



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Demanda insatisfecha de Productos Farmacéuticos y satisfacción del usuario externo. Centro de salud Víctor Larco Herrera Trujillo, 2018.

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADEMICO DE:**

Maestra en Gestión de los Servicios de Salud

**AUTORA:**

Br. Moncayo Vargas, Nadya Katherine

**ASESORA:**

Dra. Lora Loza, Miryam Griselda

**SECCION:**

Ciencias Médicas

**LÍNEA DE INVESTIGACION**

Calidad de las prestaciones asistenciales

PERÚ – 2018

## RESUMEN

Con el objetivo de determinar la relación entre la demanda insatisfecha de productos farmacéuticos y satisfacción del usuario externo en el centro de salud Víctor Larco Herrera Trujillo, 2018. Se realizó la investigación de tipo descriptiva correlacional de diseño transversal en la que se empleó dos cuestionarios adaptados al servicio de farmacia siendo el primer cuestionario de la Doctora Kelly Ibañez y el segundo cuestionario utilizado fue la escala multidimensional de SERVQUAL, las cuales estuvieron conformadas por 7 y 22 preguntas respectivamente con una muestra de 134 usuarios encontrándose. Se encontró que el 42,5% de usuarios presentaron alta demanda insatisfecha de productos farmacéuticos, el 17,2% presentaron demanda insatisfecha media de productos farmacéuticos y el 40,3% presentan baja demanda insatisfecha de productos farmacéuticos siendo los valores para las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad se categorizan como regular con valores de 23,1%, 14,9%, 20,9 y 17,9%, respectivamente. Se concluyó que la demanda insatisfecha de productos farmacéuticos presenta una baja correlación con la empatía y seguridad con coeficientes de Rho Spearman (-0,371) y (-0,274) y con  $(p < 0,01)$  estadísticamente muy significativo. Para la relación entre demanda insatisfecha de productos farmacéuticos y satisfacción del usuario externo Centro de Salud Víctor Larco Herrera Trujillo, 2018.

Palabras clave: Demanda insatisfecha de productos farmacéuticos y satisfacción de usuarios externos.