

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA

“Nuevos Tiempos. Nuevas Ideas”

FACULTAD DE CIENCIAS FARMACÉUTICAS Y BIOQUÍMICA



**DISPENSACION DE MEDICAMENTOS Y SU RELACION CON LA
SATISFACCION DE LOS CLIENTES QUE ACUDEN A UNA BOTICA
DEL DISTRITO DE SAN JUAN DE MIRAFLORES
(JULIO-OCTUBRE 2021)**

Tesis para optar el Título Profesional de Químico Farmacéutico y Bioquímico

TESISTAS

BACHILLER: REYES SAIRE, ROXANA ROCIO

ASESOR

Mg . JACINTO HERVIAS , PEDRO

LIMA – PERÚ

2022

RESUMEN

El tipo de investigación fue no experimental, de diseño descriptiva-correlacional decorte transversal, se aplicó dos cuestionarios a los clientes que acuden a una botica, la muestra fue de 259 clientes . Se encontró que la dispensación de medicamentos percibida por los clientes fue regular 79.92 % y buena 20.08 %; además 81.08 % de los usuarios estuvieron poco satisfechos y el 18.92 % satisfechos con la atención recibida, el coeficiente de correlación de Spearman (Rho) fue 0.473 para la recepción y validación con la satisfacción de clientes, el Rho de Spearman fue 0.720 para el análisis e interpretación con la satisfacción de clientes , el Rho de Spearman fue 0.672 para la preparación y selección de productos con la satisfacción de clientes , el Rho de Spearman fue 0.508 para los registros con la satisfacción de clientes y el Rho de Spearman fue 0.684 para la entrega de productos e información con la satisfacción de clientes . Se concluye que, la dispensación de medicamentos y la satisfacción de usuarios tienen una relación significativa alta, ya que el coeficiente de correlación es de 0,921 quedando demostrado que si existe relación entre la dispensación d medicamentos y la satisfacción de los clientes.

Palabras clave: Dispensación, percepción, medicamento, satisfacción y usuario.

ABSTRACT

The dispensing of medicines and its relationship with customer satisfaction in a pharmacy are indicators that must be taken into account when providing pharmaceutical care, for this reason the objective of the research was to determine the relationship between the dispensing of medicines and the satisfaction of customers who go to a pharmacy in the district of San Juan de Miraflores (October-December-2021).

The type of research was non-experimental, descriptive-correlational cross-sectional design, two questionnaires were applied to customers who go to a pharmacy, the sample was 259 customers. It was found that the dispensing of medicines perceived by the clients was regular 79.92% and good 20.08%; In addition, 81.08% of users were not very satisfied and 18.92% were satisfied with the care received, Spearman's correlation coefficient (Rho) was 0.473 for reception and validation with customer satisfaction, Spearman's Rho was 0.720 for analysis and interpretation with customer satisfaction, Spearman's Rho was 0.672 for the preparation and selection of products with customer satisfaction, Spearman's Rho was 0.508 for records with customer satisfaction and Spearman's Rho was 0.684 for delivery of products and information with customer satisfaction. It is concluded that medication dispensing and user satisfaction have a high significant relationship, since the correlation coefficient is 0.921 being demonstrated that if there is a relationship between the dispensing of medicines and the satisfaction of the clients

Keywords: Dispensing, medication, satisfaction and customer.