Calidad en la atención al usuario del servicio de farmacia de emergencia en el Hospital Guillermo Almenara Irigoyen, Lima realizado por (Marroquin y Rojas, 2016) y por (Montenegro, 2018) afirman que la insatisfacción de calidad con respecto a la atención de los usuarios es del 83,3 %. Se cree que el estudio mencionado maneja un alto porcentaje de insatisfacción porque se tomó en cuenta un hospital público, según el estudio: Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro del autor (Maggi, 2018), los usuarios presentan un nivel de inconformidad superior a la media (59 %), estando directamente relacionado con el tiempo de respuesta debido a la demora en el proceso de admisión y facturación (poco recurso humano asignado para estas tareas y poco control en el desempeño del personal) y la existencia de desconfianza en el personal. Generalmente se evidencia que la percepción de satisfacción de las entidades del sector público es diferente al compararlo con una farmacia o droguería del sector privado. Sin embargo, los autores mencionados anteriormente reafirman que las variables donde radican las mayores oportunidades de mejora para aumentar el grado de satisfacción o calidad del servicio, está en disminuir los tiempos de respuesta, en priorizar en los clientes antes que atender asuntos personales y generar mayor confianza al usuario. En resumen, las droguerías y farmacias deben encaminar sus esfuerzos, en: capacitar al personal en atención prioritaria y orientación al cliente, además de evaluar y considerar el aumento de personal para que se disminuya los tiempos de espera de los usuarios de servicios farmacéuticos.

CONCLUSIONES

El nivel de satisfacción de los usuarios ha incrementado su importancia durante y después del COVID 19 en las organizaciones a nivel mundial. El resultado del presente estudio es satisfactorio a nivel general de acuerdo con la percepción de los usuarios de servicios farmacéuticos en los establecimientos del sector privado en Yopal Casanare.

Las dimensiones y variables determinantes según el estudio realizado son: empatía (amabilidad y respuestas a dudas e inquietudes del tratamiento o uso de los medicamentos), tangibilidad (presentación personal, recomendación) y fiabilidad (orden de llegada) de acuerdo con los resultados de la investigación.

Los resultados de la investigación concluyen que, al aumentar la fiabilidad (orden de llegada) y la capacidad de respuesta (prioridad en la atención), aumentara el grado de satisfacción de los usuarios. También si se disminuye los tiempos de espera se aumentará las recomendaciones de los usuarios en relacion al buen nombre de los negocios (farmacias y droguerías) que prestan servicios farmacéuticos en la ciudad de Yopal.

La ejecución de programas de entrenamiento y capacitacion al personal, en atención prioritaria y orientación al cliente, además de vincular y contratar más personal que atienda en menor tiempo las necesidades de los usuarios de servicios farmacéuticos; son algunas alternativas identificadas para el mejoramiento del grado de satisfacción de los usuarios de droguerías y farmacias de la ciudad de Yopal.

REFERENCIAS

1. Abreu, J. L. (2014). El método de la investigación Research Method. Daena: International Journal of Good Conscience, 9(3), 195-204.
2. Amado Piñeros, M. I., & Rodriguez Rodriguez, R. A. (2020). Retos de los auditores frente a la pospandemia. Bolivia: CIDE.
3. Armenteros, L. R., & Suárez Pérez, Y. (2014). Mejoras aplicadas al proceso de distribución de medicamentos en la Droguería La Habana. Revista Cubana de Farmacia, 48(4), 598-611.
4. Bolaños Jijon , A. F., & Baquerizo Anastacio, M. M. (2018). Factores claves del éxito de las organizaciones que han adoptado la norma ISO 9001. INNOVA Research Journal, 2018, 3(2), 123-135.
5. Castro Andrade, J. J. (2022). Influencia del marketing deportivo en la satisfacción del cliente de la empresa YMCA Perú, Lima, 2019. [Tesis de Pregrado, Universidad Inca Garcilaso de la Vega]. Repositorio institucional uigv. <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/6113>
6. Febres Ramos, R. J., & Mercado Rey, M. R. (2020). Satisfacción del usuario del servicio de medicina interna sobre la calidad de atención en el Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo-Perú. Revista de la Facultad de Medicina Humana, 20(3), 9.
7. Daen, S. T. (2011). Tipos de investigación científica. Revista de Actualización Clínica Investiga Boliviana, 12, 621-624.
8. Herrera, S. I. (2018). Formulación de un plan de capacitación y adiestramiento que aumente la inclusión de la empleabilidad local en el sector palmicultor de maní, Casanare [Tesis de Especialización, Universidad Nacional Abierta y a Distancia]. Repositorio institucional UNAD. <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/17407>.
9. Ibarra Picon , A., & Rua Ramirez, E. (2018). Evaluación de la calidad en la atención al usuario del servicio de urgencias del hospital público de Yopal en Casanare, Colombia. Nova, 2018, vol. 16, no 29, 21.
10. ISO 9001. (2015). ISO (International Organization for Standardization) 9000. Colombia: Quinta version NTC-ISO9000.
11. Marroquin Perez, R., & Rojas Roncal, J. B. (2014). Calidad en la atención al usuario del servicio de farmacia de emergencia en el Hospital Guillermo Almenara Irigoyen, Lima, febrero de 2014. [Tesis de pregrado, Universidad Norbert Wiener]. Respositorio institucional uwiener. <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/325>
12. Montenegro Serquén, L. A. (2018). Opiniones de satisfacción en usuarios de farmacias y boticas - Chiclayo. Perú. [Tesis de Maestro, Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo]. Repositorio institucional usat. <http://hdl.handle.net/20.500.12423/1370>

13. Otzen, T. y Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International journal of morphology*, 35(1), 227-232. <http://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>
14. Maggi Vera, W. A. (2018). Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro. [Tesis de Maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. Repositorio institucional UCSG. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9976>
15. Padrón Martínez, T., & Botia Uribe, S. M. (2021). Impacto del Covid 19 en el tejido empresarial en la ciudad de Cúcuta. [Tesis de Especialización, Universidad Libre Seccional Cúcuta]. Repositorio institucional Unilibre. <https://hdl.handle.net/10901/19183>
16. Pérez Milian, J. M., Berrio Aguila, J. E., Pérez Ojeda, Y., Rodríguez Quesada, N. Y., Fernández Pérez, S. E., & Aranguren Torriente, D. (2020). Evaluación de la satisfacción de pacientes atendidos por la COVID-19 en el Hospital Universitario Clínico Quirúrgico Cmdte. Manuel Fajardo Rivero. *Medicentro Electrónica*, 24(3), 630-641.
17. Ramos, C. A. (2015). Los paradigmas de la investigación científica. *Avances en psicología*, 23(1), 9-17.
18. Rivera, Y., Guerrero, L. A., Cárdenas, S. M., & Rodríguez, C. E. (24 de 05 de 2015). Gestión de los servicios farmacéuticos en las droguerías de Cali y Palmira. [Tesis de Tecnología, Universidad Nacional Abierta y a Distancia]. Repositorio institucional UNAD. <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/13672>
19. Rojas Padilla, G. M. (2015). Nivel de satisfacción percibido por los usuarios externos del servicio de farmacia del hospital III Suarez-Angamos ESSALUD, Lima -Enero 2015. [Tesis de Pregrado, Universidad Wiener]. Repositorio institucional uwiener. <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/204>
20. Thompson, I. (2005). La satisfacción del cliente. *Rev Med (Bolivia)*, 6, 31.
21. Torres García, A. E. (2022). El Modelo Servqual y la satisfacción de la calidad del servicio en la dirección financiera del GADM de Echeandía Provincia Bolívar [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Chimborazo]. Repositorio digital unach. <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/9376>

FINANCIACIÓN

No existe financiación para el presente trabajo.

CONFLICTO DE INTERES

Los autores declaran que no existe conflicto de interés.

CONTRIBUCIÓN DE AUTORÍA

Conceptualización: Wilquer Herney Cruz Medina, Sonia Ibanova Herrera Hernández.

Investigación: Wilquer Herney Cruz Medina, Sonia Ibanova Herrera Hernández.

Metodología: Wilquer Herney Cruz Medina, Sonia Ibanova Herrera Hernández.

Administración del proyecto: Wilquer Herney Cruz Medina, Sonia Ibanova Herrera Hernández.

Redacción-borrador original: Wilquer Herney Cruz Medina, Sonia Ibanova Herrera Hernández.

Redacción-revisión y edición: Wilquer Herney Cruz Medina, Sonia Ibanova Herrera Hernández.