ACCESO ABIERTO

Recibido: 03/02/25
Aceptado: 08/04/25
Publicado en línea: 15/04/25

ARTÍCULO ORIGINAL

Características sociodemográficas y satisfacción del usuario en farmacias privadas en Lima Norte, Perú

Zuly Chavez-Urbano[1,a]

[1] Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
[a] Médico Especialista en Anestesia, Analgesia y Rehabilitación.

Palabras clave:
farmacia; servicios comunitarios de farmacia; satisfacción de los consumidores; salud pública; características (Fuente: DeCS - BIREME).

RESUMEN

Objetivo. Determinar las características sociodemográficas asociadas a la satisfacción del usuario en farmacias privadas en Lima Norte (Perú). **Métodos.** Se diseñó un estudio cuantitativo, no experimental, con alcance comparativo y transversal. El instrumento utilizado fue la escala de satisfacción del usuario de farmacias, que se aplicó a una muestra de 150 usuarios de farmacias privadas en Lima Norte. Para verificar la asociación de las características sociodemográficas con la variable satisfacción se utilizaron la prueba de Tau-b de Kendall y el test exacto de Fisher. **Resultados.** Existen asociaciones de la satisfacción con el sexo (p = 0,034) y el nivel socioeconómico (p = 0,001) **Conclusiones.** El sexo y el nivel socioeconómico son factores relacionados a la satisfacción del usuario de farmacias privadas en Lima Norte.

Sociodemographic characteristics and user satisfaction at private pharmacies across Northern Lima, Peru

Keywords:
pharmacy; community pharmacy services; consumer satisfaction; public health; characteristics (Source: MeSH - NLM).

ABSTRACT

Objective. To determine the sociodemographic characteristics associated with user satisfaction at private pharmacies across Northern Lima, Peru. **Methods.** A quantitative, non-experimental, cross-sectional, and comparative study was conducted. The instrument used was the Pharmacy User Satisfaction Scale, applied to a sample of 150 users from private pharmacies in Northern Lima. To assess the association between sociodemographic characteristics and satisfaction, Kendall's Tau-b test and Fisher's exact test were used. **Results.** Significant associations were found between user satisfaction and sex (p = 0.034), as well as socioeconomic status (p = 0.001). **Conclusions.** Sex and socioeconomic status are factors associated with user satisfaction at private pharmacies in Northern Lima.

Citar como: Chavez-Urbano Z. Características sociodemográficas y satisfacción del usuario en farmacias privadas en Lima Norte, Perú. Rev Peru Cienc Salud. 2025; 7(2):89-95. doi: https://doi.org/10.37711/rpcs.2025.7.2.2

Correspondencia:
Zuly Chavez-Urbano
zulymedic@hotmail.com

© El autor. Este es un artículo bajo la licencia de Creative Commons, CC-BY 4.0

INTRODUCCIÓN

Existe una brecha de conocimiento sobre cómo se relaciona la satisfacción y las características sociodemográficas en usuarios de farmacias en el contexto nacional del Perú [1]. La satisfacción del usuario es un indicador crucial de la calidad del servicio y tiene un impacto directo en la fidelización y el cumplimiento del tratamiento [2].

A nivel internacional, Piraux et al. [3] reportaron que una baja satisfacción puede derivar en un incumplimiento del tratamiento prescrito, lo cual afecta negativamente la salud pública. En este sentido, Yuliandani et al. [4] resaltaron la importancia de evaluar los factores que influyen en la satisfacción del usuario, incluyendo aspectos relacionados con la atención al cliente, la disponibilidad de medicamentos, los tiempos de espera y la competencia profesional del personal farmacéutico.

En el contexto nacional, Condezo y Caldas [5] indicaron que las características sociodemográficas del usuario de farmacias también juegan un papel fundamental en la percepción de la satisfacción. Factores como la edad, el nivel de educación, el género y el nivel socioeconómico pueden influir significativamente en las expectativas y experiencias de los usuarios. Por ejemplo, personas de mayor edad pueden tener diferentes expectativas en cuanto a la atención recibida en comparación con usuarios más jóvenes. Zapata [6] evidencia que el nivel de educación puede afectar la comprensión y valoración de la información proporcionada por los farmacéuticos. Por lo tanto, es vital realizar un análisis detallado de estas características para identificar posibles disparidades y áreas de mejora en la prestación de servicios.

Manifiestamente, la integración de un enfoque sociodemográfico en la evaluación de la satisfacción del usuario permite desarrollar estrategias más específicas y efectivas para mejorar la calidad del servicio en farmacias privadas de Lima Norte (Perú). La segmentación de los usuarios según sus características demográficas facilita la implementación de medidas personalizadas que respondan mejor a las necesidades y expectativas de cada grupo [6]. Además, este enfoque puede contribuir a la formación continua del personal farmacéutico y a la optimización de los procesos internos de las farmacias, asegurando así una atención más eficiente y de mayor calidad.

Por lo previamente evidenciado, se sustenta la relevancia fundamental de explorar la relación entre la satisfacción y las características sociodemográficas de los usuarios finales [7]. En ese sentido, se plantea el consiguiente objetivo de investigación: determinar las características sociodemográficas asociadas a la satisfacción del usuario en farmacias privadas en Lima Norte (Perú).

MÉTODOS

Tipo y área de estudio

El diseño de la investigación fue no experimental con alcance comparativo [8], debido a que buscó determinar diferencias significativas entre las variables de estudio. Fue, además, una indagación cuantitativa y transversal [9], debido a que se orientó al levantamiento de información mediante la autoaplicación de un cuestionario con respuesta cerrada. Este estudió se realizó en el distrito de San Martín de Porres – Lima Norte (Perú), en el año 2023.

Población y muestra

La muestra fue de carácter no probabilístico intencionado [10] y estuvo conformada por un total de 150 usuarios de farmacias privadas de Lima Norte, específicamente del distrito de San Martín de Porres, siguiendo los siguientes criterios de inclusión: completar el consentimiento informado y ser mayor de edad; y los siguientes criterios de exclusión: no terminar de rellenar el instrumento de medición y no estar participando en otra investigación.

Instrumentos de recolección de datos

Respecto de la variable "satisfacción con el servicio de farmacias privadas", se utilizó la Escala de satisfacción con el servicio de farmacias, validada por Márquez-Peiró y Pérez-Peiró [11]. Se obtuvo un valor en la V de Aiken [12] de 0,90, considerado como muy satisfactorio. El instrumento contó con un total de 21 reactivos que miden la satisfacción del usuario de farmacias privadas desde 4 dimensiones: zona y proceso de dispensación, habilidad del personal, confianza y ayuda al paciente, explicaciones y evaluación de mi estado de salud (ver Tabla 2).

Las respuestas a los ítems se presentaron de acuerdo con una escala de tipo Likert, donde el participante respondió eligiendo entre 4 opciones con distintas puntuaciones: desde "muy en desacuerdo" (1 punto) hasta "muy de acuerdo" (4 puntos). Así, el instrumento estuvo conformado por 21 ítems con una puntuación mínima de 21 y una máxima de 84 puntos. Según el puntaje se obtuvo una categorización de la satisfacción con el servicio de farmacias privadas baja (21-41 puntos), moderada (42-62 puntos) y alta (63-84 puntos).

Respecto al nivel de confiabilidad del instrumento, se realizó una prueba piloto, en la que se obtuvieron los siguientes valores según dimensiones: zona y

proceso de dispensación (α = 0,87), habilidad del personal (α = 0,89), confianza y ayuda al paciente (α = 0,82) y explicaciones y evaluación de mi estado de salud (α = 0,90). Dados estos valores, se garantiza un adecuado proceso de validación y confiabilidad.

Así mismo, para comprobar la validez de constructo se realizó un análisis factorial exploratorio (AFE), precedido por la prueba de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO = 0,967) y la prueba de esfericidad de Bartlett (X^2 = 2929,197; gl = 150; p < 0,000), cuyos resultados confirmaron la pertinencia de aplicar el AFE. Los ítems se agruparon adecuadamente en sus respectivas dimensiones, mostrando comunalidades aceptables y una solución factorial clara, explicando en conjunto el 68,87 % de la varianza total. Además, los coeficientes alfa de Cronbach evidenciaron una alta consistencia interna en todas las dimensiones.

En cuanto a la definición de las variables, la satisfacción del usuario puede ser conceptualizada como el grado en que las expectativas, necesidades y deseos de un usuario son cumplidos por un producto, servicio o experiencia [1]. Respecto de las características sociodemográficas, se utilizó una ficha de recolección de datos, donde se consultó a los participantes por su edad, sexo, nivel socioeconómico y nivel de instrucción.

Procedimientos de recolección de datos

La participación en el presente estudio estuvo supeditada a la aprobación, por parte de cada participante, de un consentimiento informado en formato presencial, explicándoles a cada participante, de forma clara, comprensible y veraz, los riesgos, beneficios, alternativas y propósito de la presente investigación previo al formulario de Google Forms ®, donde se suministró el instrumento a través de la técnica encuesta, cuyo enlace fue enviado al WhatsApp de los participantes. En la realización de esta indagación se cumplió con los estándares éticos correspondientes.

Análisis de datos

Una vez recolectados los datos por medio de Google Forms ®, estos fueron exportados al programa SPSS 18. Se empleó la estadística descriptiva de las características sociodemográficas y de la variable "satisfacción". Así mismo, por abordarse variables ordinales y nominales, se realizaron tablas cruzadas. Para verificar la asociación de las "características sociodemográficas" con la variable "satisfacción", se utilizaron la prueba de tau-b de Kendall y la chi-cuadrada.

Aspectos éticos

En esta investigación fueron respetados los principios éticos de la Declaración de Helsinki, promulgada por la Asociación Médica Mundial. De esa manera, los datos cumplieron con los 4 principios básicos de la ética en investigación: respeto a las personas, beneficencia, no maleficencia y justicia. Así mismo, fue aplicado el consentimiento informado, lo que garantizó la decisión libre, voluntaria y autónoma de los participantes. Se contó con la aprobación del Comité de Ética de la Facultad de Medicina de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, con código de estudio 0319-2024.

RESULTADOS

Referente a la edad, el 38,0 % de los usuarios de farmacias privadas tenían entre 51 y 65 años. En cuanto al sexo, la proporción de usuarios femeninas era mayor (64,7 %) en comparación al sexo masculino 35,3 %. Respecto del nivel socioeconómico destacaron aquellos que declararon un nivel medio 54,7 %. Así mismo, referente al nivel de instrucción, el 43,3 % de los participantes tuvo una formación máxima de estudios secundarios (ver Tabla 1).

En la variable satisfacción se evidencia que, en la dimensión "zona y proceso de dispensación", el mayor valor se encuentra en la satisfacción moderada del

Tabla 1. Características sociodemográficas de los usuarios de farmacias privadas

Características sociodemográficas	n = 150	
	fi	%
Edad		
18 a 30 años	39	26,0
31 a 50 años	42	28,0
51 a 65 años	57	38,0
Más de 65 años	12	8,0
Sexo		
Masculino	53	35,3
Femenino	97	64,7
Nivel socioeconómico		
Bajo	64	42,7
Medio	82	54,7
Alto	03	2,0
Muy alto	01	0,6
Nivel de instrucción		
Sin instrucción	02	1,3
Primaria	61	40,7
Secundaria	65	43,3
Técnico	19	12,7
Universitario	03	2,0

Tabla 2. Estadística descriptiva de satisfacción según dimensiones e ítems

Satisfacción	n = 150					
	Alta		Moderada		Baja	
	fi	%	fi	%	fi	%
Zona y proceso de dispensación						
La ubicación de la farmacia es adecuada.	40	26,7	63	42,0	47	31,3
La zona de dispensación es de fácil acceso.	38	25,3	65	43,3	47	31,3
La temperatura es adecuada.	42	28,0	61	40,7	47	31,3
El horario de atención al público es suficiente.	39	26,0	62	41,3	49	32,7
El tiempo que se tarda en atenderle es el necesario.	43	28,7	63	42,0	44	29,3
Las condiciones de confidencialidad mientras se le dispensa su medicamente son buenas.	41	27,3	60	40,0	49	32,7
Habilidad del personal						
El farmacéutico es siempre agradable conmigo.	44	29,3	62	41,3	44	29,3
Si tengo alguna duda con mi medicación, el farmacéutico está siempre dispuesto a ayudarme.	40	26,7	64	42,7	46	30,7
El farmacéutico me dedica todo el tiempo que necesito.	39	26,0	61	40,7	50	33,3
El farmacéutico está dispuesto a contestar a mis preguntas.	41	27,3	65	43,3	44	29,3
Confianza y ayuda al paciente						
Confío en el farmacéutico y en su profesionalidad.	42	28,0	60	40,0	48	32,0
Cuando hablo con el farmacéutico me siento mejor.	38	25,3	64	42,7	48	32,0
El farmacéutico me pregunta si obtengo los mejores resultados con mi medicación.	40	26,7	66	44,0	44	29,3
El farmacéutico soluciona las necesidades relacionadas con mi tratamiento.	43	28,7	60	40,0	47	31,3
El farmacéutico me hace preguntas para estar seguro de que mi medicación está siendo efectiva.	41	27,3	62	41,3	47	31,3
Explicaciones y evaluación de mi estado de salud						
El farmacéutico me dice cómo debo tomar mi medicación.	39	26,0	65	43,3	46	30,7
El farmacéutico me explica la acción y los efectos de mi medicación.	40	26,7	63	42,0	47	31,3
Si tengo algún problema puedo comentarlo con el farmacéutico.	42	28,0	62	41,3	46	30,7
El farmacéutico me avisa de los efectos adversos de mi medicación.	41	27,3	64	42,7	45	30,0
He llegado a la conclusión con el farmacéutico de que la medicación va a producir efectos favorables.	39	26,0	62	41,3	49	32,7
El farmacéutico me pregunta sobre los cambios en mi estado de salud desde la última visita.	40	26,7	63	42,0	47	31,3

ítem "la zona de dispensación es de fácil acceso" (fi = 65; % = 43,3). En la dimensión habilidad personal, el mayor valor se encuentra en la satisfacción moderada del ítem "el farmacéutico está dispuesto a contestar a mis preguntas" (fi = 65; % = 43,3). En la dimensión "confianza y ayuda al paciente", el mayor valor se ubica en la satisfacción moderada del ítem "el farmacéutico me pregunta si obtengo los mejores resultados con mi medicación" (fi = 66; % = 44,0). Finalmente, en la dimensión "explicaciones y evaluación de mi estado de salud", el mayor valor está en la satisfacción moderada del ítem "el farmacéutico me dice cómo debo tomar mi medicación" (fi = 65; % = 43,3) (ver Tabla 2).

Respecto del nivel de "satisfacción", el nivel más prevalente fue el moderado (fi = 63; % = 42,0) (ver Tabla 3).

Tabla 3. Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en farmacias privadas en Lima Norte

Nivel de satisfacción	n = 150	
	fi	%
Alto	45	30,0
Moderado	63	42,0
Bajo	42	28,0

Tabla 4. Tabla cruzada según variable satisfacción y verificación de asociación

Características sociodemográficas	Satisfacción n = 150						Coeficiente tau-b de Kendall	*p*-valor
	Alta		Moderada		Baja			
	fi	%	fi	%	fi	%		
Edad							0,433	0,207*
18 a 30 años	9	23,1	20	51,3	19	25,6		
31 a 50 años	12	28,6	18	42,9	12	28,6		
51 a 65 años	22	38,6	20	35,1	15	26,3		
Más de 65 años	5	41,7	2	16,7	5	41,7		
Sexo								0,034**
Masculino	18	34,0	20	37,7	15	28,3		
Femenino	30	30,9	40	41,2	27	27,8		
Nivel socioeconómico							0,609	0,001*
Bajo	14	21,9	30	46,9	20	31,3		
Medio	34	41,5	28	34,1	20	24,4		
Alto	1	33,3	1	33,3	1	33,3		
Muy alto	0	0,0	0	0,0	1	100,0		
Nivel de instrucción							0,192	0,560*
Sin instrucción	0	0,0	1	50,0	1	50,0		
Primaria	13	21,3	28	45,9	20	32,8		
Secundaria	23	35,4	25	38,5	17	26,2		
Técnico	11	57,9	5	26,3	3	15,8		
Universitario	1	33,3	1	33,3	1	33,3		

* Tau-b de Kendall
** Chi-cuadrado

Respecto de la verificación de asociación de la "satisfacción" con las "características sociodemográficas" de nuestros sujetos de estudio, se evidencia que las asociaciones significativas se encuentran en las categorías "sexo" (p = 0,034) y "nivel socioeconómico" (p = 0,001) (ver Tabla 4).

DISCUSIÓN

Investigar la satisfacción y las características sociodemográficas del usuario de farmacias privadas en Lima Norte permite comprender mejor los factores que influyen en la satisfacción del cliente en un sector crucial para la salud pública [15]. Este estudio ofrece una perspectiva detallada sobre cómo las variables sociodemográficas, como edad, sexo, nivel educativo y situación económica, se asocian a la percepción y expectativas de los usuarios en esta región específica [16]. Los resultados obtenidos pueden servir como base para el desarrollo de estrategias de mejora en el servicio de farmacias, contribuyendo así a una atención más personalizada y eficiente. Así mismo, la investigación en un contexto urbano como Lima Norte, caracterizado por una diversidad socioeconómica considerable, aporta datos valiosos y específicos que pueden orientar políticas públicas y prácticas comerciales, mejorando así la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el ámbito farmacéutico [17].

Considerando la verificación de la asociación entre variables, se reporta asociación significativa entre la satisfacción y el sexo (p = 0,034). Así, diversos estudios han coincidido en señalar una asociación significativa entre la satisfacción del usuario y su sexo en farmacias privadas. Por ejemplo, el estudio de Alzahrani et al. [18] reveló que las mujeres reportaron mayores niveles de satisfacción, especialmente en relación con la amabilidad del personal y la claridad en la información sobre medicamentos. De forma similar, en una investigación realizada por Kitole et al. [19], se encontró que los hombres valoraban más la rapidez en la atención, mientras que las mujeres otorgaban mayor peso a la empatía del personal farmacéutico. Un tercer estudio, desarrollado por Barghouth et al. [20], identificó que las mujeres tendían a interactuar

más con el personal, lo cual contribuía a una experiencia más positiva. Estos hallazgos sugieren que las diferencias en expectativas y estilos de interacción, según el sexo, pueden influir directamente en los niveles de satisfacción percibidos, destacando la importancia de estrategias diferenciadas de atención para mejorar la experiencia del usuario.

Por el contrario, un estudio realizado por Kebede et al. [21] no encontró diferencias significativas según sexo, argumentando que factores como el tiempo de espera, la disponibilidad de medicamentos y el precio influyen más en la satisfacción que el sexo del usuario. Estas discrepancias pueden explicarse por contextos socioculturales distintos y por variaciones en los criterios utilizados para medir la satisfacción, lo que evidencia la necesidad de estudios más estandarizados y específicos por región [22].

En cuanto a la asociación significativa entre satisfacción y nivel socioeconómico, la investigación de Molla et al. [23] evidenció que los usuarios con mayor nivel educativo y económico reportaron niveles más altos de satisfacción, argumentando que estos grupos tienden a tener mayores expectativas, pero también mayor capacidad para evaluar positivamente un servicio bien estructurado. De manera similar, el estudio de Kabba et al. [24] reveló que las personas de nivel socioeconómico alto perciben mejor el acceso a medicamentos y la calidad de la atención farmacéutica, lo cual influye directamente en su satisfacción. Por otro lado, un estudio realizado por Beyene et al. [25] mostró que no existe una diferencia significativa en la satisfacción entre usuarios de distintos niveles socioeconómicos. Los autores argumentan que, en contextos donde las opciones farmacéuticas son limitadas y la comunidad valora aspectos como la cercanía, el trato humano y la confianza con el personal, la satisfacción no depende tanto del nivel económico sino de factores relacionales y de accesibilidad. Este hallazgo cuestiona la generalización de la asociación entre nivel socioeconómico y satisfacción, resaltando la importancia del contexto local y de variables cualitativas que pueden tener un peso igual o mayor que las condiciones materiales.

El presente estudio enfrentó limitaciones, como la posibilidad de sesgo en la selección de la muestra, dado que los participantes podrían no ser representativos de la población total de usuarios de farmacias privadas en dicha área. Además, la naturaleza transversal del estudio impide establecer relaciones causales entre las variables de "satisfacción" y las "características sociodemográficas". Así mismo, considerar que la dependencia de encuestas autoinformadas puede introducir errores de respuesta y que factores como la disposición de los encuestados a participar o su interpretación de las preguntas pueden afectar la validez de los resultados.

Se recomienda a ulteriores estudios adoptar un diseño de estudio longitudinal que permita analizar cambios en la satisfacción a lo largo del tiempo y establecer relaciones causales más robustas. Además, se sugiere ampliar la muestra para incluir una mayor diversidad de usuarios y así mejorar la representatividad de los resultados. Por otra parte, implementar métodos mixtos, combinando encuestas cuantitativas con entrevistas cualitativas, podría ofrecer una comprensión más profunda de las experiencias de los usuarios. Es esencial también considerar factores contextuales específicos de cada farmacia, como la calidad del servicio y el entorno físico, para una evaluación más integral de la satisfacción. Por último, comparar los resultados con datos de otras regiones o áreas metropolitanas contribuiría a identificar patrones y diferencias relevantes, enriqueciendo así la validez externa del estudio.

Conclusiones

Se concluye la existencia de asociaciones de la satisfacción con el sexo (p = 0,034) y el nivel socioeconómico (p = 0,001). Próximas investigaciones podrían explorar la influencia de variables psicológicas y comportamentales, como la percepción de la calidad del servicio y la fidelidad a la farmacia, en la satisfacción del usuario. Así mismo, se podría investigar las diferencias en la satisfacción y las características sociodemográficas entre usuarios de farmacias privadas y públicas, lo que permitiría entender mejor las motivaciones y necesidades de distintos grupos de usuarios.

REFERENCIAS

1. El-Kholy AA, Abdelaal K, Alqhtani H, Abdel-Wahab BA, Abdel-Latif MMM. Publics' Perceptions of Community Pharmacists and Satisfaction with Pharmacy Services in Al-Madinah City, Saudi Arabia: A Cross Sectional Study. Medicina [Internet]. 2022 [Consultado el 2 de junio de 2024];58(3):432. doi:10.3390/medicina58030432
2. Druică E, Ianole-Călin R, Băicuș C, Dinescu R. Determinants of Satisfaction with Services, and Trust in the Information Received in Community Pharmacies: A Comparative Analysis to Foster Pharmaceutical Care Adoption. Healthcare [Internet]. 2021 [Consultado el 2 de junio de 2024];9(5):562. doi: 10.3390/healthcare9050562
3. Piraux A, Cavillon M, Ramond-Roquin A, Faure S. Assessment of Satisfaction with Pharmacist-Administered COVID-19 Vaccinations in France: PharmaCoVax. Vaccines [Internet]. 2022 [Consultado el 3 de junio de 2024]; 10(3):440. doi: 10.3390/vaccines10030440
4. Yuliandani Y, Dewi S, Melyani I. Patient satisfaction with clinical pharmacy services and the affecting factors: a literature Review. Pharmacia [Internet]. 2022 [Consultado el 9 de abril de 2025];69:227-236. doi: 10.3897/pharmacia.69.e80261

5. Condezo-Gerónimo S, Caldas-Herrera, E. Satisfacción de los usuarios externos que acudieron a la farmacia de un establecimiento de salud especializado pediátrico durante el año 2021. Investigación E Innovación Clínica Y Quirúrgica Pediátrica [Internet]. 2024 [Consultado el 9 de abril de 2025],2(2). doi:10.59594/iicqp.2024.v2n2.98

6. Zapata R. Calidad de atención y satisfacción del servicio de farmacia en usuarios que acuden a consultorios externos del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2022 [Internet]. Lima: Universidad Nacional del Callao; 2023 [Consultado el 9 de abril de 2025]. Disponible en: https://hdl.handle.net/20.500.12952/8229

7. Baratta F, Ciccolella M, Brusa P. The Relationship between Customers and Community Pharmacies during the COVID-19 (SARS-CoV-2) Pandemic: A Survey from Italy. International Journal of Environmental Research and Public Health [Internet]. 2021 [Consultado el 5 de junio de 2024]; 18(18):9582. doi: 10.3390/ijerph18189582

8. Thangjai W, Niwitpong S-A. Confidence Intervals for Mean and Difference between Means of Delta-Lognormal Distributions Based on Left-Censored Data. Symmetry [Internet]. 2023 [Consultado el 5 de junio de 2024]; 15(6):1216. doi: 10.3390/sym15061216

9. Maier C, Bennett J, Grover V, Dwivedi Y. Cross-sectional research: A critical perspective, use cases, and recommendations for IS research. International Journal of Information Management [Internet], 2023 [Consultado el 6 de junio de 2024];70:102625. doi: 10.1016/j.ijinfomgt.2023.102625

10. Rahman MM. Sample size determination for survey research and non-probability sampling techniques: A review and set of recommendations. J Entrep Bus Econ [Internet]. 2023 [Consultado el 8 de junio de 2024];11(1):42-62. Disponible en: https://scientificia.com/index.php/JEBE/article/view/201

11. Márquez-Peiró J, Pérez-Peiró C. Evaluación de la satisfacción y de la insatisfacción de pacientes atendidos en la unidad de atención farmacéutica a pacientes externos. Farmacia Hospitalaria [Internet]. 2008 [Consultado el 8 de junio de 2024];32:71-76. doi: 10.1016/S1130-6343(08)72817-4

12. Merino-Soto C. Aiken's V Coefficient: Differences in Content Validity Judgments. MHSalud [Internet]. 2023 [Consultado el 9 de abril de 2025];20(1):23-32. doi: 10.15359/mhs.20-1.3

13. Schreiber J. Issues and recommendations for exploratory factor analysis and principal component analysis. Administrative Pharmacy [Internet]. 2021 [Consultado el 8 de junio de 2024];17:1004-1011. doi: 10.1016/j.sapharm.2020.07.027

14. Lüpsen H. Generalizations of the Tests by Kruskal-Wallis, Friedman and van der Waerden for Split-plot Designs. Austrian Journal of Statistics [Internet]. 2023 [Consultado el 9 de junio de 2024];52(5):101-30. doi: 10.17713/ajs.v52i5.1545

15. Nguyen BQ, Nguyen CTT. An Assessment of Outpatient Satisfaction with Hospital Pharmacy Quality and Influential Factors in the Context of the COVID-19 Pandemic. Healthcare [Internet]. 2022 [Consultado el 9 de junio de 2024];10(10):1945. doi: 10.3390/healthcare10101945

16. Bîrsan M, Focșa A-V, Cristofor AC, Scripcariu S-I, Antonoaea P, Vlad R-A, et al. Healthcare Service Quality Evaluated Using the Degree of Satisfaction of Patients in Romanian Community Pharmacies. Healthcare [Internet]. 2023 [Consultado el 9 de junio de 2024];11(23):3038. doi: 10.3390/healthcare11233038

17. Liu J, Zhou Y, Jiang X, Zhang W. Consumers' satisfaction factors mining and sentiment analysis of B2C online pharmacy reviews. BMC Med Inform Decis Mak [Internet]. 2020 [Consultado el 10 de junio de 2024];20:194. doi: 10.1186/s12911-020-01214-x

18. Alzahrani A, Felix H, Alzharani A, Alharbi K, Arbaein T, Shahzad M, et al. Patient satisfaction with Saudi community pharmacy services (Wasfaty System). Journal of Taibah University Medical Sciences [Internet]. 2021 [Consultado el 7 de junio de 2025];19:711-719. doi: 10.1016/j.jtumed.2024.05.008

19. Kitole FA, Ali Z, Song J, Ali M, Fahlevi M, Aljuaid M, et al. Exploring the Gender Preferences for Healthcare Providers and Their Influence on Patient Satisfaction. Healthcare [Internet]. 2025 [Consultado el 7 de junio de 2025];13(9):1063. doi:10.3390/healthcare13091063

20. Barghouth D, Al-Abdallah G, Abdallah A. Pharmacy service factors and pharmacy performance: the role of patient satisfaction in community pharmacies. International Journal of Pharmaceutical and Healthcare Marketing [Internet]. 2021 [Consultado el 7 de junio de 2025];15:410-428. doi:10.1108/IJPHM-03-2020-0017

21. Kebede H, Tsehay T, Necho M, Zenebe Y. Patient Satisfaction Towards Outpatient Pharmacy Services and Associated Factors at Dessie Town Public Hospitals, South Wollo, North-East Ethiopia. Patient Preference and Adherence [Internet]. 2021 [Consultado el 7 de junio de 2025];15:87-97. doi: 10.2147/PPA.S287948

22. Ismail A, Gan YN, Ahmad N. Factors associated with patient satisfaction towards pharmacy services among out-patients attending public health clinics: Questionnaire development and its application. PLoS One [Internet]. 2020 [Consultado el 6 de junio de 2025];15(11). doi: 10.1371/journal.pone.0241082

23. Molla M, Sisay W, Andargie Y, Kefale B, Singh P. Patients' satisfaction with outpatient pharmacy services and associated factors in Debre Tabor comprehensive specialized hospital, Northwest Ethiopia: A cross-sectional study. PLoS ONE [Internet]. 2022 [Consultado el 7 de junio de 2025];17(1):e0262300. doi:10.1371/journal.pone.0262300

24. Kabba J, Bah A, James P. Patients satisfaction with free healthcare pharmaceutical services in Sierra Leone: a national cross-sectional study. Int J Clin Pharm [Internet]. 2021 [Consultado el 7 de junio de 2025];43:556-565. doi:10.1007/s11096-020-01163-5

25. Beyene K, Chan A, Bandreddi N. Patient satisfaction with community pharmacist-led anticoagulation management services and its relationship with patient characteristics in New Zealand. Int J Clin Pharm [Internet]. 2021 [Consultado el 7 de junio de 2025];43:154–164. doi:10.1007/s11096-020-01124-y

Fuentes de financiamiento

La investigación fue realizada con recursos propios.

Conflictos de interés

La autora declara no tener conflictos de interés.