



UNAP



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

TESIS

**“SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DE LA FARMACIA GENERIX
S.A.C. DE LA CIUDAD DE IQUITOS, NOVIEMBRE 2021”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

RESENTADO POR:

**INGRI ANETTY HUAYMACARI MELENDEZ
DIANA LIBERTAD PORTOCARRERO VARGAS**

ASESOR:

Lic. Adm. HUGO HENRY RUIZ VÁSQUEZ, Mg.

IQUITOS, PERÚ

2022



UNAP

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS
FACEN
"COMITÉ CENTRAL DE GRADOS Y TÍTULOS"



ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS VIRTUAL N°115-CCGyT-FACEN-UNAP-2022

En la ciudad de Iquitos, a los 07 días del mes de octubre del año 2022, a horas: 11:00 a.m. se dio inicio haciendo uso de la plataforma Google meet la sustentación pública de la Tesis titulada: "SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DE LA FARMACIA GENERIX S.A.C. DE LA CIUDAD DE IQUITOS, NOVIEMBRE 2021", autorizado mediante Resolución Decanal N°1769-2022-FACEN-UNAP presentado por las Bachilleres en Ciencias Administrativas INGRI ANETTY HUAYMACARI MELENDEZ y DIANA LIBERTAD PORTOCARRERO VARGAS, para optar el Título Profesional de LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN que otorga la UNAP de acuerdo a Ley Universitaria N° 30220 y el Estatuto de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana.

El Jurado calificador y dictaminador está integrado por los siguientes profesionales:

Lic. Adm. MARLO CÉSAR GARCIA BARBARÁN, Mg.	(Presidente)
Lic. Adm. WINSTON JOSÉ RENGIFO VILLACORTA, Mg.	(Miembro)
Lic. Adm. WALTER SORIA DEL AGUILA, Mg.	(Miembro)

Luego de haber escuchado con atención y formulado las preguntas necesarias, las cuales fueron respondidas: **SATISFACTORIAMENTE**

El jurado después de las deliberaciones correspondientes, arribó a las siguientes conclusiones: La Sustentación Pública y la Tesis han sido: **APROBADAS** con la calificación **BUENA (16)**.

Estando las Bachilleres aptas para obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración.

Siendo las 12:30 p.m. del 07 de octubre del 2022, se dio por concluido el acto académico.

Lic. Adm. MARLO CÉSAR GARCIA BARBARÁN, Mg.
Presidente

Lic. Adm. WINSTON JOSÉ RENGIFO VILLACORTA, Mg.
Miembro

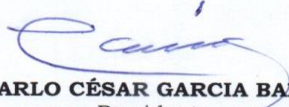
Lic. Adm. WALTER SORIA DEL AGUILA, Mg.
Miembro

Lic. Adm. HUGO HENRY RUIZ VÁSQUEZ, Mg.
Asesor

Somos la Universidad Licenciada más importante de la Amazonia del Perú, rumbo a la acreditación
Calle Nanay N°352-356- Distrito de Iquitos – Maynas – Loreto
<http://www.unapiquitos.edu.pe> - e-mail: facen@unapiquitos.edu.pe
Teléfonos: #065-234364 /065-243644 - Decanatura: #065-224342 / 944670264



JURADO y ASESOR



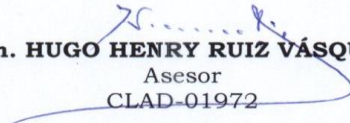
Lic.Adm. MARLO CÉSAR GARCIA BARBARÁN, Mg.
Presidente
CLAP N°019-VII



Lic.Adm. WINSTON JOSÉ RENGIFO VILLACORTA, Mg.
Miembro
CLAD-09265



Lic.Adm. WALTER SORIA DEL AGUILA, Mg.
Miembro
CLAD-02527



Lic.Adm. HUGO HENRY RUIZ VÁSQUEZ, Mg.
Asesor
CLAD-01972

DEDICATORIA

A mis padres Rodolfo y Libertad quienes han sido parte fundamental en mi formación académica, quienes con su apoyo constante me han motivado en este enorme proceso. A mi hermano Cristian por su amor, paciencia y apoyo incondicional.

Diana Libertad Portocarrero Vargas

Dedico de todo corazón a mi mamá y mi papá por apoyarme día y noche en la vida y en mis estudios.

Ingri Anetty Huaymacari Meléndez

AGRADECIMIENTO

A mis padres y hermano por su paciencia, amor comprensión y apoyo incondicional, sin ellos no hubiera sido posible llegar a la meta, los amo demasiado.

A mis amigos que me han acompañado en este proceso compartiendo conocimientos y momentos de alegría. Sin ustedes este camino hubiera sido más complicado, gracias por ser los mejores compañeros de la vida universitaria.

A cada docente de la escuela de Administración quienes me dieron los conocimientos necesarios para mi vida profesional, en especial al Licenciado Hugo Henry Ruiz Vásquez por sus consejos y guía para desarrollar este proyecto de tesis

Diana Libertad Portocarrero Vargas

Gracias a Dios por permitirme tener una familia maravillosa, a mi familia por apoyarme en cada decisión y proyecto que desarrollé a lo largo de mi vida, a los docentes que portaron cada enseñanza que hoy en día pongo en práctica y a mis padres por permitirme culminar con excelencia el desarrollo de la tesis.

Agradezco al asesor de tesis Lic. Hugo Henry Ruiz Vásquez por apoyarnos y brindarnos su conocimiento y capacidad para guiarnos en la culminación de la tesis.

Ingri Anetty Huaymacari Meléndez

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
PORTADA	i
ACTA DE SUSTENTACIÓN	ii
JURADO Y ASESOR	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
ÍNDICE GENERAL	vi
ÍNDICE DE GRÁFICOS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO	3
1.1 Antecedentes	3
1.2 Bases teóricas	5
1.3 Definición de términos básicos	8
CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES	10
2.1 Formulación de la Hipótesis	10
2.2 Variable y su operacionalización	10
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	12
3.1 Tipo y diseño	12
3.2 Diseño muestral	12
3.3 Procedimientos de recolección de datos	13
3.4 Procesamiento y análisis de los datos	14
3.5 Aspectos éticos	15
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	16
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN	26
CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES	28
CAPÍTULO VII: RECOMENDACIONES	29
CAPÍTULO VIII: FUENTES DE INFORMACIÓN	30
ANEXOS	
1. Matriz de consistencia	
2. Instrumento de recolección de datos	
3. Consentimiento informado	

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1: Nivel satisfacción de los usuarios externos de la Farmacia Generix SAC, Iquitos noviembre 2021	16
Tabla 2: Nivel satisfacción de los usuarios en cada una de sus dimensiones en la Farmacia Generix SAC Iquitos Noviembre, 2021.	17
Tabla 3: Nivel satisfacción de los usuarios externos de la Farmacia Generix SAC, Iquitos noviembre 2021, según dimensión entorno	18
Tabla 4: Nivel satisfacción de los usuarios externos de la Farmacia Generix SAC, Iquitos noviembre 2021, según dimensión entorno por ítems.	19
Tabla 5: Nivel satisfacción de los usuarios externos de la Farmacia Generix SAC, Iquitos noviembre 2021, según dimensión Relaciones interpersonales.	21
Tabla 6: Nivel satisfacción de los usuarios externos de la Farmacia muestra Generix SAC, Iquitos noviembre 2021, según dimensión relaciones interpersonales por ítems	22
Tabla 7: Nivel satisfacción de los usuarios externos de la Farmacia Generix SAC, Iquitos noviembre 2021, según dimensión Tecnológica-científica.	23
Tabla 8: Nivel satisfacción de los usuarios externos de la Farmacia Generix SAC, Iquitos noviembre 2021, según dimensión tecnológica-científica por ítems.	24

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Pág.
Gráfico 1: Nivel satisfacción de los usuarios externos de la Farmacia Generix SAC, Iquitos noviembre 2021	16
Gráfico 2: Nivel satisfacción de los usuarios en cada una de sus dimensiones en la Farmacia Generix SAC Iquitos Noviembre, 2021.	17
Gráfico 3: Nivel satisfacción de los usuarios externos de la Farmacia Generix SAC, Iquitos noviembre 2021	18
Gráfico 4: Nivel satisfacción de los usuarios externos de la Farmacia Generix SAC, Iquitos noviembre 2021, según dimensión entorno por ítems.	20
Gráfico 5: Nivel satisfacción de los usuarios externos de la Farmacia Generix SAC, Iquitos noviembre 2021, según dimensión Relaciones interpersonales.	21
Gráfico 6: Nivel satisfacción de los usuarios externos de la Farmacia Generix SAC, Iquitos noviembre 2021, según dimensión relaciones interpersonales por ítems.	22
Gráfico 7: Nivel de satisfacción de los usuarios externos de la Farmacia Generix SAC, Iquitos noviembre 2021, según dimensión Tecnológica-Científica.	23
Gráfico 8: Nivel satisfacción de los usuarios externos de la Farmacia Generix SAC, Iquitos noviembre 2021, según dimensión tecnológica - científica por ítems.	25

RESUMEN

Estudiar la satisfacción del usuario es sumamente importante en cualquier Institución o empresa, más aún todavía en farmacias, donde en Iquitos metropolitano existe una gran cantidad de ellas y por ende una gran competencia. El estudio tiene como objetivo general Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios externos de la Farmacia Generix SAC, Iquitos noviembre 2021, y como objetivos específicos conocer el nivel de satisfacción de los usuarios externos en cada una de las dimensiones de la farmacia Generix SAC, Iquitos, noviembre 2021, el diseño es no experimental de corte transversal y el nivel de investigación es descriptivo. Los resultados indican que en términos generales existe un alto nivel de satisfacción con un porcentaje del 70% y en cada una de las dimensiones también hay un alto nivel de satisfacción: en el entorno 70%, en las relaciones interpersonales 80% y en la dimensión técnica-científica 89%.

Palabras Clave: Satisfacción del usuario, entorno, relaciones interpersonales y Técnica-científica.

ABSTRACT

User satisfaction is extremely important in any Institution or company, even more so in pharmacies, where in metropolitan Iquitos there are a large number of them and therefore great competition. The general objective of the study is to determine the level of satisfaction of external users of the Pharmacy Generix SAC, Iquitos November 2021, and as specific objectives to know the level of satisfaction of external users in each of the dimensions of the pharmacy Generix SAC, Iquitos, November 2021, the design is non-experimental cross-sectional and the level of research is descriptive. The results indicate that in general terms there is a high level of satisfaction with a percentage of 70% and in each of the dimensions there is also a high level of satisfaction: in the environment 70%, in interpersonal relationships 80% and in the dimension technical-scientific 89%

Keywords: User satisfaction, environment, relationships

INTRODUCCIÓN

Las empresas en términos generales en un mundo globalizado están cada vez más preocupadas en buscar formas de fidelizar a sus clientes y usuarios y para ello es importante considerar la calidad de los productos o servicios. El estado de emergencia que vive el país producto del coronavirus, ha hecho que las farmacias tengan que realizar esfuerzos para implementar políticas que permitan satisfacer a sus usuarios, aun cuando para las farmacias en general esta época ha representado incremento de sus ventas en todo el país salvo aquellas pequeñas que han tenido que cerrar por no poder implementar delivery dentro de sus sistemas de ventas.

En Loreto y en particular en Iquitos el estado de emergencia ha incrementado la insatisfacción en los usuarios de las farmacias debido a las largas colas que realizaron en los primeros meses del año 2020 que es donde alcanzó el pico más alto de fallecimiento en la región, las largas colas realizadas no garantizaban la adquisición porque en muchas ocasiones las farmacias no contaban con el medicamento requerido, producto de su desabastecimiento por nuestra condición geográfica dentro del contexto país.

La Farmacia Generix SAC es una empresa que tiene pocos años en el mercado de Iquitos y a pesar de los problemas presentados en el sector, este ha mantenido dos puntos de venta, en la actualidad no cuenta con ventas delivery; sin embargo, esta dentro de sus objetivos recibir el premio de Buenas Prácticas de Oficina Farmacéutica que la DIGEMID otorga, por

ello es necesario implementar cambios enfocados a la calidad del servicio y con ello conseguir la satisfacción del usuario, por eso esta investigación planteó la siguiente interrogante: ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios externos de la Farmacia Generix SAC, Iquitos noviembre 2021? y como objetivo principal Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios externos de la Farmacia Generix SAC, Iquitos noviembre 2021; además consideró la investigación los siguientes objetivos específicos: Conocer el nivel de satisfacción de los usuarios externos en la dimensión entorno de la Farmacia Generix SAC, Iquitos noviembre 2021, establecer el nivel de satisfacción de los usuarios externos en la dimensión relaciones interpersonales de la Farmacia Generix SAC, Iquitos noviembre 2021 y señalar el nivel de satisfacción de los usuarios externos en la dimensión técnica de la Farmacia Generix SAC, Iquitos noviembre 2021; para ello la población estuvo conformada por 520 usuarios que es el promedio que diariamente atiende la farmacia, la investigación es de tipo descriptivo de diseño no experimental y de corte transversal

El trabajo se desarrolla en cuatro capítulos: el primer capítulo está vinculado a los antecedentes de la investigación, las bases teóricas y los términos básicos; el capítulo dos se refiere a la hipótesis, las variables y su operacionalización; el capítulo tres desarrolla la metodología y capítulo cuatro están referidos a los resultados de la investigación; finalmente esta la discusión, las conclusiones y las recomendaciones.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes

En 2019, se ejecutó un trabajo de investigación de tipo básica de nivel correlacional y diseño no experimental transeccional, la población estuvo compuesta por 202 usuarios; la técnica empleada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario de SERVQUAL modificado, debidamente validada por el juicio de expertos. La investigación tuvo como resultado que el solo el 13.4% tiene un buen nivel de satisfacción, el indicador que influye en mayor insatisfacción es el tiempo de espera en la atención que representa el ,43.4 %, este mismo porcentaje es el que considera que la calidad de atención es mala. El trabajo concluye que la correlación más fuerte está entre Calidad de atención y Tiempo de espera para la atención con un $Rho = + 0,474$, con p valor = 0,000, y la correlación más débil pero significativa está entre Calidad de atención y Trato recibido por el personal de farmacia $Rho = + 0,197$, p valor = 0,005. (Barzola, M. L. y Mondaca, R., 2018)

En 2019, se desarrolló una investigación de tipo básica transversal - descriptiva y diseño no experimental transeccional, la muestra estuvo conformada por 300 usuarios externos; la técnica empleada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario de Service of Quality, debidamente validada por el juicio de expertos. La investigación determinó que más del 50% (51,7%) en la dimensión entorno están satisfechos; en la dimensión relaciones interpersonales el 56.7% también están satisfechos y finalmente

en la dimensión técnica el 53.3% también están satisfechos. Con éstos resultados la investigación concluyó que el nivel de satisfacción en promedio de las tres dimensiones es del 55.7% y los indicadores con mayor insatisfacción: la demora en la entrega de los productos, pocos materiales informativos, falta de interés en resolver dudas o consultas de los usuarios. (Aliaga, S.R. y Cárdenas, L., 2019)

En 2018, se desarrolló una investigación de tipo básica de corte transversal, diseño no experimental de nivel descriptivo - correlacional, la población de estudio estuvo referenciada por 60 usuarios de la farmacia del centro de salud Laura Caller del Distrito de los Olivos, la población estuvo conformada por 1000 usuarios atendidos y la muestra referenciada para el trabajo estuvo conformada 60 usuarios atendidos; la técnica empleada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario de desarrollado por Parasuraman, Zeinthaml y Berry. La investigación muestra a nivel de calidad de atención el resultado bueno un 45% muy bueno 30%, regular 18.33% y malo solo 6.67%. y concluye el trabajo sosteniendo que existe una correlación positiva entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario del servicio de la farmacia del Centro de Salud Laura Caller – Los Olivos con una rho de Spearman de valor 0,852 y p valor de 0,000, de $p < 0,05$ los que implica que la relación es muy significativa. (Barrientos, 2018).

1.2. Bases teóricas

Satisfacción del Usuario

Para el Ministerio de Salud la satisfacción del usuario externo, es el nivel de desempeño que tienen los profesionales de salud referido a las expectativas y percepciones que el o los usuarios reciben de estos profesionales. (Salud, M. d., 2011). Un usuario satisfecho siempre tendrá un comportamiento favorable para la institución o empresa, ya que permanentemente recomendará a otros hacer uso de los productos y esto no le favorece en nada a la competencia y por el contrario la empresa beneficiada con esto ampliará su cobertura en el mercado.

Satisfacción del usuario son acciones que hacen que se cumplan las expectativas, tomando en cuenta que en salud se debe considerar dimensiones como la humanista, el entorno y la científica- técnica.

Para Cantú resulta difícil medir la satisfacción del usuario relacionado a un servicio porque estos son momentos de corta duración, que no se pueden almacenar, medir para después repetirlos, estos se dan en el momento mismo en que se interrelaciona el personal que brinda el servicio y el usuario, para él los factores que brindan satisfacción al usuario son: comportamiento o proceder, postura y el nivel de experiencia del colaborador al momento de prestar el servicio, el tiempo de dilación y aplazamiento para brindar el servicio; además influye en la satisfacción el trato amistoso,

amable, la apariencia personal de pulcritud, las respuestas rápidas y claras utilizando un lenguaje sencillo de fácil comprensión. (Cantú, 2001).

Dimensiones de la satisfacción

Según Vargas el Rendimiento del producto influye en la satisfacción del usuario porque la percepción como desarrollo cognitivo reconoce las cosas buenas, bellas, excelentes y las cosas malas, nocivas y funestas. (Vargas, 2018)

Por su parte De Rubin considera como dimensión de la satisfacción el cumplimiento de las ofertas o promociones, en momentos difíciles los usuarios buscan promociones que permitan tener menores costos en la adquisición de sus productos o servicios y las empresas emplean para fidelizar a sus clientes o atraer nuevos clientes o usuarios y estos crean satisfacción en el momento de la interacción. (De Rubin, 2017)

Para el Ministerio de Salud en su documento técnico referido al sistema de Gestión de la Calidad en Salud considera las siguientes dimensiones: (Ministerio de Salud del Perú, 2006)

Dimensión técnico científica. - referido a conocimientos teóricos y/o prácticos del profesional de la salud (químico farmacéutico, técnico en farmacia), la atención recibida en aspectos científicos y técnicos y considera:

- Efectividad, referido al efecto positivo en la salud del usuario.

- Eficacia, referido al cumplimiento del objetivo en la prestación del servicio de salud.
- Eficiencia, obtención de resultado haciendo uso óptimo de los recursos.
- Continuidad, referido a la prestación del servicio al usuario sin paralizaciones o repeticiones innecesarias.
- Seguridad, prestación del servicio de salud siguiendo los protocolos establecidos.
- Integridad, el usuario debe recibir las atenciones de salud que su caso requiere.
- Buenas prácticas en farmacia.

Dimensión humana. – Considera el aspecto interpersonal de la atención con énfasis en la comunicación y los siguientes detalles:

- Con respeto a su cultura, los derechos y a las características propias de las personas.
- Información veraz, completa, oportuna, clara, precisa y comprensible por el usuario.
- Interés expreso en la persona, dando énfasis en lo que más le favorece al usuario.
- Amabilidad, trato cortés, cálido y buscando empatía con el usuario.
- Ética, conforme a principios deontológicos que rigen el comportamiento de los profesionales de la salud.

Dimensión del entorno. – considerar facilidades que la institución debe brindar al dar servicio generando valor agregado, a precios razonables y sostenibles.

- Involucra un nivel de comodidad, iluminación, limpieza, privacidad, orden y confianza que el usuario percibe por el servicio.

1.3. Definición de términos básicos

Calidad del Servicio: Desajuste entre las expectativas previas al consumo del servicio y la percepción del servicio prestado y ésta puede ser medida a partir de la diferencia entre ambos conceptos. (Parasuraman, A. Zeithaml, V & Berry, I., 1988).

Farmacia: Establecimiento comercial donde se adquiere medicamentos. (Zeitman, Valeria & Bitner, 2002).

Insatisfacción. – Sentimiento interior de una persona cuando no cumple sus deseos, y siente disgusto por el producto o servicio. (Zeitman, Valeria & Bitner, 2002).

Satisfacción. – Grado en el cual los individuos tienen sentimientos positivos hacia los productos o servicios. (Schermerhorn, J.R., Hunt, J.G. & Osborn, R. N, 2015).

Usuario. – Persona que utiliza de manera permanente un producto o servicio. (Zeitman, Valeria & Bitner, 2002).

Validez. – Grado de confianza que uno puede tener en los resultados de trabajo. (Schermerhorn, J.R., Hunt, J.G. & Osborn, R. N., 2015).

Valores. – Preferencias amplias concernientes a los cursos de acción o resultados adecuados. (Schermerhorn, J.R., Hunt, J.G. & Osborn, R. N., 2015).

CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.1. Formulación de la Hipótesis

Las investigaciones cuantitativas descriptivas solamente llevan hipótesis cuando intentan pronosticar una cifra, un dato o un hecho. (Hernández-Sampieri, R y Mendoza, CH.P., 2018), en el presente estudio no se pretende pronosticar ninguna cifra sino se buscará estadísticas de resumen que caractericen a la población de estudio.

2.2. Variable y su operacionalización

Variable

Satisfacción del usuario

Operacionalización

Variable	Definición	Tipo por su naturaleza	Indicadores	Escala de medición	Categorías	Valores de las categorías	Medio de verificación
Satisfacción del usuario	Satisfacción del usuario son acciones que hacen que se cumplan las expectativas, tomando en cuenta que en salud se debe considerar dimensiones como la humanista, el entorno y la científica- técnica	Cuantitativa	<p>¿Considera que la farmacia está limpia y ordenada?</p> <p>¿Considera que la farmacia esta adecuadamente iluminada y ventilada?</p> <p>¿Considera que la farmacia presenta letreros, avisos que facilitan su ubicación y/o información hacia los usuarios del servicio?</p> <p>¿Considera que la farmacia, están ubicado en una zona segura (presencia de policía y/o serenazgo)?</p> <p>¿Considera que la farmacia presenta adecuado abastecimiento y distribución de los productos?</p>	Ordinal	<p>No satisfecho</p> <p>Poco satisfecho</p> <p>Satisfecho</p> <p>Muy satisfecho</p>	<p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p>	<p>Encuesta a usuarios de la Farmacia</p>
			<p>¿El personal de Farmacia, le atiende con cuidado y precaución?</p> <p>¿El personal de Farmacia le brinda un trato afable y cortes?</p> <p>¿El personal de Farmacia respeta la confidencialidad, y actúa con discreción?</p> <p>¿El personal de Farmacia respeta el orden de llegada de los pacientes?</p> <p>¿El personal de Farmacia se encuentre correctamente uniformado y aseado?</p>				
			<p>¿El personal de farmacia le otorgo, correctamente todos los productos prescritos en su receta médica?</p> <p>¿El personal de Farmacia le orienta sobre los medicamentos que va a usar?</p> <p>¿El personal de Farmacia le da charlas educativas mientras es atendida?</p> <p>¿El personal de Farmacia, demuestra seguridad y dominio, con respecto a la medicación que se le está brindando?</p> <p>¿El personal de Farmacia le ofrece alternativas al tratamiento, e información preventiva, nutricional y/o socioeconómica?</p>				

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño

La presente investigación es de tipo descriptivo, se analiza y describe las propiedades el comportamiento, las características y los perfiles de personas grupo, comunidades, procesos o cualquier otro fenómeno que se analice. Es no experimental porque no se sometió a juicio a la variable de estudio. Es transversal o transeccional porque los datos serán recolectados en un solo momento

3.2 Diseño muestral

Población: la población está compuesta por 520 usuarios que se atiende en promedio diariamente en la Farmacia Generix SAC.

Muestra: La muestra está conformada por 221 usuarios, la cual se calculó aplicando la fórmula estadística de población finita

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{E^2 (N-1) + Z^2 * p * q}$$

Donde:

N = 520

n = Tamaño de la muestra

Z = 1.96. Distribución Normal Estándar (para 95% de margen de confiabilidad

p = 0,5 probabilidad de ocurrencia de los casos

q = 0,5 Probabilidad de no ocurrencia de los casos

E = 0.05 error de estimación de la medida de la muestra respecto a la población

$$n = \frac{520 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 (520 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 221 \text{ usuarios}$$

Muestreo: se utilizó el muestreo probabilístico, pues todos los usuarios que conforman la población tienen las mismas posibilidades de ser elegidos para la muestra.

Criterio de selección: los criterios de selección para determinar la muestra fueron.

- Criterio de inclusión: todos los usuarios que realizan compras en la Farmacia Generix SAC de Iquitos.
- Criterio de exclusión: personas que entran a la Farmacia Generix SAC pero que no realizan compra alguna.

3.3 Procedimientos de recolección de datos

Procedimiento: para la recolección de datos se solicitó autorización a la Gerencia de la Farmacia Generix SAC para realizar la encuesta a los usuarios, para ello previamente el instrumento se validó y se realizó la confiabilidad para garantizar seguridad y confianza de los resultados.

Técnica: En la presente investigación se aplicó la encuesta, como técnica de recolección de datos para ello se capacitó a tres personas que realizaron esta labor, teniendo cada indicador (pregunta) cuatro alternativas y está dirigida a los usuarios que realizaron compras en la Farmacia Generix SAC de la ciudad de Iquitos.

Instrumento: como instrumento se aplicó un cuestionario, el cual se elaboró en base a las dimensiones e indicadores que conforman la variable, las preguntas tienen una escala de medición.

Validez: estuvo dada por el criterio de expertos, quienes tuvieron la función de revisar y analizar cada una de las preguntas formuladas; obteniéndose como resultado un valor de concordancia de ellos mayor a 0.65, este resultado sustenta actualidad, claridad, coherencia, consistencia y metodología adecuada en su elaboración.

Confiabilidad: La confiabilidad se realizó a través del estadístico Alfa de Cronbach, el cual fue proporcionado por el programa estadístico SPSS V25 y alcanzó el valor de 0,864.

3.4 Procesamiento y análisis de los datos

El análisis se realizará en base a los datos numéricos obtenidos, el cual permitirá observar la actuación de la muestra de estudio, expresadas mediante tablas y figuras, las mismas que serán extraídas del Excel y el software SPSS, los que a su vez facilitarán el análisis minucioso de los resultados; los pasos a seguir en los resultados serán:

- Elegir el programa estadístico SPSS.
- Observar y estudiar los datos de la variable.
- Efectuar un análisis adicional.
- Valuar la confiabilidad
- Presentación de las tablas y figuras extraídas de los programas

3.5 Aspectos éticos

El presente estudio tomó en cuenta las Normas APA 7ª Edición, para citar y referenciar las definiciones de autores analizados respetando de tal forma los derechos de autor. Por otro lado, tras la recolección de datos se respetó la privacidad de la información levantada, ya que estas serán tratadas de manera confidencial, pues no se pretende perjudicar a ninguno de las personas encuestadas; además cada persona encuestada firmó un consentimiento informado de manera voluntaria sin ninguna persuasión.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1 Análisis Descriptivo

En la Tabla y Gráfico N° 1 muestra que el 30% de los clientes externos de la farmacia Generix SAC están muy satisfechos con la atención, 49% satisfechos, 16% poco satisfechos y 5% no satisfechos.

Tabla 1: Nivel satisfacción de los usuarios externos de la Farmacia Generix SAC, Iquitos noviembre 2021

Nivel de satisfacción	N°	%
No satisfecho	11	5%
Poco satisfecho	35	16%
Satisfecho	108	49%
Muy satisfecho	67	30%
TOTAL	221	100%

Fuente: Encuesta

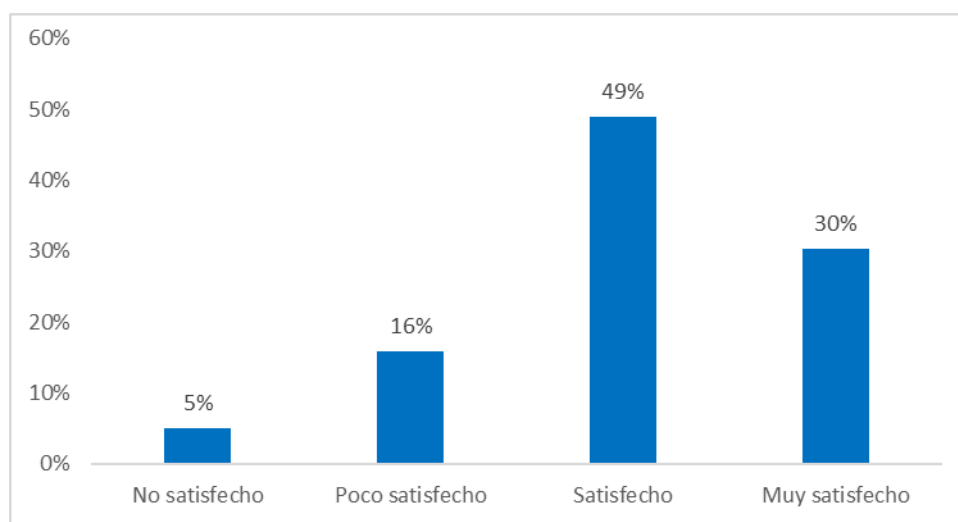


Gráfico 1: Nivel satisfacción de los usuarios externos de la Farmacia Generix SAC, Iquitos noviembre 2021

Fuente: Tabla N° 01

La Tabla y Gráfica N° 2 muestra que en el análisis de las dimensiones de satisfacción de los usuarios externos de la farmacia Generix, en la dimensión tecnológica-científica muy satisfechos esta el 40%, en las relaciones interpersonales 31% y en el entorno 29%; satisfechos el 35% en tecnológica científica, relaciones interpersonales 34%, entorno 30%; poco satisfecho con el entorno 51%, con relaciones interpersonales 34% y con tecnológica-científica 15%; no satisfecho con el entorno 38%, con relaciones interpersonales 34%, y tecnológica-científica 28%.

Tabla 2: Nivel satisfacción de los usuarios en cada una de sus dimensiones en la Farmacia Generix SAC Iquitos Noviembre, 2021.

Dimensiones	No satisfecho		Poco satisfecho		Satisfecho		Muy Satisfecho.		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Entorno	12	38%	53	51%	98	30%	58	29%	221	33.3%
Relaciones Interpersonal	11	34%	35	34%	112	34%	63	31%	221	33.3%
Tecnológica-científica	9	28%	16	15%	115	35%	81	40%	221	33.3%
TOTAL	32	100%	104	100%	325	100%	202	100%	663	100%

Fuente: Encuesta

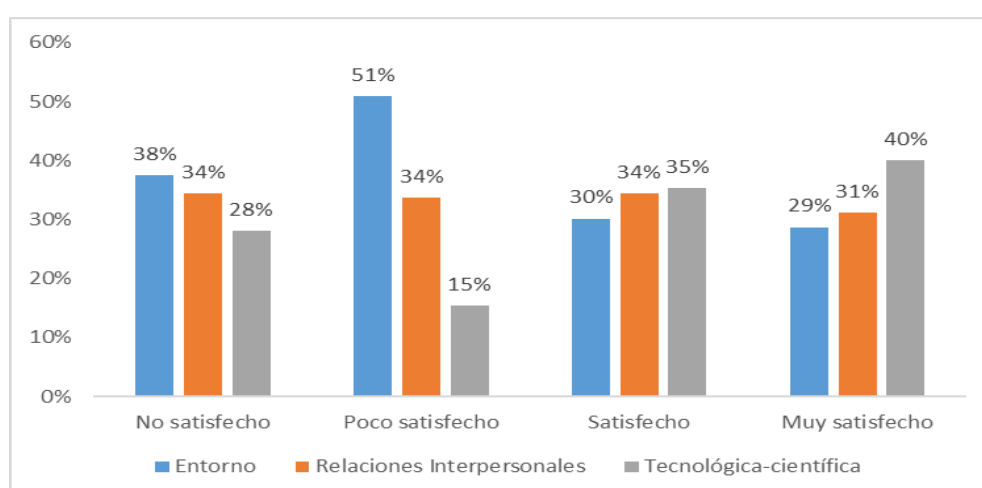


Gráfico 2: Nivel satisfacción de los usuarios en cada una de sus dimensiones en la Farmacia Generix SAC Iquitos Noviembre, 2021.

Fuente: Tabla N° 02

A continuación, se muestra que el 26% está muy satisfecho, el 44% está satisfecho, 24% poco satisfecho y 5% no satisfecho con la dimensión entorno.

Tabla 3: Nivel satisfacción de los usuarios externos de la Farmacia Generix SAC, Iquitos noviembre 2021, según dimensión entorno

Nivel de satisfacción	N°	%
No satisfecho	12	5%
Poco satisfecho	53	24%
Satisfecho	98	44%
Muy satisfecho	58	26%
Total	221	100%

Fuente: Encuesta

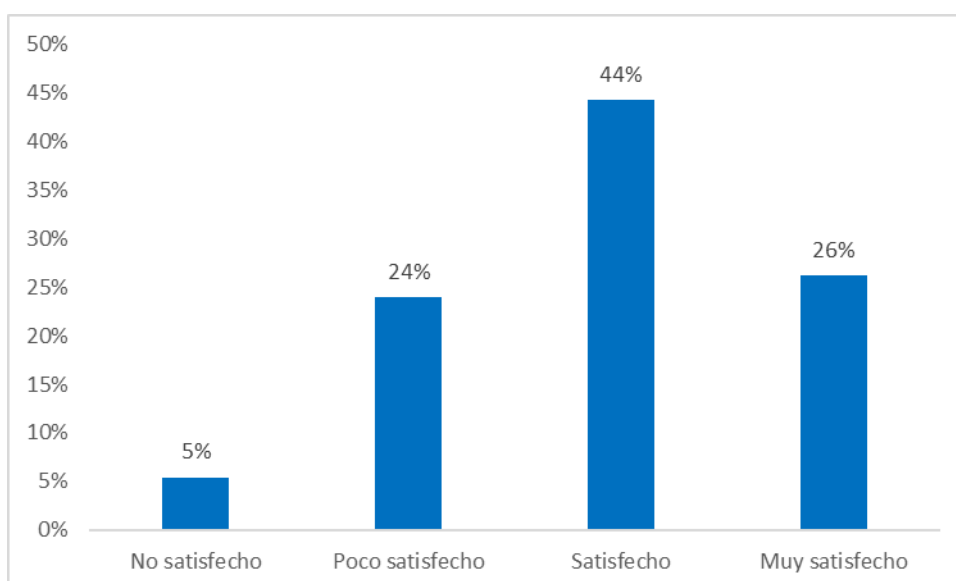


Gráfico 3: Nivel satisfacción de los usuarios externos de la Farmacia Generix SAC, Iquitos noviembre 2021

Fuente: Tabla N° 03

Los usuarios externos de la farmacia Generix se encuentran muy satisfechos en un 33% de la limpieza y el orden, 50% satisfechos, 7% poco satisfechos, 10% nada satisfechos; de la iluminación y ventilación de la farmacia, 43% están muy satisfechos, 47% satisfechos, 6% poco satisfechos y 5% no satisfechos; respecto a los letreros y avisos de ubicación, 27% están muy satisfechos, 39% satisfechos, 30% poco satisfechos y 5% no satisfechos; 18% están muy satisfechos de la ubicación segura de la farmacia, 41% satisfechos, 38% poco satisfechos y 3% no satisfechos; finalmente solo un 10% está muy satisfecho con el abastecimiento y distribución de los productos, 47% satisfechos, 38% poco satisfechos y 5% no satisfechos.

Tabla 4: Nivel satisfacción de los usuarios externos de la Farmacia Generix SAC, Iquitos noviembre 2021, según dimensión entorno por ítems.

Entorno	No satisfecho		Poco satisfecho		Satisfecho		Muy Satisfecho.	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Item 1: ¿Considera que la farmacia está limpia y ordenada?	22	10%	15	7%	110	50%	74	33%
Item 2: ¿Considera que la farmacia está adecuadamente iluminada y ventilada?	10	5%	13	6%	103	47%	95	43%
Item 3: ¿Considera que la farmacia presenta letreros, avisos que facilitan su ubicación y/o información hacia los usuarios del servicio?	10	5%	66	30%	86	39%	59	27%
Item 4: ¿Considera que la farmacia, está ubicada en una zona segura (presencia de policía y/o serenazgo)?	7	3%	85	38%	90	41%	39	18%
Item 5: ¿Considera que la farmacia presenta adecuado abastecimiento y distribución de los productos?	12	5%	84	38%	103	47%	22	10%

Fuente: Encuestas

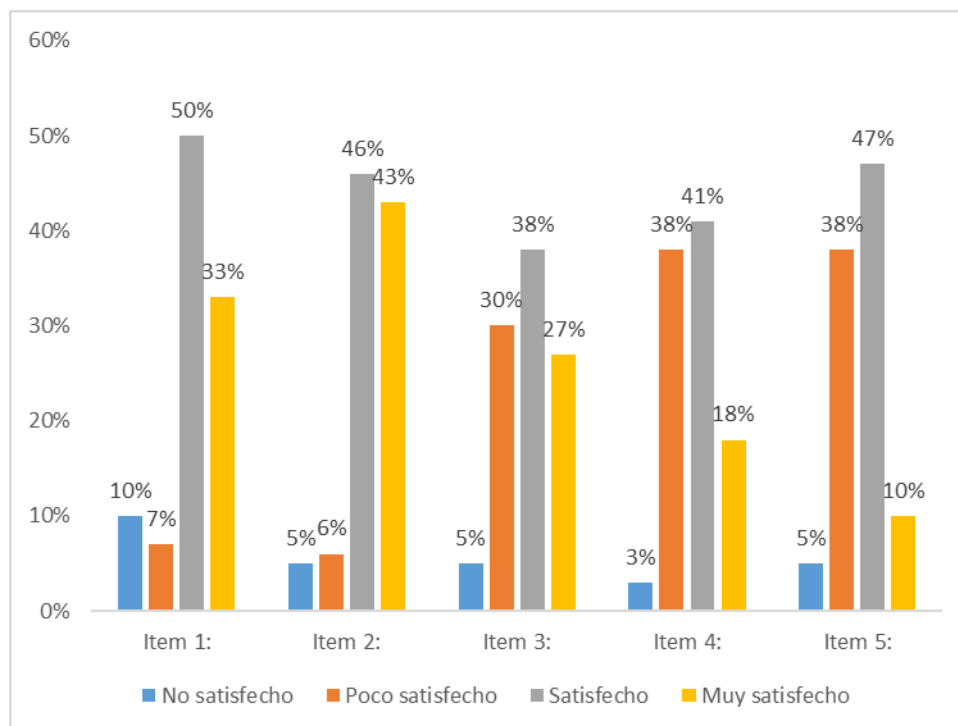


Gráfico 4: Nivel satisfacción de los usuarios externos de la Farmacia Generix SAC, Iquitos noviembre 2021, según dimensión entorno por ítems.

Fuente: Tabla N° 04

La Tabla y Gráfico N° 5 muestran que el 29% de los usuarios externos de la farmacia Generix SAC, están muy satisfechos de la dimensión relaciones interpersonales, 51% están satisfechos, 16% poco satisfechos y 5% nada satisfechos.

Tabla 5: Nivel satisfacción de los usuarios externos de la Farmacia Generix SAC, Iquitos noviembre 2021, según dimensión Relaciones interpersonales.

Nivel de satisfacción	N°	%
No satisfecho	11	5%
Poco satisfecho	35	16%
Satisfecho	112	51%
Muy satisfecho	63	29%
Total	221	100%

Fuente: Encuestas

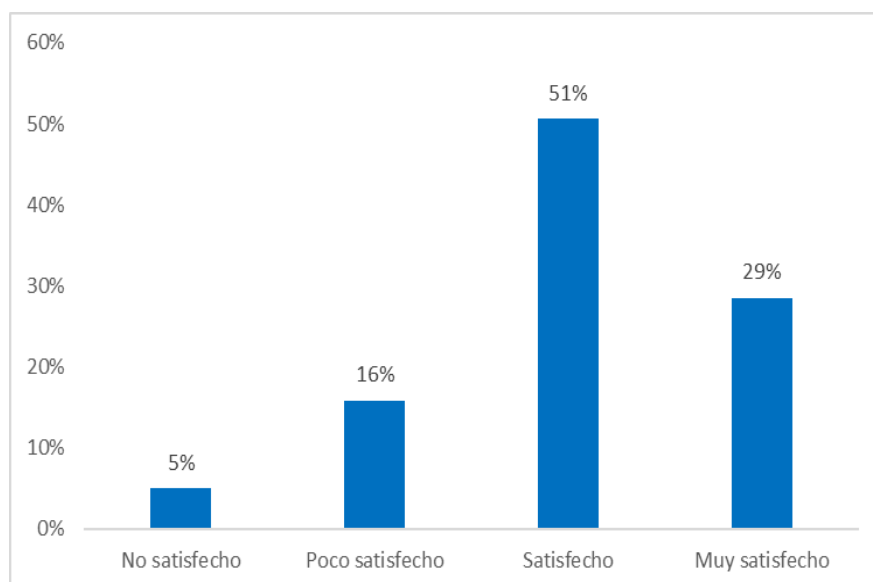


Gráfico 5: Nivel satisfacción de los usuarios externos de la Farmacia Generix SAC, Iquitos noviembre 2021, según dimensión Relaciones interpersonales.

Fuente: Tabla N° 05

Tabla 6: Nivel satisfacción de los usuarios externos de la Farmacia muestra Generix SAC, Iquitos noviembre 2021, según dimensión relaciones interpersonales por ítems

Relaciones interpersonales		No satisfecho		Poco satisfecho		Satisfecho		Muy Satisfecho.	
		N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Item 6:	¿El personal de farmacia, le atiende con cuidado y precaución?	13	6%	53	24%	125	57%	30	14%
Item 7:	¿El personal de farmacia, le brinda un trato amable y cortés?	19	9%	49	22%	131	59%	22	10%
Item 8:	¿El personal de farmacia, respeta la confidencialidad y actúa con discreción?	5	2%	40	18%	146	66%	30	14%
Item 9:	¿El personal de farmacia, respeta el orden de llegada de los pacientes?	7	3%	22	10%	83	38%	109	49%
Item 10:	¿El personal de farmacia, se encuentra correctamente uniformado y aseado?	9	4%	13	6%	74	33%	125	57%

Fuente: Encuesta

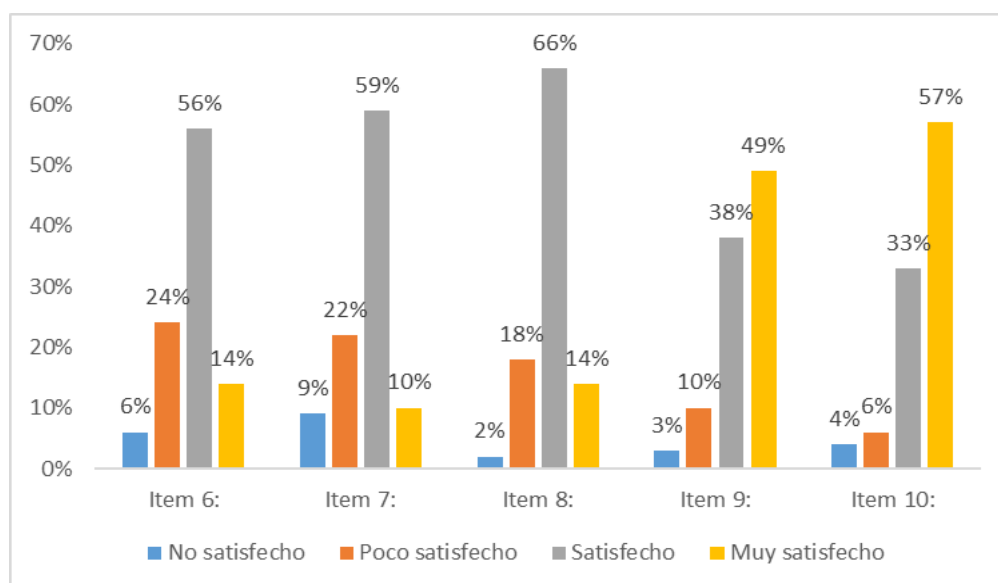


Gráfico 6: Nivel satisfacción de los usuarios externos de la Farmacia Generix SAC, Iquitos noviembre 2021, según dimensión relaciones interpersonales por ítems.

Fuente: Tabla N° 06

En la Tabla y Gráfico N° 7 se aprecia los resultados de la dimensión tecnológica científica donde 81 usuarios de la muestra (37%) indic que esta muy satisfecho, 115 usuarios (52%) está satisfecho, 16 usuarios (7%) esta poco satisfecho y 9 usuarios (4%) no esta satisfecho.

Tabla 7: Nivel satisfacción de los usuarios externos de la Farmacia Generix SAC, Iquitos noviembre 2021, según dimensión Tecnológica-científica.

Nivel de satisfacción	N°	%
No satisfecho	9	4%
Poco satisfecho	16	7%
Satisfecho	115	52%
Muy satisfecho	81	37%
Total	221	100%

Fuente: Encuesta

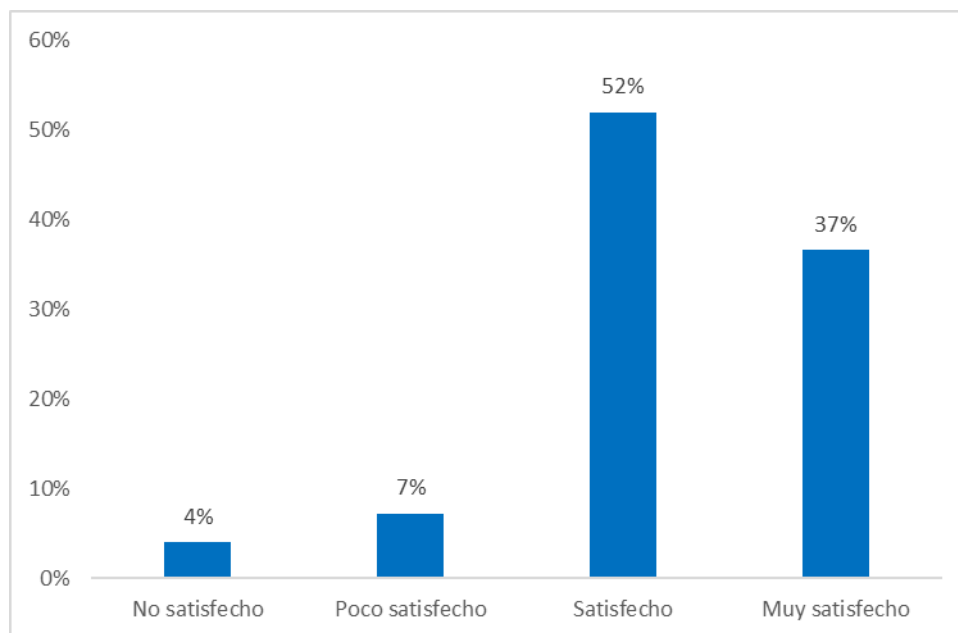


Gráfico 7: Nivel de satisfacción de los usuarios externos de la Farmacia Generix SAC, Iquitos noviembre 2021, según dimensión Tecnológica-Científica.

Fuente: Tabla N° 07

En la dimensión tecnológica-científica por ítems en la Tabla y Gráfico N° 8 se observa que los usuarios valoran que los productos sean atendidos conforme la receta médica por ello un 24% está muy satisfecho, 59% satisfecho, 11% poco satisfecho y 7% no satisfecho, respecto a la orientación de los medicamentos de la receta un 37% está muy satisfecho, 52% satisfecho, 6% poco satisfecho y 5% nada satisfecho; en cuanto a las charlas educativas que recibe mientras está siendo atendido 32% está muy satisfecho, 59% satisfecho, 6% poco satisfecho y 7% nada satisfecho; 30% está muy satisfecho del dominio y seguridad que demuestra el personal de la farmacia, 59% satisfecho, 9% poco satisfecho, y 3% nada satisfecho; en el ítem de recibir alternativas a tratamiento e información preventiva, un 60% está muy satisfecho, 30% satisfecho, 6% poco satisfecho y 4% no satisfecho.

Tabla 8: Nivel satisfacción de los usuarios externos de la Farmacia Generix SAC, Iquitos noviembre 2021, según dimensión tecnológica-científica por ítems.

Tecnológica-científica	No satisfecho		Poco satisfecho		Satisfecho		Muy Satisfecho.	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Item 11: ¿El personal de farmacia le otorgó correctamente todos los productos prescritos en su receta médica?	15	7%	24	11%	130	59%	52	24%
Item 12: ¿El personal de farmacia le orienta sobre los medicamentos que va usar?	10	5%	13	6%	116	52%	82	37%
Item 13: ¿El personal de farmacia le da charlas educativas mientras es atendida?	7	3%	13	6%	131	59%	70	32%
Item 14: ¿El personal de farmacia demuestra seguridad y dominio, con respecto a la dedicación que se le está brindando?	6	3%	19	9%	130	59%	66	30%
Item 15: ¿El personal de farmacia le ofrece alternativas a tratamiento e información preventiva, nutricional y/o socioeconómica?	9	4%	13	6%	67	30%	132	60%

Fuente: Encuesta

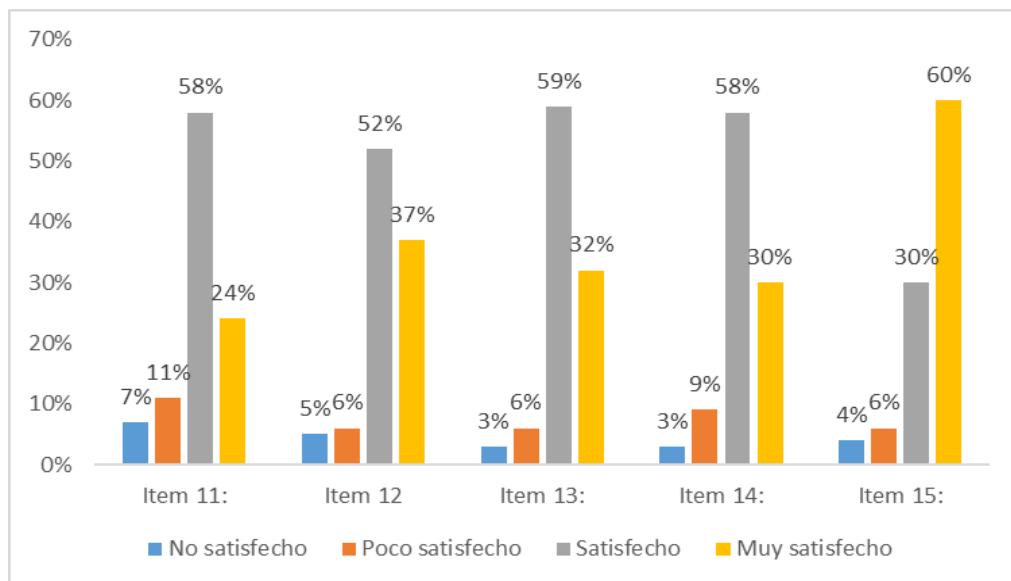


Gráfico 8: Nivel satisfacción de los usuarios externos de la Farmacia Generix SAC, Iquitos noviembre 2021, según dimensión tecnológica - científica por ítems.

Fuente: Tabla N° 08

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

La variable estudiada satisfacción del usuario externo de la farmacia Generix S.A.C. de la ciudad de Iquitos, noviembre 2021, muestra como resultado que existe un nivel alto de satisfacción general que estadísticamente representa el 79%; de igual manera en cada una de las dimensiones los niveles de satisfacción están entre 70% y 89%; así, en la dimensión entorno se aprecia que un 70% está satisfecho y muy satisfecho, en la dimensión relaciones interpersonales 80% también está satisfecho y muy satisfecho y en la dimensión científica-tecnológica un 89% también está satisfecho y muy satisfecho; estos resultados de satisfacción son superiores a los encontrados en la investigación de Aliaga, S.R. y Cárdenas, L. (2019), realizado en la farmacia del Centro de Salud Simón Bolívar de Cajamarca donde los usuarios satisfechos solo alcanzan 55.7%, ligeramente superior al 50% y en todas las dimensiones solo muestran niveles de satisfacción inferiores al 60%. Sin embargo, estos estudios son contrarios a los realizados por Barzol, M.L. y Mondaca, R. (2019) en la farmacia de consulta externa del hospital III de emergencias Grau ESSALUD, Lima, donde la investigación determinó que solo un 13.4% de los usuarios está satisfecho, nivel de satisfacción sumamente bajo comparado con los dos estudios precedentes.

Todo lo encontrado en estas investigaciones no hace más que corroborar que las satisfacciones en los usuarios de farmacias no son uniformes, dependen entre otras de la temporalidad en que se realizó el estudio, las

políticas empresariales en materia de atención al cliente y otras que afectan directamente al grado de satisfacción.

CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES

1. El nivel de satisfacción en términos generales de los usuarios externos de la farmacia Generix S.A.C., Iquitos noviembre 2021 fue de 79% entre muy Satisfecho y Satisfecho, porcentaje sumamente considerable teniendo en cuenta que solo un 5% esta no satisfecho.
2. En la dimensión entorno, el nivel de satisfacción de los usuarios externo de la Farmacia Generix S.A.C. Iquitos, 2021 fue de 70% entre los muy satisfechos y satisfechos y 5% no satisfecho. Los ítems que influyen más en la satisfacción son la limpieza y orden, la iluminación y la ventilación y el adecuado abastecimiento y distribución de sus productos.
3. En la dimensión de relaciones interpersonales, el nivel de satisfacción es de 80% entre muy satisfecho y satisfecho y un 5% no está satisfecho. Los items que más contribuyen a ese nivel de satisfacción son la confidencialidad y discreción, trato amable y cortés y el estar su personal correctamente uniformado y aseado.
4. En la dimensión tecnológica-científica, el nivel de satisfacción es de 89% entre satisfecho y muy satisfecho y 4% no está satisfecho. Los ítems que tienen mayor incidencia en este nivel de satisfacción son el recibir correctamente los productos prescritos, recibir charlas mientras es atendido, seguridad y dominio y ofrecerle alternativas de tratamiento.

CAPÍTULO VII: RECOMENDACIONES

1. Se recomienda implementar una política orientado a la calidad y satisfacción del usuario externo, promoviendo la realización de manuales de procedimientos a fin de estandarizar en la farmacia todo lo relacionado a satisfacer a sus usuarios.
2. Se recomienda en la dimensión entorno poner más énfasis en la limpieza y el orden para superar ese 10% de insatisfacción y en cuanto al tema de ubicación, seguridad y abastecimiento de los productos la gerencia debe tomar acciones para disminuir ese porcentaje de más del 30% que esta poco satisfecho.
3. Se recomienda para mejorar el ítem de trato amable y cortés que tiene un índice de no satisfecho del 9% en la dimensión de relaciones interpersonales, realizar con los colaboradores seminarios talleres con juego de roles en atención al cliente, con personal especializado en el tema.
4. Se recomienda que, en virtud de los altos indicadores de satisfacción en la dimensión tecnológica-científica, la gerencia de la farmacia debe hacer los esfuerzos necesarios para seguir manteniendo esta percepción de sus usuarios, ya que esto en el futuro le servirá para un mejor posicionamiento en un mercado tan competitivo como es el de ventas de medicamentos.

CAPÍTULO VIII: FUENTES DE INFORMACIÓN

Aliaga, S.R. y Cárdenas, L. (2019). Satisfacción del Usuario Externo en área de Farmacia del Centro de Salud Simón Bolívar Cajamarca 2017. Cajamarca - Perú.

Barrientos, J. (2018). Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller-Los Olivos. Lima - Perú.

Barzola, M. L. y Modaca, R. (2018). Nivel de Satisfacción y Calidad en la atención del Usuario de la Farmacia de Consulta Externa del Hospital III de Emergencias Grau ESSALUD, julio -setiembre 2018 . Lima Perú.

Barzola, M.L & Mondaca, R. (2018). Nivel de satisfacción y Calidad en la atención del usuario de la Farmacia de consulta externa del hospital III de emergencias Grau ESSALUD. julio -setiembre 2018. Lima.

Cantú, H. (2001). Desarrollo de una cultura de calidad. México: Mc Graw-Hill.

De Rubin, F. (2017). Identidad de marca, la promesa que le hacemos a nuestro cliente. Recuperado de www.merca20.com/identidad-marca-la-promesa-le-hecemos-a-nuestro-cliente. México.

Hernández-Sampieri, R y Mendoza, CH.P. (2018). Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Mexico: Mc-Graw Hill.

Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, Ch.P. (2018). Metodologia de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. México: Mc-Graw Hill.

Ministerio de Salud del Perú. (2006). Sistema de Gestión de la Calidad en Salud. Recuperado de http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000_SG CALIDAD-1.pdf. Lima - Perú.

Parasuraman, A. Zeithaml, V & Berry, I. (1988). Servqual: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of seervices quality. México: Mc Graw-Hill.

Salud, M. d. (2011). Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Swervicios Médicos de Apoyo. R.M. N° 5272011/Minsa. Lima - Perú.

Schermerhorn, J.R., Hunt, J.G. & Osborn, R. N. (2015). Comportamiento Organizacional. México: Limusa.

Schermerhorn, J.R., Hunt, J.G. & Osborn, R. N. (2015). Comportamiento Organizacional. México: Limusa Wiley.

Vargas, L. (2018). Sobre el concepto de percepción. Recopilado de www.redalyc.org/pdf/747/74711353004. Alteridades. México.

Zeitman, Valeria & Bitner. (2002). Marketing de Servicios. México: Mc Graw-Hill.

ANEXOS

1. Matriz de consistencia

Título de la investigación	Problema de investigación	Objetivos de la investigación	Tipo y diseño de estudio	Población de estudio y procesamiento	Instrumento de recolección
Satisfacción del Usuario Externo de la Farmacia Generix SAC de la ciudad de Iquitos, noviembre 2021	<p>Problema general ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios externos de la Farmacia Generix SAC, Iquitos noviembre 2021?</p> <p>Problemas específicos</p> <ol style="list-style-type: none"> ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios externos en la dimensión entorno de la Farmacia Generix SAC, Iquitos noviembre 2021? ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios externos en la dimensión relaciones interpersonales de la Farmacia Generix SAC, Iquitos noviembre 2021? ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios externos en la dimensión técnica de la Farmacia Generix SAC, Iquitos noviembre 2021? 	<p>Objetivo general Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios externos de la Farmacia Generix SAC, Iquitos noviembre 2021</p> <p>Objetivos específicos</p> <ol style="list-style-type: none"> Conocer el nivel de satisfacción de los usuarios externos en la dimensión entorno de la Farmacia Generix SAC, Iquitos noviembre 2021 Establecer el nivel de satisfacción de los usuarios externos en la dimensión relaciones interpersonales de la Farmacia Generix SAC, Iquitos noviembre 2021 Señalar el nivel de satisfacción de los usuarios externos en la dimensión técnica de la Farmacia Generix SAC, Iquitos noviembre 2021 	<p>Tipo de estudio: Descriptivo</p> <p>Diseño de estudio: No experimental,</p>	<p>Población: 520 usuarios externos de la Farmacia Generix SAC.</p> <p>Muestra: 221 usuarios externos de la farmacia Generix SAC</p> <p>Procesamiento de datos: Excel SPSS</p>	<p>Instrumento: Cuestionario.</p>

2. Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Estimado usuario esperamos su colaboración, respondiendo con sinceridad a la presente encuesta.

Lee con atención y contesta a las preguntas marcando con una “x” en una opción

No satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
1	2	3	4

DIMENSIÓN ENTORNO		ESCALA			
1	¿Considera que la farmacia está limpia y ordenada?	1	2	3	4
2	¿Considera que la farmacia esta adecuadamente iluminada y ventilada?	1	2	3	4
3	¿Considera que la farmacia presenta letreros, avisos que facilitan su ubicación y/o información hacia los usuarios del servicio?	1	2	3	4
4	¿Considera que la farmacia, está ubicado en una zona segura (presencia de policía y/o serenazgo)?	1	2	3	4
5	¿Considera que la farmacia presenta adecuado abastecimiento y distribución de los productos?	1	2	3	4
DIMENSIÓN HUMANISTA O RELACIONES INTERPERSONALES		1	2	3	
6	¿El personal de Farmacia, le atiende con cuidado y precaución?	1	2	3	4
7	¿El personal de Farmacia le brinda un trato afable y cortes?	1	2	3	4
8	¿El personal de Farmacia respeta la confidencialidad, y actúa con discreción?	1	2	3	4
9	¿El personal de Farmacia respeta el orden de llegada de los pacientes?	1	2	3	4
10	¿El personal de Farmacia se encuentre correctamente uniformado y aseado?	1	2	3	4
DIMENSIÓN: TÉCNOLÓGICA- CIENTÍFICA		1	2	3	4
11	¿El personal de farmacia le otorgo, correctamente todos los productos prescritos en su receta médica?	1	2	3	4
12	¿El personal de Farmacia le orienta sobre los medicamentos que va a usar?	1	2	3	4
13	¿El personal de Farmacia le da charlas educativas mientras es atendida?	1	2	3	4
14	¿El personal de Farmacia, demuestra seguridad y dominio, con respecto a la medicación que se le está brindando?	1	2	3	4
15	¿El personal de Farmacia le ofrece alternativas al tratamiento, e información preventiva, nutricional y/o socioeconómica?	1	2	3	4

3. Consentimiento informado

Yo, _____,
acepto participar voluntariamente en el estudio “Satisfacción del Usuario Externo de la Farmacia Generix SAC de la ciudad de Iquitos, noviembre 2021”

Declaro que he leído (o se me ha leído) y (he) comprendido las condiciones de mi participación en este estudio. He tenido la oportunidad de hacer preguntas y estas han sido respondidas. No tengo dudas al respecto.

Firma participante

Firma Investigador/a
Responsable

Iquitos, _____de noviembre del 2021

Este documento se firma en dos ejemplares quedando una copia en poder de cada parte