

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA
FACULTAD DE CIENCIAS FARMACÉUTICAS Y BIOQUÍMICA



**DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS Y SU RELACIÓN CON LA
SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS QUE ACUDEN A LA
FARMACIA QUIMIFARMA DEL DISTRITO DE LOS OLIVOS. ENERO
– MARZO 2023**

**Tesis para optar el Título Profesional de Químico Farmacéutico y
Bioquímico**

TESISTA:

**BACHILLER: ESPINOZA CORONADO NATALY
DURAND PEÑA CARMELA MELISA**

ASESOR:

DR. HECTOR ALEXANDER VILCHEZ CACEDA

LIMA -PERÚ

2023

DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS QUE ACUDEN A LA FARMACIA QUIMIFARMA DEL DISTRITO DE LOS OLIVOS. ENERO – MARZO 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

29%

INDICE DE SIMILITUD

30%

FUENTES DE INTERNET

3%

PUBLICACIONES

15%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.uigv.edu.pe Fuente de Internet	11%
2	1library.co Fuente de Internet	3%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3%
4	repositorio.uroosevelt.edu.pe Fuente de Internet	2%
5	repositorio.ujcm.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
7	repositorio.usmp.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	repositorio.upads.edu.pe Fuente de Internet	1%

RESUMEN

El tipo de investigación fue un diseño transversal descriptivo no experimental con dos cuestionarios administrados entre los clientes que visitan la farmacia, con una muestra de 259 clientes. Se encontró que el 79,92% de los clientes percibieron que la entrega fue normal y el 20,08% bueno, además el 81,08% de los usuarios se mostró insatisfecho con la atención que recibió y el 18,92% de los usuarios se mostró satisfecho con la atención que recibió. coeficiente de correlación (Rho) es 0,473 para percepción e inspección y satisfacción del cliente, Rho de Spearman es 0,720 para análisis e interpretación y satisfacción del cliente, satisfacción del cliente de Spearman para preparación y selección de productos Rho es 0,672, registros de satisfacción del cliente Spearman es Rho, satisfacción a la entrega de producto e información y fueron 0.508 y 0.684. Se concluyó que la dispensación de medicamentos tuvo una correlación significativamente alta con la satisfacción del usuario, con un coeficiente de correlación de 0,802.

Palabras clave: Dispensación, medicación, satisfacción y cliente.

ABSTRACT

The type of research was a non-experimental descriptive cross-sectional design with two questionnaires administered among customers who visit the pharmacy, with a sample of 259 customers. It was found that 79.92% of the clients perceived that the delivery was normal and 20.08% good, in addition 81.08% of the users were dissatisfied with the care they received and 18.92% of the Users were satisfied with the attention they received. Correlation coefficient (Rho) is 0.473 for customer perception and inspection and satisfaction, Spearman's Rho is 0.720 for analysis and interpretation and customer satisfaction, Spearman's customer satisfaction for product preparation and selection Rho is 0.672, customer satisfaction records Spearman's client is Rhotisfaarfactionman. product delivery and information were 0.508 and 0.684. It was concluded that the dispensing of medicines had a significantly high correlation with user satisfaction, with a correlation coefficient of 0.802.

Keywords: Dispensing, medication, satisfaction and customer.