



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

CARRERA PROFESIONAL DE FARMACIA Y BIOQUÍMICA

**AUTOMEDICACIÓN CON ANTIULCEROSOS Y SATISFACCIÓN PERCIBIDA EN
USUARIOS DE BOTICAS CERCANAS AL HOSPITAL ARZOBISPO LOAYZA. LIMA,
2021.**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

QUÍMICO FARMACÉUTICO

AUTORES:

PAQUIYAURI MIRANDA, ELVIA

TOCAS RODRIGUEZ, YANETTI

ASESOR:

Mg. ACARO CHUQUICAÑA FIDEL ERNESTO

LIMA - PERÚ

2021

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a DIOS, quien inspiro mi espíritu para la conclusión de esta tesis. A mis padres, quienes me dieron vida, educación, apoyo y consejos. A mi hija y hermano quienes me dieron la fortaleza y perseverancia, quienes se preocupaban y me dieron ánimos para seguir. A mis maestros y amigos, quienes sin su ayuda nunca hubiera podido lograr la meta. A todos ellos se los agradezco desde el fondo de mi alma. Para todos ellos hago esta dedicatoria.

Paquiyauri Miranda, Elvia

A Dios por brindarme día a día el despertar y poder estar con las personas que aprecio, por ser mi mayor fortaleza en los momentos difíciles y por ser mi guía en las decisiones de mi vida.

A mi padre por confiar en mí, por enseñarme que todo se puede cumplir con esfuerzo, A mi hermano y mi familia escogida por ser partícipe de los momentos gratos y hacer mis sueños se hagan realidad.

Tocas Rodriguez, Yanetti

AGRADECIMIENTO

En primer lugar doy infinitamente gracias a Dios, por haberme dado fuerza y valor para culminar esta etapa de mi vida.

Agradezco también la confianza y el apoyo brindado por parte de mis padres, que sin duda alguna en el trayecto de mi vida me ha demostrado su amor, corrigiendo mis faltas y celebrando mis triunfos.

A mi hermano, que con sus consejos me ha ayudado a afrontar los retos que se me han presentado a lo largo de mi vida.

Paquiyauri Miranda, Elvia

Agradezco a nuestro maestro, asesor y excelente docente al Dr. QF. Acaro Chuquicaña Fidel Ernesto, por su paciencia, tiempo y dedicación en el presente trabajo de tesis.

A la escuela profesional de Farmacia y Bioquímica UNID por brindarme sólidos conocimientos, valores éticos y profesionales.

A mi adorada Alma Mater, que desde un inicio fue mi única opción y hasta el día de hoy no me arrepiento, te volvería a escoger una y mil veces más, llevare conmigo las mejores experiencias y vivencias Universitarias, entre ellos a mis grandes amistades.

Tocas Rodriguez, Yanetti

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
ÍNDICE GENERAL	IV
ÍNDICE TABLAS	VI
ÍNDICE DE FIGURAS	VII
RESUMEN	VIII
ABSTRACT	IX
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
1.1. Descripción de la realidad problemática	2
1.2. Formulación del Problemas	3
1.2.1. Problema general	3
1.2.2. Problemas específicos	3
1.3. Objetivos	4
1.3.1. Objetivo general	4
1.3.2. Objetivos específicos	4
1.4. Justificación	4
CAPÍTULO II: FUNDAMENTOS TEÓRICOS	5
2.1. Antecedentes	5
2.1.1. Nacionales	5
2.1.2. Internacionales	7
2.2. Bases teóricas	9
2.2.1. Úlcera péptica	9
2.2.2. Fisiopatología de la úlcera péptica	9

2.2.3. Fármacos antihistamínicos H2	10
2.2.4. Fármacos inhibidores de la bomba de protones	10
2.2.5. Fármacos antiácidos	10
2.2.6. Fármacos protectores de la mucosa	11
2.2.7. Automedicación	11
2.3. Marco conceptual	11
2.4. Hipótesis	12
2.4.1. Hipótesis general	12
2.4.2. Hipótesis específicas	12
2.5. Operacionalización de variables e indicadores	13
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Descripción del método y diseño	14
3.3. Población y muestra	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos	16
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	17
4.1. Presentación de resultados	17
4.2. Prueba de hipótesis	29
4.3. Discusión de los resultados	33
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	35
5.1. Conclusiones	35
5.2. Recomendaciones	36
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	37
ANEXOS	40

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág
Tabla 1.	Frecuencia de datos generales de los usuarios de boticas cercanas al Hospital Arzobispo Loayza. Lima, 2021. 17
Tabla 2.	Frecuencia de síntomas habituales por el cual se automedicaron los usuarios de boticas cercanas al Hospital Arzobispo Loayza. Lima, 2021. 18
Tabla 3.	Frecuencia de etiopatogenia por el cual se automedicaron los usuarios de boticas cercanas al Hospital Arzobispo Loayza. Lima, 2021. 20
Tabla 4.	Frecuencia de uso de medicamentos por el cual se automedicaron los usuarios de boticas cercanas al Hospital Arzobispo Loayza. Lima, 2021. 22
Tabla 5.	Frecuencia de nivel de satisfacción según actitud del personal de la botica en usuarios de boticas cercanas al Hospital Arzobispo Loayza. Lima, 2021. 24
Tabla 6.	Frecuencia de nivel de satisfacción según capacidad de respuesta en usuarios de boticas cercanas al Hospital Arzobispo Loayza. Lima, 2021. 26
Tabla 7.	Frecuencia de nivel de satisfacción según empatía en usuarios de boticas cercanas al Hospital Arzobispo Loayza. Lima, 2021. 27
Tabla 8.	Tabla cruzada y prueba de Chi cuadrado para la relación entre la automedicación con antiulcerosos y la satisfacción percibida en usuarios de boticas cercanas al Hospital Arzobispo Loayza. 29
Tabla 9.	Tabla cruzada y prueba de Chi cuadrado para la relación entre la automedicación con antiulcerosos y aspectos de la botica en usuarios de boticas cercanas al Hospital Arzobispo Loayza. 30
Tabla 10.	Tabla cruzada y prueba de Chi cuadrado para la relación entre la automedicación con antiulcerosos y la capacidad de respuesta del personal en usuarios de boticas cercanas al Hospital Arzobispo Loayza. 31
Tabla 11.	Tabla cruzada y prueba de Chi cuadrado para la relación entre la automedicación con antiulcerosos y la empatía del personal en usuarios de boticas cercanas al Hospital Arzobispo Loayza. 32

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág
Figura 1. Porcentaje de datos generales de los usuarios de boticas cercanas al Hospital Arzobispo Loayza. Lima, 2021.	17
Figura 2. Porcentaje de síntomas habituales por el cual se auto medicaron los usuarios de boticas cercanas al Hospital Arzobispo Loayza. Lima, 2021.	19
Figura 3. . Porcentaje de etiopatogenia por el cual se automedicaron los usuarios de boticas cercanas al Hospital Arzobispo Loayza. Lima, 2021.	21
Figura 4. Porcentaje de uso de medicamentos por el cual se automedicaron los usuarios de boticas cercanas al Hospital Arzobispo Loayza. Lima, 2021.	23
Figura 5. Porcentaje de nivel de satisfacción según actitud del personal de la botica en usuarios de boticas cercanas al Hospital Arzobispo Loayza. Lima, 2021.	25
Figura 6. Porcentaje de nivel de satisfacción según capacidad de respuesta en usuarios de boticas cercanas al Hospital Arzobispo Loayza. Lima, 2021.	26
Figura 7. Porcentaje de nivel de satisfacción según empatía en usuarios de boticas cercanas al Hospital Arzobispo Loayza. Lima, 2021.	28

RESUMEN

Las buenas prácticas de automedicación pueden contribuir en afecciones menores, sin embargo, la automedicación inapropiada es considerada como problema de salud pública, la satisfacción de usuarios es un indicador integral de calidad, ayuda en el nivel de servicio brindado. **Objetivo:** Determinar la relación entre automedicación de antiulcerosos con la satisfacción percibida en usuarios de boticas cercanas al Hospital Arzobispo Loayza. **Métodos:** La investigación fue básica, diseño no experimental, correlacional, enfoque cuantitativo, transversal y prospectivo, el muestreo fue probabilístico aleatorio simple, la muestra 196 usuarios, técnica fue la encuesta y el instrumento un cuestionario, se trabajó con 95% de confianza. **Resultados:** De 196 usuarios, 52.6% fueron masculinos, en general los síntomas más habituales fueron; 81.1% dolor epigástrico, 72.4% náuseas y/o pirosis, 81.6% digestiones pesadas y/o flatulencias, las causas que relacionaron con úlcera gástrica fueron 69.4% consumo de AINES, 63.8% consumo de alcohol, 42.3% hábito de fumar, 91.3% estrés, 39.3% con infección por *Helicobacter pylori* (HP). Automedicación con antiulcerosos 73.5% antiácidos, 62.8% antihistamínico H2, 74.5% inhibidor de la bomba de protones, 59.7% sucralfato y/o bismutol, 38.3% medicamentos para combatir al HP. La satisfacción según la actitud del personal fue 31.5% satisfecho, 33.7% muy satisfecho, según capacidad de respuesta 30.9% satisfecho y 38.6% muy satisfecho; según empatía del personal 38.3% satisfecho y 43.5% muy satisfecho. **Conclusiones:** Se determinó que hubo relación entre automedicación con antiulcerosos y satisfacción percibida en usuarios de boticas cercanas al Hospital Arzobispo Loayza porque en análisis de prueba de Chi cuadrado la significancia fue menor a 0.05.

Palabras clave: Antiulcerosos, automedicación, satisfacción, hospital.

ABSTRACT

Good self-medication practices can contribute to minor conditions, however inappropriate self-medication is considered a public health problem, user satisfaction is an integral indicator of quality, it helps in the level of service provided. **Objective:** To determine the relationship between self-medication of antiulcer drugs with the satisfaction perceived in users of pharmacies near the Arzobispo Loayza Hospital. **Methods:** The research was basic, non-experimental, correlational design, quantitative, cross-sectional and prospective approach, the sampling was simple random probabilistic, the sample was 196 users, the technique was the survey and the instrument a questionnaire, it was worked with 95% confidence. **Results:** Of 196 users, 52.6% were male, in general the most common symptoms were; 81.1% epigastric pain, 72.4% nausea and / or heartburn, 81.6% heavy digestion and / or flatulence, the causes that were related to gastric ulcer were 69.4% NSAID consumption, 63.8% alcohol consumption, 42.3% smoking habit, 91.3% stress, 39.3% with *Helicobacter pylori* (HP) infection. Self-medication with antiulcer 73.5% antacids, 62.8% H2 antihistamine, 74.5% proton pump inhibitor, 59.7% sucralfate and / or bismuthol, 38.3% drugs to combat HP. Satisfaction according to the attitude of the staff was 31.5% satisfied, 33.7% very satisfied, according to responsiveness 30.9% satisfied and 38.6% very satisfied; according to staff empathy 38.3% satisfied and 43.5% very satisfied. **Conclusions:** It was determined that there was a relationship between self-medication with antiulcer drugs and perceived satisfaction in users of pharmacies near the Arzobispo Loayza Hospital because in the Chi-square test analysis the significance was less than 0.05.

Keywords. Antiulcer, self-medication, satisfaction, hospital.

INTRODUCCIÓN

La úlcera péptica es una enfermedad que afecta principalmente a la mucosa gástrica y la primera porción del duodeno, su etiología es multifactorial, la infección por *Helicobacter pylori* y consumo excesivo de antiinflamatorios no esteroideos se consideran como las principales causas, otras que pueden precipitar la enfermedad son consumo de alcohol, hábito de fumar, estrés entre otras relacionados a la alimentación, las úlceras pueden evolucionar a hemorragia digestiva, es una de las complicaciones frecuentes y es mayor si el paciente consume medicamentos que inhiben a la ciclooxigenasa 1 como es el caso del ácido acetil salicílico (Lanas, 2017).

Los medicamentos antiinflamatorios no esteroideos (AINES) son actualmente bastante utilizados para tratamiento del dolor, fiebre e inflamación, sin embargo, se relaciona con toxicidad gastrointestinal, afecta al tracto gastrointestinal inferior y conduce a enteropatía inducida por AINES, afecta también al tracto gastrointestinal superior y conlleva a patología ulcerosa péptica, el empleo de AINES se relaciona con aumento de riesgos en recaídas clínicas en personas que padecen de enfermedad intestinal inflamatoria, por ello es importante el uso racional de estos medicamentos (Sostres et al., 2021).

La automedicación y autoprescripción son prácticas realizadas por las personas, en primer lugar como autocuidado e incluye a medicamentos de libre venta, en segundo lugar adquieren y consumen medicamentos que sólo deben ser dispensados con receta médica el cual no debería pasar, la automedicación es una práctica inapropiada, se le atribuyen consecuencias nocivas, aumenta la frecuencia de reacciones adversas, retrasa la atención médica, enmascara síntomas y pueden conducir las patologías graves, la Organización Mundial de la Salud establece que el autocuidado de la salud es importante y debe incluir estilos de vida saludable, cuidados no farmacológicos, manejo temprano de síntomas menores mediante automedicación responsable y apoyo social en las enfermedades (Lifshitz et al., 2020).

Los profesionales Químicos Farmacéuticos realizan labor esencial en brindar información a los pacientes sobre la farmacoterapia, contribuye con el uso racional de los medicamentos, mediante análisis y validación de la prescripción puede detectar y prevenir problemas relacionados al medicamento, orienta sobre la enfermedad y cuidados no farmacológicos para recuperar o conservar la salud como es el caso de la enfermedad ulcero péptica y orientar sobre la automedicación responsable.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

La úlcera péptica afecta a personas de diferentes edades con especial atención a los adultos mayores que se asocia con comorbilidades y polifarmacia, aumenta la acidez gástrica y conduce a tratamientos médicos y farmacológicos para la supresión del ácido, el problema es mayor si el paciente se infecta con *Helicobacter pylori* (HP) y/o consumo continuo de medicamentos antiinflamatorios no esteroideos, por tanto exige identificación de causa ulcerogénica para selección adecuada de la terapia y evitar complicaciones como hemorragia gastroduodenal (Schulz & Malfertheiner, 2020).

La epidemiología solía ser 10% ó más en la población adulta en países occidentales, sin embargo, en las últimas tres décadas ha disminuido notablemente por el uso de fármacos antiseoretos del ácido gástrico, pero el problema continuo porque entre 80% y 90% de la población con úlcera gástrica o duodenal está infectado con HP que se ha convertido el principal responsable de esta patología (Sonnenberg et al., 2020).

En el Perú, estudios han concluido que la prevalencia de infección por *Helicobacter pylori* en promedio es 45.5% con mayor prevalencia en mujeres 47.1% respecto a los hombres 42.1%, en la población pediátrica la prevalencia es aproximadamente 36.3%, en países desarrollados la prevalencia caría de 10% a 30%, se ha reportado que existe relación de la infección por HP con déficit de hierro, anemia en pacientes pediátricos, en el embarazo la relación es con hiperémesis gravídica (Castillo et al., 2016).

La Organización Mundial de la Salud ha indicado que la automedicación puede hacer bien así como causar graves daño para la salud de las personas porque implica el uso de medicamentos sin prescripción médica, por otro lado ha señalado que la automedicación responsable puede contribuir a prevenir y tratar enfermedades que no requieren consulta médica, como tratamiento de síntomas comunes, sin embargo los medicamentos por uso inapropiado incluso los de condición de venta libre pueden causar efectos adversos o interacciones medicamentosas que pueden agravar la salud, los antibióticos por mal uso conducen a resistencia bacteriana y constituyen un grave problema de salud pública (Tao et al., 2019), los medios publicitarios influyen en la compra y destacan los beneficios y brindan escasa importancia respecto a los efectos adversos el cual representa una amenaza para la población (Baral et al., 2019)

Se piensa que los medicamentos de venta libre son seguros y pueden usarse sin supervisión médica, estos medicamentos según la clasificación de Química Terapéutica Anatómica (ATC) de la Organización Mundial de la Salud se clasifican en 10 categorías; laxantes, analgésicos, preparados para tos y resfriados, agentes antitrombóticos, antihistamínicos, dermatológicos,

preparados nasales, antidiarreicos, preparados para la garganta y antiácidos, las buenas prácticas de automedicación en pacientes ambulatorios puede contribuir en afecciones menores, sin embargo la automedicación inapropiada es considerada como problema de salud pública (Teshfamariam et al., 2019).

El estrés fisiológico suele causar anomalías en la mucosa gástrica el cual se traduce en úlceras, gastritis erosiva, gastritis hemorrágicas, los pacientes que sufren de traumatismos graves, quemaduras masivas pueden presentar gastritis o úlceras por estrés, como profilaxis se suelen emplear fármacos antihistamínicos H2 o inhibidores de la bomba de protones, antiácidos, sucralfato, sin embargo falta establecer parámetros para garantizar la seguridad del empleo de estos medicamentos (Aguilera et al., 2017; Albillos et al., 2016).

Evaluar la satisfacción de los usuarios en entidades prestadoras de salud es un factor importante que deben tener presente las instituciones públicas y privadas, es un indicador que expresa el nivel de atención recibida, forma parte de un componente integral de calidad y promueve conducta positiva y ayudar el nivel de servicio que brinda toda institución (INEI, 2014)

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cómo se relaciona la automedicación de antiulcerosos con la satisfacción percibida en usuarios de boticas cercanas al Hospital Arzobispo Loayza?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cómo se relaciona la automedicación de antiulcerosos con la actitud de atención del personal a usuarios de boticas cercanas al Hospital Arzobispo Loayza?
- ¿Cómo se relaciona la automedicación de antiulcerosos con la capacidad de respuesta del personal a usuarios de boticas cercanas al Hospital Arzobispo Loayza?
- ¿Cómo se relaciona la automedicación de antiulcerosos con la empatía del personal a usuarios de boticas cercanas al Hospital Arzobispo Loayza?

1.3. Objetivos de investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación entre automedicación de antiulcerosos con la satisfacción percibida en usuarios de boticas cercanas al Hospital Arzobispo Loayza

1.3.2. Objetivos específicos

- Determinar la relación entre la automedicación de antiulcerosos con actitud de atención del personal a usuarios de boticas cercanas al Hospital Arzobispo Loayza
- Determinar la relación entre la automedicación de antiulcerosos con la capacidad de respuesta del personal a usuarios de boticas cercanas al Hospital Arzobispo Loayza
- Determinar la relación entre la automedicación de antiulcerosos con la empatía del personal a usuarios de boticas cercanas al Hospital Arzobispo Loayza.

1.4. Justificación de la investigación

Las funciones de los profesionales Químicos Farmacéuticos ha cambiado a lo largo de los años, desde la dispensación a involucrarse en aspectos clínicos del paciente como es la atención farmacéutica en las diversas formas en el sistema sanitario, la motivación, productividad son factores que se vinculan positivamente con la satisfacción laboral mientras que la falta de satisfacción podría afectar negativamente la atención y seguridad del paciente (Mattsson & Gustafsson, 2020).

La satisfacción del personal de los establecimientos farmacéuticos es importante porque serán el reflejo de la satisfacción de los usuarios atendidos en estos establecimientos por el buen servicio, empatía, capacidad de respuesta, así como aspectos del establecimiento y seguridad son indicadores importantes de satisfacción de los usuarios.

El trabajo de investigación se justifica desde el punto de vista metodológico porque pretende brindar instrumento validado, confiable y servir de referencia para futuras investigaciones, es decir contribuir con la comunidad académica. Asimismo, la investigación se sustenta en el método científico y permitirá que los resultados encontrados sirvan de referencia para mejorar el servicio de atención en las oficinas farmacéuticas que funcionan cerca al hospital Arzobispo Loayza con la finalidad de mejorar la satisfacción del usuario y al mismo tiempo fomentar el uso racional de los medicamentos.

CAPÍTULO II: FUNDAMENTOS TEÓRICOS

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes Nacionales

Ayamamani (2020). Realizaron el estudio “principales características y factores asociados a la automedicación de un Centro de Salud en la Región Callao”. Objetivo. Determinaron las características y factores que se relacionaron con la automedicación en pacientes de un centro médico de la Región Callao. Métodos. El diseño del estudio fue descriptivo, observacional, transversal y cuantitativo, se realizó en el Centro Médico de la Municipalidad de Bellavista -Callao, la muestra lo conformaron 255 pacientes, el instrumento fue un cuestionario con preguntas tipo cerradas. Resultados. Hallaron que la prevalencia de automedicación fue 58,43%, de mayor prevalencia de automedicación estuvo en pacientes de 30 – 59 años (60,4%). El 58.4% fueron mujeres, 71,8% trabajaban de manera independiente, 55,7% tenían afiliación a seguro de salud. Los síntomas dolor fue el más usual (38,26%), los fármacos AINES fueron de mayor consumo (38,26%). No exigencia de receta médica, falta de tiempo y recomendación por terceros fueron las principales causas para la automedicación. Conclusión. La prevalencia de automedicación fue alta, factores de mayor frecuencia fueron ser independiente, ser mujer y contar con seguro de salud y la causa más frecuente fue la recomendación por terceros.

Gálvez (2019). Desarrollaron el estudio “la satisfacción de pacientes en el servicio de farmacia del Centro de Salud San Martín de Porres, distrito Villa el Salvador 2019”. Objetivo. Valoraron el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de farmacia del Centro de Salud San Martín de Porres. Método. El diseño del estudio fue descriptivo, transversal, observacional y cuantitativo, la muestra estuvo conformada por 100 pacientes, la recolección de datos se realizó por encuesta y aplicación de un cuestionario tipo cerrado con opciones múltiples tipo escala de Likert, la probabilidad fue 95% de confianza y 5% de margen de error. Resultados. Encontraron que hubo mayor porcentaje insatisfacción que satisfacción, la insatisfacción fue; 97.4% para la fiabilidad, 98.3% para la capacidad de respuesta, 97.5% para la seguridad, 98.8% para la empatía y 98.5% para la tangibilidad. Conclusión. La satisfacción fue baja y la insatisfacción fue alta en los pacientes atendidos en el servicio de farmacia del Centro de Salud San Martín de Porres

Zavaleta (2019). Realizaron el estudio “nivel de satisfacción de los usuarios de un establecimiento farmacéutico del Distrito de El Porvenir – Trujillo”. Objetivo. Valoraron el nivel de satisfacción de usuarios atendidos en un establecimiento farmacéutico distrito El Porvenir – Trujillo. Método. El diseño del estudio fue descriptivo, corte transversal, enfoque cuantitativo, el instrumento fue un cuestionario, las respuestas se valoraron según escala de Likert, la

muestra estuvo conformada por 366 usuarios todos mayores de edad, valoraron las características socio-demográficas: género, edad, grado de instrucción, nivel de satisfacción y relacionaron con las dimensiones de satisfacción. Resultados. Hallaron que el 66% fueron de género femenino, 52% tenían edad de 36-50 años, 40% tenían estudios de nivel superior técnica. La satisfacción según escala de Likert de 1 - 5 fue; 4,43, el 99% de usuarios mostraron satisfacción respecto a la atención recibida en el establecimiento farmacéutico. No encontraron correlación entre las características socio-demográficas: género, edad, nivel de instrucción y nivel de satisfacción. Conclusión. El nivel de satisfacción fue 99% en los usuarios atendidos en un establecimiento farmacéutico.

Yampi et al. (2018). Realizaron el estudio “satisfacción de los clientes de las farmacias Mifarma del sector Angamos de Surquillo – Lima, 2017”. Objetivo. Determinaron la satisfacción de clientes de botica Mifarma Angamos Surquillos. Método. El diseño del estudio fue descriptivo, prospectivo, observacional y corte transversal. Resultados. Hallaron que la satisfacción fue alta (91.3%), media (8,7%), baja (0%). La mayor satisfacción fue en clientes que contaban con estudios superiores y/o eran continuadores, asimismo la satisfacción fue alta en los indicadores de fiabilidad, empatía, capacidad de respuesta y seguridad. Conclusión. En forma general la satisfacción fue alta en los clientes de botica Mifarma Angamos distrito Surquillo, Lima.

Hermosa et al. (2016). Realizaron el estudio “automedicación en un distrito de Lima Metropolitana, Perú. Objetivo. Evaluaron la frecuencia de automedicación en clientes atendidos en boticas y/o farmacias del distrito de Pueblo Libre, Lima. Métodos. El diseño del estudio fue descriptivo, prospectivo, observacional y cuantitativo, la técnica fue la encuesta y el instrumento un cuestionario, muestreo sistemático, la muestra lo conformaron 406 clientes. Resultados. La frecuencia de automedicación fue 56.65%, respecto a la edad de los clientes; jóvenes de 18 - 24 años (36.09%), hombres (51.30%), el 58,70% tenían estudios básicos (primaria y secundaria). La automedicación fue influenciada por, por iniciativa propia (49.13%), familiares (29.74%). El dolor fue la causa más importancia para la automedicación (40.35%), medicamentos más empleados; 30% (AINE), antigripales (20,87%), afecciones gastrointestinales (15,22%), analgésicos (8,67%), antihistamínicos (7,39%) y antibióticos (4,35%). Conclusión. La frecuencia de automedicación 56.65% en clientes de botica y/o farmacias del distrito de Pueblo Libre, Lima.

2.1.2. Antecedentes Internacionales

Ahmad et al. (2020). Realizaron el estudio “factores asociados a la satisfacción del paciente con los servicios de farmacia entre los pacientes ambulatorios que acuden a las clínicas de salud pública: desarrollo de cuestionario y su aplicación”. Objetivo. Identificaron los factores asociados a satisfacción del paciente en servicios de farmacia de clínicas de salud pública. Métodos. El estudio fue de enfoque cuantitativo, diseño descriptivo y corte transversal. Resultados. El promedio de satisfacción fue 7.56, la baja satisfacción se relacionó con la edad avanzada, estudio superior, los pacientes que visitaron en más de una vez a los servicios de farmacias mejoraron su estado de salud, al mismo tiempo que tuvieron mejor percepción del farmacéutico y mayor satisfacción. Conclusión. La satisfacción fue relativamente alta en los pacientes respecto a los servicios que brinda la farmacia.

Mansilla et al. (2019). Realizaron el estudio Automedicación en estudiantes de una residencia universitaria en Chillán, Chile. Objetivo. Determinaron la automedicación en estudiantes universitarios en residencia universitaria de Chillán. Métodos. El diseño del estudio fue descriptivo, corte transversal, enfoque cuantitativo, muestreo no probabilístico, conformaron la muestra 102 estudiantes, la técnica fue la encuesta y el instrumento un cuestionario. Resultados. Encontraron que la prevalencia de automedicación fue 81.2%, entre las principales causas fueron; no consultó al médico (46%), cuando lo síntomas persistieron consultaron al médico (56%), adquirieron medicamentos en farmacia (46%), hubo influencia de automedicación por; familiares (51%), amigos (47.6%). Los principales síntomas fueron; inflamación, gripe y cefalea, los AINES fueron preferentemente usados, el 80% consideró riesgoso la práctica de automedicación, 64% recomendó por lo menos una vez la práctica de automedicación, 46% de estudiantes tenían medicamentos en casa. Conclusión. La automedicación en estudiantes universitarios de una residencia de Chillán fue 81.2%.

Abura et al. (2016). Realizaron el estudio “expectativas y satisfacción de los clientes con los puntos de venta de medicamentos en la ciudad de Gondar noroeste de Etiopía: un estudio transversal”. Objetivo. Determinaron expectativa y satisfacción de usuarios en puntos de venta de medicamentos, ciudad de Gondar. Método. El muestreo simple y al azar, diseño descriptivo y transversal. Resultados. De los 424 clientes el 61.1% fueron varones, 38.9% fueron mujeres, sobre los servicios el promedio fue 3,82 y sobre la satisfacción fue 3,02. Los precios accesibles fueron esperados en el 76.8% de los clientes, la satisfacción relacionada a los precios fue 44.8%, la insatisfacción con el área para asesoría privada fue 58.5%, el 47.6% de los clientes

indicaron que no recibieron información sobre almacenamiento de los medicamentos, reportaron diferencia significativa sobre satisfacción y la expectativa general. Conclusión. La satisfacción fue regular y la expectativa alta en los clientes, recomiendan que para aumentar la satisfacción las oficinas farmacéuticas deben ser supervisados.

Foltán et al. (2015). Desarrollaron el estudio “satisfacción del paciente/cliente con la atención farmacéutica en farmacias comunitarias”. Objetivo. Determinaron la satisfacción de los pacientes/clientes respecto a la atención farmacéutica recibida en farmacias comunitarias. Método. El diseño del estudio fue descriptivo, corte transversal y enfoque cuantitativo. Resultados. La satisfacción de los clientes fue buena (82%) por la atención recibida del farmacéutico por buen trato humano y calidad profesional, el 76% de clientes consideró al farmacéutico como experto del medicamento. Indicaron que es fundamental que los clientes se encuentren satisfechos para mejorar la calidad del sistema de salud, la posición financiera en las farmacias depende mucho de la atención del farmacéutico centrado en el paciente. Conclusión. La satisfacción fue alta de los clientes en relación a la atención del farmacéutico en las farmacias comunitarias.

Coelho et al. (2015). Desarrollaron el estudio “perfil de automedicación de pacientes ORL (otorrinolaringológico)”. Objetivo. Identificaron las formas de automedicación en los pacientes con enfermedades otorrinolaringológicas. Método. El diseño del estudio fue descriptivo y corte transversal. Resultados. Hallaron que el 83% de los pacientes practicaron la automedicación, el 73% refirió que no fue necesario presentar receta médica para adquirir medicamentos, los medicamentos más empleados fueron; antipiréticos/analgésicos (90%), antigripales (78%), AINES (69%), antibióticos (11%). Principales síntomas fueron; cefaleas (76%), gripe y resfriado común (74%), fiebre inespecífica (56%), otitis (12%). Conclusión. Las formas que incluyeron en la automedicación fueron falta de exigencia de receta médica para adquirir medicamentos, síntomas menores y refieren establecer educación continua sobre automedicación y regular su práctica en los pacientes y población en general.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Úlcera péptica

Las úlceras pépticas son heridas en la mucosa del estómago, normalmente mayores a 5 mm de diámetro, se extiende por la parte muscular de la mucosa gástrica, se origina por desbalance de factores agresores como el ácido clorhídrico y la pepsina con los factores protectores el bicarbonato, la capa mucosa y el flujo sanguíneo, otro de los factores es la colonización de la

bacteria *Helicobacter pylori* que suele ubicarse en la mucosa gástrica, se caracteriza por producir ureasa, formar lesiones y ocasionar inflamación y liberación de citoquinas. Otra de las causas de la úlcera péptica es consumo excesivo de medicamentos antiinflamatorios no esteroideos y suelen producir erosiones, petequias y heridas en la mucosa gástrica (Hernández et al., 2015).

2.2.2. Fisiopatología de la úlcera péptica

La bacteria gram negativa *Helicobacter pylori* es la principal causa de desarrollo de la úlcera péptica, la infección por lo general se adquiere en la infancia, expuestos a condiciones poco saludables y bajo nivel socio-económico, causa daño a los tejidos epiteliales y conduce a lesiones y aparición de inflamación, participan linfocitos, neutrófilos, macrófagos y células plasmáticas, entre los mediadores tenemos a las citosinas que disminuyen o inhiben la secreción de células parietales, por otro lado la bacteria *Helicobacter pylori* puede alterar a la bomba ATPasa H⁺/K⁺, estimular la hormona somatostatina e inhibir la secreción de gastrina y aumentar la liberación de histamina, ácido gástrico y la enzima pepsina en las células gástricas (Kuna et al., 2019).

Por otro lado, los antiinflamatorios no esteroideos causan daño a la mucosa gástrica, los mismos que se relacionan con inhibición de la COX-1 (ciclooxigenasa-1) responsable de producción de prostaglandinas y disminución del flujo sanguíneo a nivel de la mucosa, pobre nivel de secreción de moco gástrico y producción de bicarbonato, inhibición y proliferación de las células. Los AINES interrumpen a los fosfolípidos del moco gástrico y conllevan al desacoplamiento del proceso de oxidación de las mitocondrias provocando daño a la mucosa, si es expuesto al medio ácido del estómago los medicamentos AINES se protonan y atraviesan la membrana fosfolípida de las células epiteliales donde liberan protones (H⁺) quedan atrapados dentro de las células epiteliales y producen desacoplamiento de la fosforilación oxidativa, disminución de síntesis de energía, aumento de permeabilidad celular y menor integridad de las células (Kuna et al., 2019).

2.2.3. Fármacos antihistamínicos H2

Los receptores H2 se encuentran principalmente en las células parietales de la mucosa gástrica, los medicamentos que antagonizan al receptor H2 impiden la síntesis de adenosin monofosfato cíclico (AMPc), responsable de liberación de protones (iones H⁺) que luego forman ácido clorhídrico (HCl). Los medicamentos antihistamínicos H2 disminuyen o inhiben la secreción de ácido clorhídrico mediado por histamina, gastrina o acetilcolina, al mismo tiempo

disminuyen la concentración de iones H⁺ y volumen del jugo gástrico, por este mecanismo disminuyen la secreción basal de ácido clorhídrico, por ello se recomienda administrar por las noches. Los medicamentos antihistamínicos H₂ son: ranitidina, nizatidina, famotidina, cimetidina y roxatadina (Del Valle, 2015).

2.2.4. Fármacos inhibidores de la bomba de protones

Los fármacos que inhiben la bomba de protones H⁺/K⁺ (IBP) disminuyen la producción de ácido clorhídrico gástrico, para ello requieren activación y entrar en la célula parietal gástrica, se activan por producción de una sustancia sulfonada, seguido mediante enlace covalente se unen al aminoácido cisteína de la bomba de protones (H⁺) y de esa forma bloquea la bomba al ATPasa de manera permanente y como consecuencia bloquea la secreción de ácido clorhídrico. El efecto antisecretor es dependiente de la dosis y disminuye la secreción ácida desde las primeras horas entre 50 - 80%. Los fármacos representantes de este grupo terapéutico tenemos; pantoprazol, omeprazol, lanzoprazol, esomeprazol, rabeprazol (Del Valle, 2015)

2.2.5. Fármacos antiácidos

Los fármacos antiácidos disminuyen la acidez gástrica por neutralización del ácido clorhídrico del estómago, de esta forma alivian en forma rápida el dolor y la acidez, alivian los síntomas, sin embargo no tienen efecto frente a la cicatrización de úlceras pépticas, es preferible administrar después de las comidas por conservar efecto más duradero y proteger hasta 8 horas, es preferible los fármacos antiácidos en forma líquida por presentar mejor efecto que las formas farmacéuticas en tableta. Los antiácidos; bicarbonato de sodio, derivados de calcio, aluminio y magaldrato (Del Valle, 2015).

2.2.6. Fármacos protectores de la mucosa

En este grupo de medicamentos destaca el sucralfato, estimula la producción de bicarbonato y moco gástrico por secreción de prostaglandina, ofrece protección a la mucosa del estómago de productos agresivos como sales biliares, pepsina y ácido clorhídrico, su mecanismo es actuar absorbiendo pepsina y sales biliares, se prefiere emplear asociado con otros medicamentos antiulcerosos y/o antibacterianos (Del Valle, 2015).

Tenemos también a las sales de bismuto, inactivan la acción de la pepsina, se adhiere al borde de las úlceras formadas, aumentan la producción de moco gástrico, se recomienda administrar en ayunas o antes de los alimentos, suele emplearse en terapias combinadas para erradicar al *Helicobacter pylori*, su dosis suele ser 240 mg/12h por 28 días (Del Valle, 2015).

2.2.7. Automedicación

Se define a la automedicación como parte del autocuidado, es decir, en el tratamiento propio de signos o síntomas de alguna enfermedad que afecta a la persona para mantener su salud, por otro lado, se puede definir como el cuidado que cada persona realiza para mantener su salud, incluyen a personas de la familia y personas distintos de la familia (Mercado et al., 2015). La automedicación conlleva a la administración de diversos medicamentos de origen sintético, semisintético o natural, pueden alterar el tratamiento farmacológico, por aumento o disminución de la dosis, ocasionando problema de salud pública por aparición de efectos adversos, enmascaramiento de enfermedades, reacciones alérgicas (Mercado et al., 2015).

2.3. Marco conceptual

- **Analgésico.** Fármacos empleados para tratar o controlar el dolor agudo o crónico (Sánchez K, et al. 2018)
- **Antibiótico.** Fármacos empleados para tratar infecciones bacterianas en diversos sistemas del organismo humano (Kuna et al., 2019)
- **Antiulceroso.** Medicamentos empleados para aliviar, curar o tratar la úlcera péptica (Del Valle, 2015)
- **Autocuidado.** Aptitud para efectuar voluntariamente actividades para cuidar la salud propia de las personas (Mercado et al., 2015).

- **Consentimiento informado:** El consentimiento informado es esencial para una verdadera relación médico-paciente. Los pacientes deben participar en el proceso de consentimiento informado para comprender la relación riesgo-beneficio de la estrategia de tratamiento propuesta; esta comprensión es esencial porque los pacientes a menudo experimentan una regresión psicológica secundaria al darse cuenta de que se enfrentan a un procedimiento que les salva la vida (Kuna et al., 2019).

- **Fármaco.** Sustancia de origen químico natural, sintético o semisintético usado con fines terapéuticos para prevenir, curar o tratar enfermedades (Pérez et al., 2018).
- **Medicamento.** Es el fármaco que ha sido acondicionado en una forma farmacéutica para la administración con fines preventivos, tratamiento o curación de enfermedades (Pérez et al., 2018)
- **Resistencia bacteriana.** Capacidad de las bacterias de generar defensas y soportar las acciones de los antibióticos (Kuna et al., 2019)
- **Satisfacción.** Es una respuesta positiva de la persona por bien o servicio recibió de personas y/o instituciones (Dos Santos, 2016)
- **Secreción.** Es un proceso de síntesis y liberación de sustancias químicas de un tejido o célula (Kuna et al., 2019)
- **Tratamiento.** Conjunto de medios quirúrgicos, terapéuticos u otros con la finalidad de aliviar o curar enfermedades (Kuna et al., 2019).

2.4. Hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

Existe relación significativa entre la automedicación de antiulcerosos con la satisfacción percibida en usuarios de boticas cercanas al Hospital Arzobispo Loayza.

2.4.2. Hipótesis específica

- Existe relación significativa entre la automedicación de antiulcerosos con la actitud de atención del personal usuarios de boticas cercanas al Hospital Arzobispo Loayza
- Existe relación significativa entre la automedicación de antiulcerosos con la capacidad de respuesta del personal a usuarios de boticas cercanas al Hospital Arzobispo Loayza
- Existe relación significativa entre la automedicación de antiulcerosos con la empatía del personal a usuarios de boticas cercanas al Hospital Arzobispo Loayza

2.5. Operacionalización de variables e indicadores

Variable	Definición conceptual	Dimensión	Indicador	Escala de medida
<p>Variable independiente</p> <p>Automedicación con antiulcerosos</p>	<p>Automedicación se define como el cuidado que cada persona realiza para mantener su salud, incluyen a personas de la familia y personas distintos de la familia. Los medicamentos antiulcerosos tienen variados mecanismos de acción como inhibir la secreción de ácido gástrico, neutralizar al ácido gástrico o proteger a la mucosa gástrica.</p>	<p>Aspectos demográficos</p> <p>Síntomas habituales</p> <p>Etiopatogenia</p> <p>Medicamentos usados para la automedicación</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Edad, Sexo, Estado civil, Grado de instrucción - Dolor epigástrico, pirosis, náuseas, flatulencias, digestiones pesadas - Consumo de AINES - Infección por Helicobacter pylori - Consumo de alcohol - Hábitos de fumar - Estrés - Antiácidos - Antihistamínicos H2 - Inhibidor de la Bomba de Protones. - Citoprotectores de la mucosa gástrica - Terapia para H. pylori 	<p>Muy frecuentemente (4) Frecuentemente (3) Ocasionalmente (2) Raramente (1) Nunca (0)</p>
<p>Variable dependiente</p> <p>Satisfacción percibida</p>	<p>Satisfacción es una respuesta positiva de la persona por bien o servicio recibió de personas y/o instituciones.</p>	<p>Actitud en la atención del personal</p> <p>Capacidad de respuesta del personal</p> <p>Empatía del personal</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Respeto de ideas y punto de vista - Tiempo adecuado para responder dudas - Atención por orden de llegada - Tiempo de espera, - Tiempo de atención - Solución al problema de salud - Trato amable y respetuoso - Información recibida sobre la terapia - Personal inspira confianza 	<p>Muy satisfecho (4) Satisfecho (3) Regular satisfecho (2) Poco satisfecho (1) Insatisfecho (0)</p>

CAPÍTULO III. METODOLOGIA

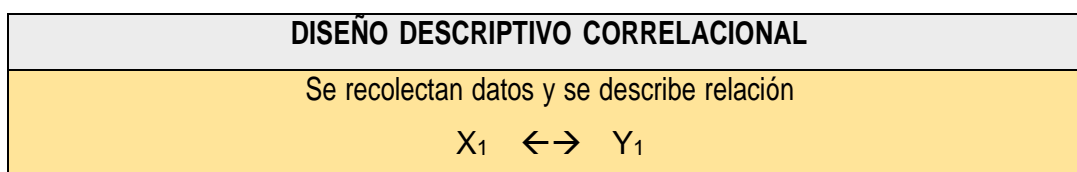
3.1. Tipo y nivel de investigación

La investigación básica es un tipo de enfoque de investigación que tiene como objetivo lograr una mejor comprensión de un tema, fenómeno o ley básica de la naturaleza. Este tipo de investigación se centra principalmente en el avance del conocimiento en lugar de resolver un problema específico. Normalmente, la investigación básica puede ser exploratoria, descriptiva o explicativa (Hernández et al., 2014).

El nivel de investigación es explicativo porque trata de explicar y fundamentar la relación entre dos variables una dependiente y otra independiente. El diseño es no experimental, prospectivo, descriptivo correlacional y de corte transversal. Es correlacional porque trata de hallar la existencia de relación entre dos variables, no relaciona causa-efecto. Es prospectivo porque se realiza del presente al futuro y transversal porque mide los indicadores en un momento determinado (Hernández et al., 2014).

3.2. Descripción del método y diseño

El estudio usa el método científico, se caracteriza por ser sistemático, metódico y ordenado. El diseño del estudio es descriptivo correlacional, tiene por objeto determinar la relación entre dos variables una dependiente y otra independiente, es decir, trata de identificar algún tipo de relación o nexo (Hernández et al. 2014)



X_1 = Variable 1 ó independiente Y_1 = Variable 2 ó dependiente

Flecha en ambos sentidos indica la relación entre las variables en estudio

Variable independiente: Automedicación con antiulcerosos

Variable dependiente: Satisfacción percibida

3.3. Población y muestra

Población: Conformado por 400 usuarios.

Muestra: La muestra representativa fue de 196 usuarios.

a. Lugar de aplicación del estudio

Las encuestas fueron aplicadas a usuarios atendidos en boticas cercanas al Hospital Arzobispo Loayza.

Criterios de inclusión

- Usuarios mayores de 18 años.
- Usuarios que voluntariamente decidan participar en el estudio.
- Usuarios que aceptan el consentimiento informado.

Criterios de exclusión

- Usuarios que no acepten el consentimiento informado
- Usuarios menores de 18 años.
- Usuarios que no acudan a las boticas cercanas al hospital Nacional Arzobispo Loayza.

b. Elaboración del cuestionario

Las preguntas del cuestionario fueron de tipo cerrada con opciones múltiples; para valorar la variable automedicación con antiulcerosos se uso opciones: Muy frecuentemente (4), Frecuentemente (3), Ocasionalmente (2), Raramente (1), Nunca (0) y para valorar la satisfacción percibida se usará: Muy satisfecho (4), Satisfecho (3), Regularmente satisfecho (2), Poco satisfecho (1), Insatisfecho (0). El cuestionario completo se encuentra en el anexo 2.

c. Cálculo para el tamaño de muestra

Se desarrolló la siguiente expresión para hallar el tamaño de muestra:

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

Z = nivel de confianza; p q = Varianza de la población; N = Población; e = Error muestral

La probabilidad a trabajar será 95% y error 5%, por tanto, se tiene:

$z = 1.96$; $p = 0.5$; $q = 0.5$; $e = 0.05$; $N = 400$

Reemplazamos los valores en la fórmula:

$$n = \frac{(1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 400}{(0.05)^2 (400-1) + (1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

n = 196 usuarios

La muestra será 196 usuarios atendidos en boticas cercanas al Hospital Arzobispo Loayza

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica fue la encuesta, el instrumento un cuestionario con preguntas cerradas. El cuestionario fue valorado y validado mediante juicio de experto.

3.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Los datos recolectados mediante la encuesta fueron tabulados en hoja de cálculo Excel, luego se realizó la migración al paquete estadístico SPSS versión 24. Se desarrolló el análisis de frecuencia y se presentarán en tablas y gráficas por cada dimensión de las variables en estudio. La prueba de hipótesis fue analizada mediante Chi-cuadrado. Se trabajó con 95% de confianza ($p < 0.05$).

CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

4.1. Presentación de resultados

Tabla 1. Frecuencia de datos generales de los usuarios de boticas cercanas al Hospital Arzobispo Loayza. Lima, 2021.

Datos de usuarios		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Sexo	Femenino	93	47.4	47.4
	Masculino	103	52.6	100.0
Edad	18-30 años	62	31.6	31.6
	31-50 años	95	48.5	80.1
	51 a más	39	19.9	100.0
Grado de instrucción	Sin estudio	3	1.5	1.5
	Primaria	16	8.2	9.7
	Secundaria	81	41.3	51.0
	Superior	96	49.0	100.0
Estado civil	Casado	46	23.5	23.5
	Soltero	59	30.1	53.6
	Conviviente	71	36.2	89.8
	Divorciado	20	10.2	100.0
Total		196	100.0	

Fuente. Elaboración propia

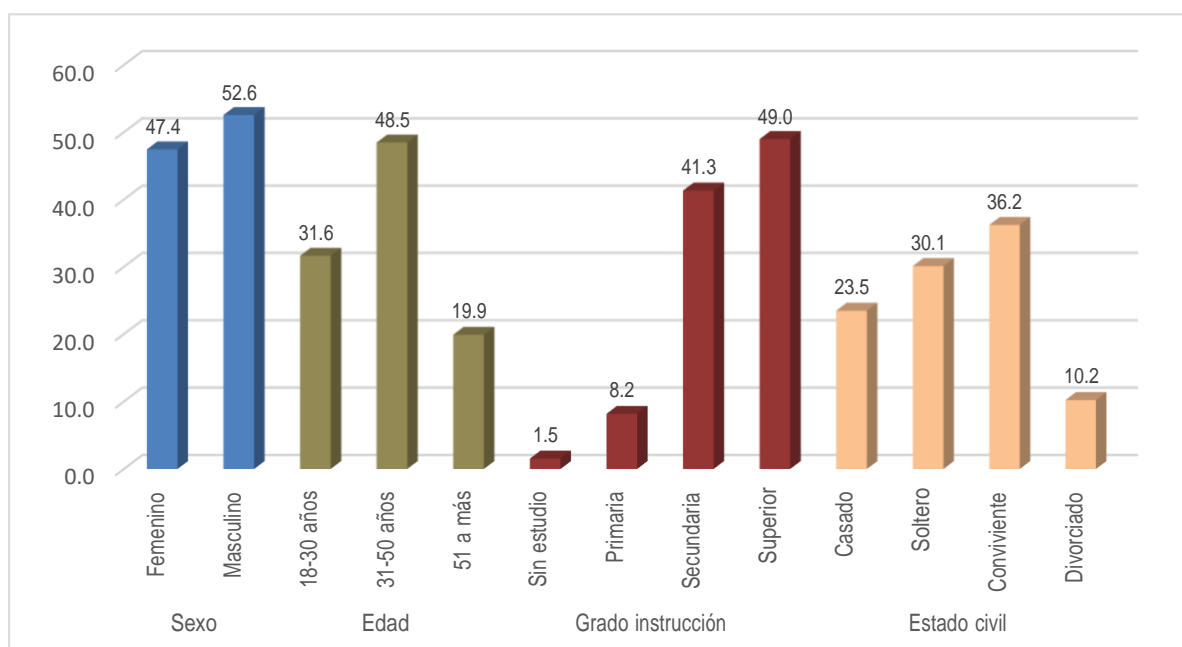


Figura 1. Porcentaje de datos generales de los usuarios de boticas cercanas al Hospital Arzobispo Loayza. Lima, 2021.

Fuente. Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla 1 y figura 1 se observan los porcentajes de los datos generales de los usuarios participantes del estudio, 52.6% fueron varones, 48.5% tenían edad entre 31 – 50 años, 31.6% de 18 – 30 años, 19.9% mayor a 51 años, 49% tenían estudios superiores y 41.3% estudios secundarios, 36.2% eran convivientes, 30.1% solteros, 23.5% casados y 10.2% estaban divorciados.

Tabla 2. Frecuencia de síntomas habituales por el cual se automedicaron los usuarios de boticas cercanas al Hospital Arzobispo Loayza. Lima, 2021.

Síntomas habituales por el cual se automedicaron		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Dolor epigástrico	Nunca	37	18.9	18.9
	Raramente	39	19.9	38.8
	Ocasionalmente	52	26.5	65.3
	Frecuentemente	42	21.4	86.7
	Muy frecuentemente	26	13.3	100.0
Pirosis y/o náuseas	Nunca	54	27.6	27.6
	Raramente	28	14.3	41.8
	Ocasionalmente	30	15.3	57.1
	Frecuentemente	57	29.1	86.2
	Muy frecuentemente	27	13.8	100.0
Digestiones pesadas y/o flatulencias	Nunca	36	18.4	18.4
	Raramente	32	16.3	34.7
	Ocasionalmente	37	18.9	53.6
	Frecuentemente	57	29.1	82.7
	Muy frecuentemente	34	17.3	100.0
Total		196	100.0	

Fuente. Elaboración propia

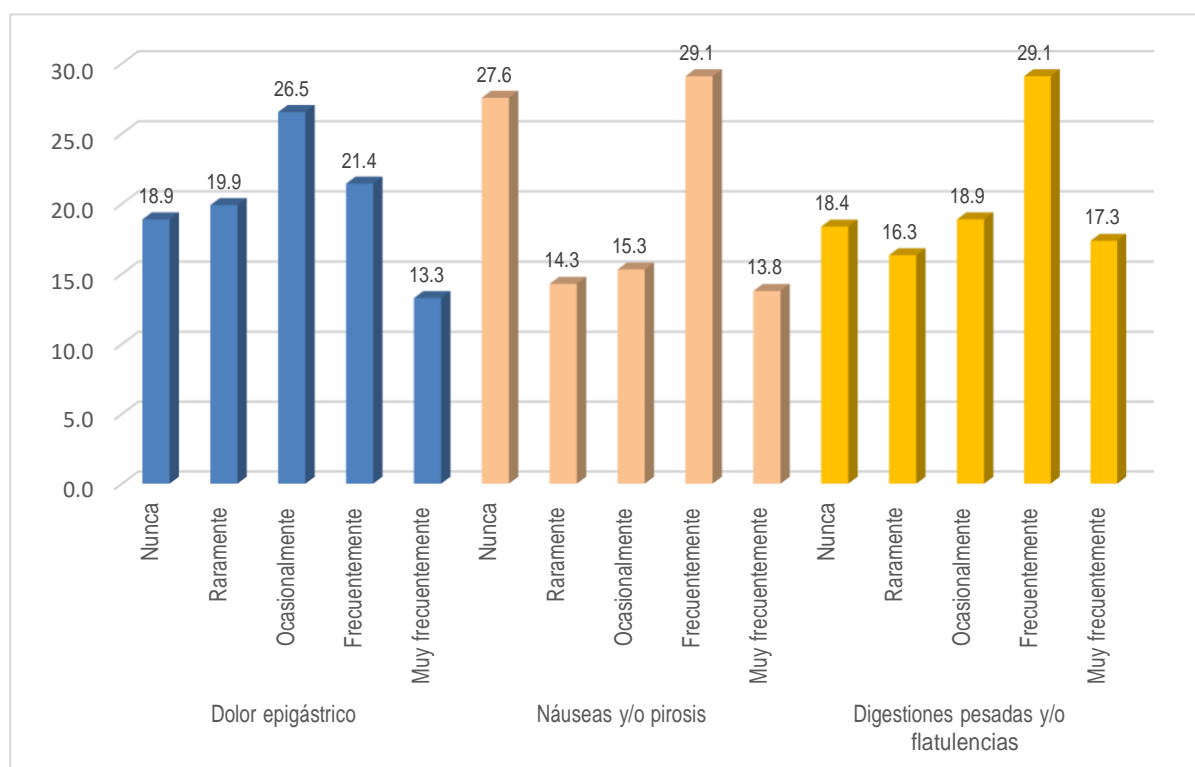


Figura 2. Porcentaje de síntomas habituales por el cual se auto medicaron los usuarios de boticas cercanas al Hospital Arzobispo Loayza. Lima, 2021.

Fuente. Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla 2 y figura 2 se observan los porcentajes de síntomas habituales por el cual los usuarios se automedicaban, 26.5%, 21.4% y 13.3% ocasional, frecuentemente y muy frecuentemente respectivamente por dolor epigástrico; 29.1%, 15.3% frecuente y ocasionalmente respectivamente por náuseas y/o pirosis; 29.1%, 18.9% y 17.3% frecuente, ocasional y muy frecuentemente respectivamente por digestiones pesadas y/o flatulencias.

Tabla 3. Frecuencia de etiopatogenia por el cual se automedicaron los usuarios de boticas cercanas al Hospital Arzobispo Loayza. Lima, 2021.

Etiopatogenia por el cual se automedicaron		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
En el último mes usted consumió medicamentos AINES	Nunca	60	30.6	30.6
	Raramente	37	18.9	49.5
	Ocasionalmente	33	16.8	66.3
	Frecuentemente	46	23.5	89.8
	Muy frecuentemente	20	10.2	100.0
En el último mes usted consumió alcohol	Nunca	71	36.2	36.2
	Raramente	23	11.7	48.0
	Ocasionalmente	35	17.9	65.8
	Frecuentemente	41	20.9	86.7
	Muy frecuentemente	26	13.3	100.0
En el último mes usted tuvo hábitos de fumar	Nunca	113	57.7	57.7
	Raramente	22	11.2	68.9
	Ocasionalmente	14	7.1	76.0
	Frecuentemente	27	13.8	89.8
	Muy frecuentemente	20	10.2	100.0
En el último mes usted tuvo problemas de estrés	Nunca	17	8.7	8.7
	Raramente	28	14.3	23.0
	Ocasionalmente	32	16.3	39.3
	Frecuentemente	61	31.1	70.4
	Muy frecuentemente	58	29.6	100.0
Considera usted que está infectado con la bacteria <i>Helicobacter pylori</i>	Nunca	119	60.7	60.7
	Raramente	17	8.7	69.4
	Ocasionalmente	17	8.7	78.1
	Frecuentemente	19	9.7	87.8
	Muy frecuentemente	24	12.2	100.0
Total		196	100.0	

Fuente. Elaboración propia

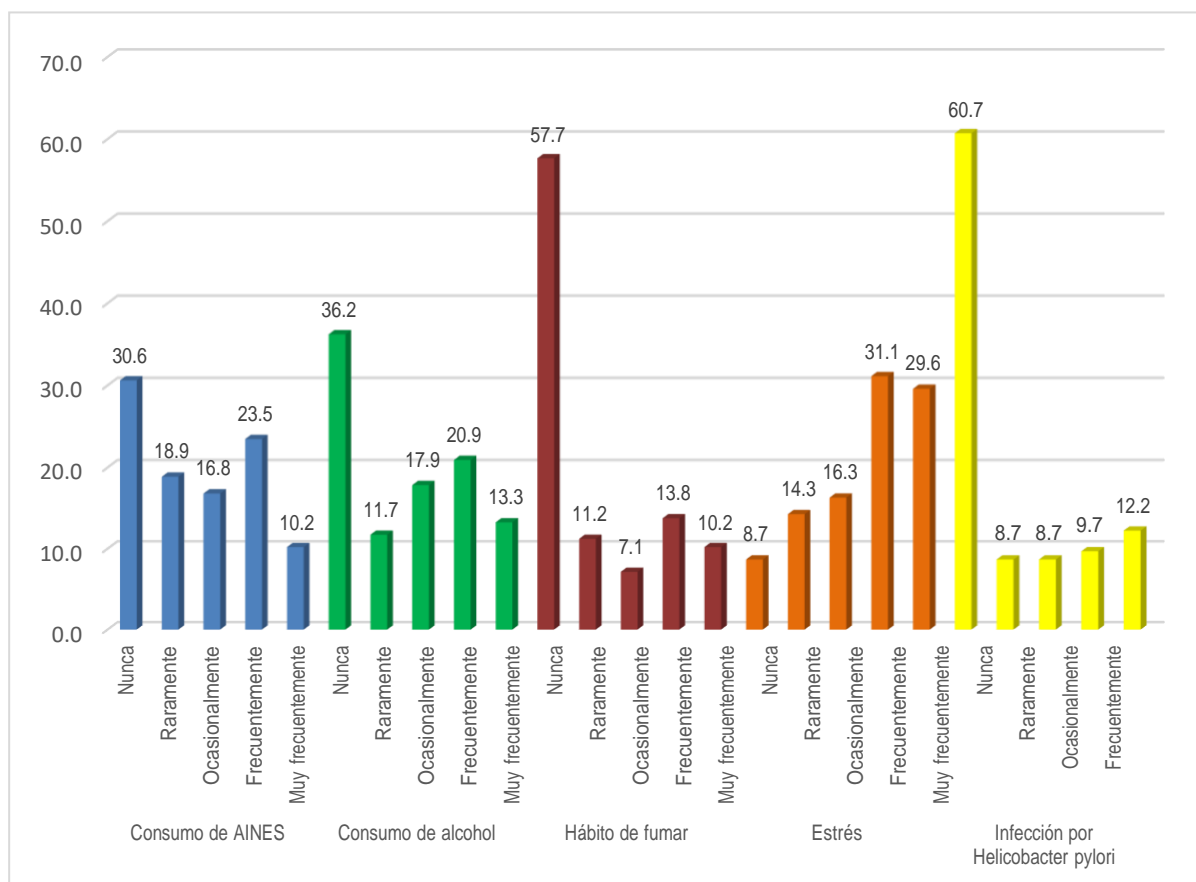


Figura 3. Porcentaje de etiopatogenia por el cual se automedicaron los usuarios de boticas cercanas al Hospital Arzobispo Loayza. Lima, 2021.

Fuente. Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla 3 y figura 3 se observan los porcentajes de etiopatogenia por el cual los usuarios se automedicaban, 23.5%, 16.8% y 10.2% frecuente, ocasional y muy frecuentemente respectivamente por consumo de AINES; 20.9%, 17.9% y 13.3% frecuente, ocasional y muy frecuentemente respectivamente por consumo de alcohol; 13.8%, 10.2% y 7.1% frecuente, muy frecuente y ocasionalmente respectivamente por estrés; 12.2%, 9.7% y 8.7% muy frecuente, frecuente y ocasionalmente respectivamente por infección de *Helicobacter pylori*.

Tabla 4. Frecuencia de uso de medicamentos por el cual se automedicaron los usuarios de boticas cercanas al Hospital Arzobispo Loayza. Lima, 2021.

Medicamentos antiulcerosos usados en automedicación		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Antiácidos	Nunca	52	26.5	26.5
	Raramente	41	20.9	47.4
	Ocasionalmente	50	25.5	73.0
	Frecuentemente	37	18.9	91.8
	Muy frecuentemente	16	8.2	100.0
Ranitidina, famotidina o cimetidina	Nunca	73	37.2	37.2
	Raramente	25	12.8	50.0
	Ocasionalmente	26	13.3	63.3
	Frecuentemente	49	25.0	88.3
	Muy frecuentemente	23	11.7	100.0
Omeprazol, esomeprazol, lanzoprazol	Nunca	50	25.5	25.5
	Raramente	35	17.9	43.4
	Ocasionalmente	39	19.9	63.3
	Frecuentemente	40	20.4	83.7
	Muy frecuentemente	32	16.3	100.0
Sucralfato o bismuto	Nunca	79	40.3	40.3
	Raramente	32	16.3	56.6
	Ocasionalmente	38	19.4	76.0
	Frecuentemente	23	11.7	87.8
	Muy frecuentemente	24	12.2	100.0
Medicamento para erradicar al <i>Helicobacter pylori</i>	Nunca	121	61.7	61.7
	Raramente	8	4.1	65.8
	Ocasionalmente	19	9.7	75.5
	Frecuentemente	16	8.2	83.7
	Muy frecuentemente	32	16.3	100.0
Total		196	100.0	

Fuente. Elaboración propia

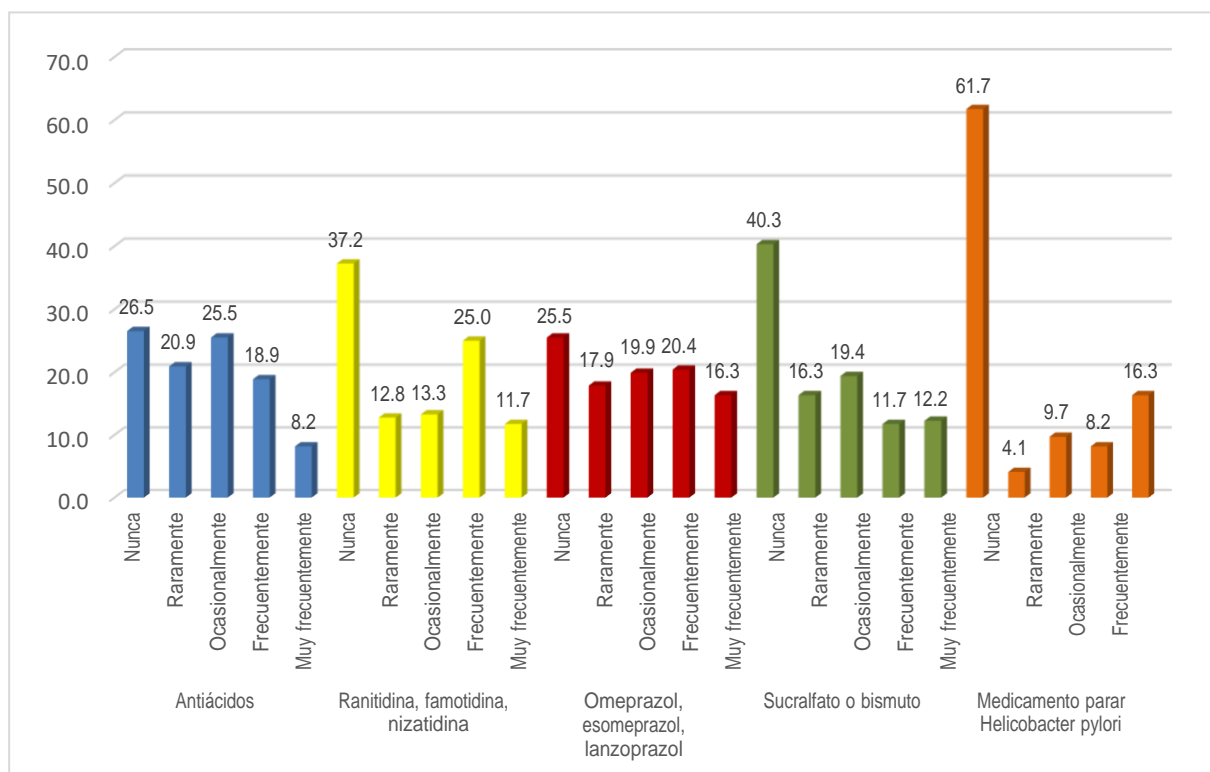


Figura 4. Porcentaje de uso de medicamentos por el cual se automedicaron los usuarios de boticas cercanas al Hospital Arzobispo Loayza. Lima, 2021.

Fuente. Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla 4 y figura 4 se observan los porcentajes de medicamentos antiulcerosos usados para la automedicación; 25.5%, 18.9% y 8.2% ocasional, frecuente y muy frecuentemente respectivamente consumían antiácidos; 25%, 13.3% y 11.7% frecuente, ocasional y muy frecuentemente respectivamente consumían ranitidina, famotidina o nizatidina; 20.4%, 19.9% y 16.3% frecuente, ocasional y muy frecuentemente respectivamente consumían omeprazol, esomeprazol o lanzoprazol; 19.4%, 12.2% y 11.7% ocasional, muy frecuente y frecuentemente respectivamente consumían sucralfato o bismuto; 16.3%, 9.7% y 8.2% muy frecuente, ocasional y frecuentemente consumían medicamentos para erradicar al *Helicobacter pylori*.

Tabla 5. Frecuencia de nivel de satisfacción según actitud del personal de la botica en usuarios de boticas cercanas al Hospital Arzobispo Loayza. Lima, 2021.

Nivel de satisfacción según actitud del personal		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Pronta atención	Insatisfecho	3	1.5	1.5
	Poco satisfecho	12	6.1	7.7
	Regularmente satisfecho	46	23.5	31.1
	Satisfecho	81	41.3	72.4
	Muy satisfecho	54	27.6	100.0
Atención sin discriminación	Insatisfecho	8	4.1	4.1
	Poco satisfecho	36	18.4	22.4
	Regularmente satisfecho	37	18.9	41.3
	Satisfecho	50	25.5	66.8
	Muy satisfecho	65	33.2	100.0
Atención por orden de llegada	Poco satisfecho	17	8.7	8.7
	Regularmente satisfecho	46	23.5	32.1
	Satisfecho	54	27.6	59.7
	Muy satisfecho	79	40.3	100.0
Total		196	100.0	

Fuente. Elaboración propia

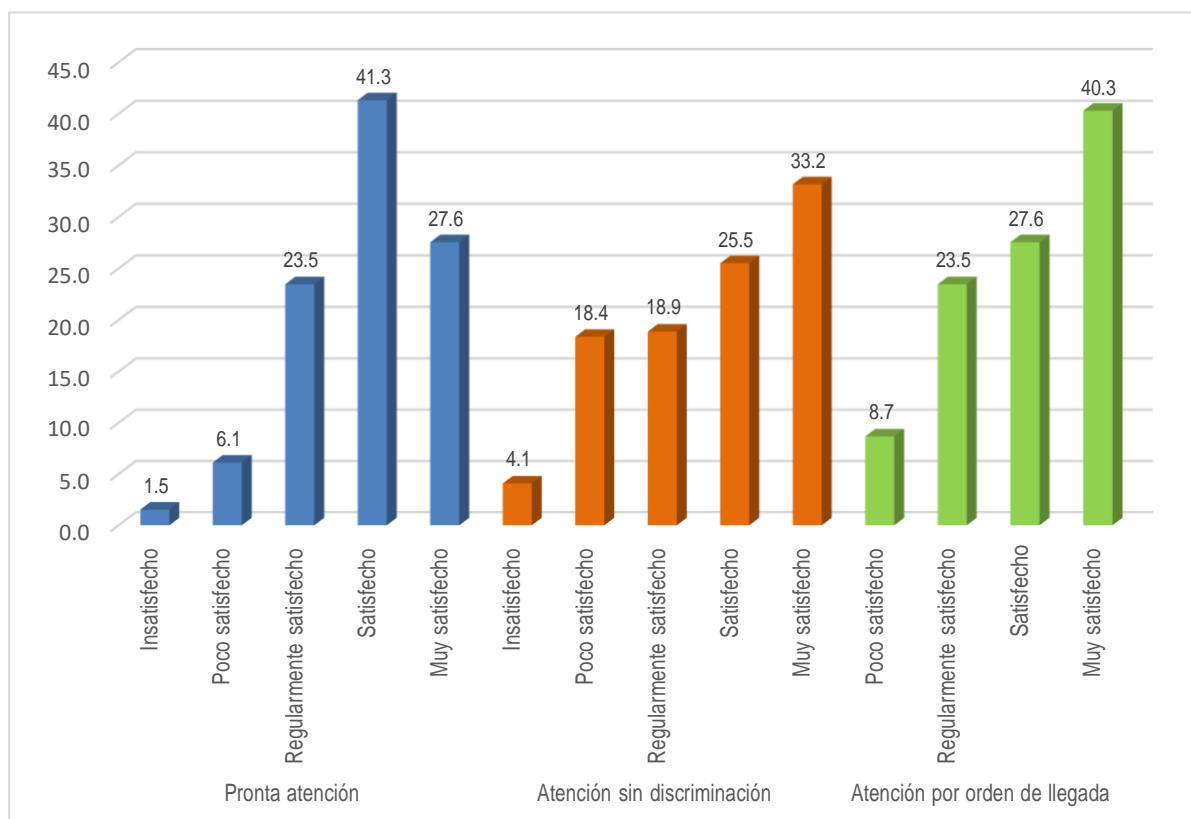


Figura 5. Porcentaje de nivel de satisfacción según actitud del personal de la botica en usuarios de boticas cercanas al Hospital Arzobispo Loayza. Lima, 2021.

Fuente. Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla 5 y figura 5 se observan los porcentajes de nivel de satisfacción según actitud del personal de la botica; 51.3%, 27.6% y 23.5% estuvieron satisfecho, muy satisfecho y regularmente satisfecho respectivamente por pronta atención del personal; 33.2%, 25.5% y 18.9% estuvieron muy satisfecho, satisfecho y regularmente satisfecho respectivamente en la atención fue sin discriminación; 40.3%, 27.6% y 23.5% estuvieron muy satisfecho, satisfecho y regularmente satisfecho respectivamente en la atención fue por orden de llegada.

Tabla 6. Frecuencia de nivel de satisfacción según capacidad de respuesta en usuarios de boticas cercanas al Hospital Arzobispo Loayza. Lima, 2021.

Nivel de satisfacción según capacidad de respuesta		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Tiempo de espera para la atención fue adecuada	Insatisfecho	1	0.5	0.5
	Poco satisfecho	10	5.1	5.6
	Regularmente satisfecho	45	23.0	28.6
	Satisfecho	65	33.2	61.7
	Muy satisfecho	75	38.3	100.0
Tiempo durante la atención fue adecuada	Insatisfecho	1	0.5	0.5
	Poco satisfecho	15	7.7	8.2
	Regularmente satisfecho	36	18.4	26.5
	Satisfecho	68	34.7	61.2
	Muy satisfecho	76	38.8	100.0
Encontró solución a su problema de salud	Insatisfecho	8	4.1	4.1
	Poco satisfecho	29	14.8	18.9
	Regularmente satisfecho	34	17.3	36.2
	Satisfecho	49	25.0	61.2
	Muy satisfecho	76	38.8	100.0
Total		196	100.0	

Fuente. Elaboración propia

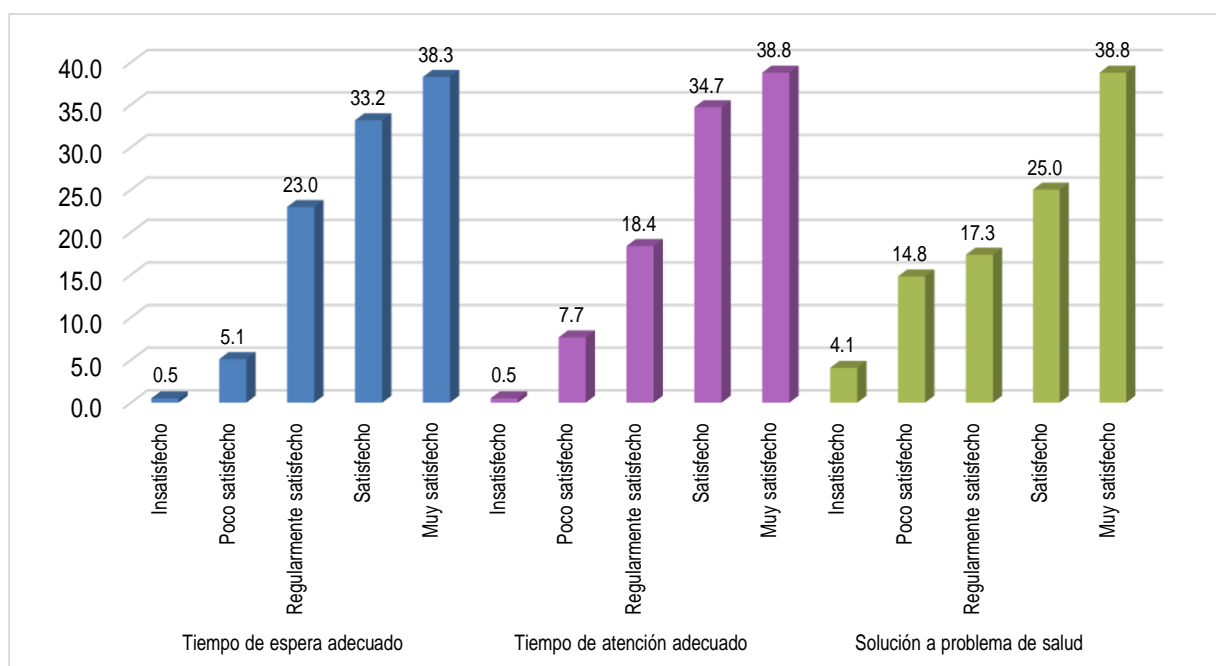


Figura 6. Porcentaje de nivel de satisfacción según capacidad de respuesta en usuarios de boticas cercanas al Hospital Arzobispo Loayza. Lima, 2021.

Fuente. Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla 6 y figura 6 se observan los porcentajes de nivel de satisfacción según capacidad de respuesta del personal; 38.3%, 33.2% y 23% estuvieron muy satisfecho, satisfecho y regularmente satisfecho respectivamente en que el tiempo de espera para la atención fue adecuado; 38.8%, 34.7% y 18.4% estuvieron muy satisfecho, satisfecho y regularmente satisfecho respectivamente en que el tiempo de atención fue adecuado; 38.8%, 25% y 17.3% estuvieron muy satisfecho, satisfecho y regularmente satisfecho respectivamente en que encontraron solución a su problema de salud.

Tabla 7. Frecuencia de nivel de satisfacción según empatía en usuarios de boticas cercanas al Hospital Arzobispo Loayza. Lima, 2021.

Nivel de satisfacción según empatía		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Considera usted que el trato recibido fue amable y respetuoso	Poco satisfecho	9	4.6	4.6
	Regularmente satisfecho	15	7.7	12.2
	Satisfecho	85	43.4	55.6
	Muy satisfecho	87	44.4	100.0
Considera usted que la información recibida sobre la terapia fue adecuada	Insatisfecho	2	1.0	1.0
	Poco satisfecho	13	6.6	7.7
	Regularmente satisfecho	25	12.8	20.4
	Satisfecho	78	39.8	60.2
	Muy satisfecho	78	39.8	100.0
Considera usted que el personal de la botica inspira confianza	Insatisfecho	1	0.5	0.5
	Poco satisfecho	14	7.1	7.7
	Regularmente satisfecho	28	14.3	21.9
	Satisfecho	62	31.6	53.6
	Muy satisfecho	91	46.4	100.0
Total		196	100.0	

Fuente. Elaboración propia

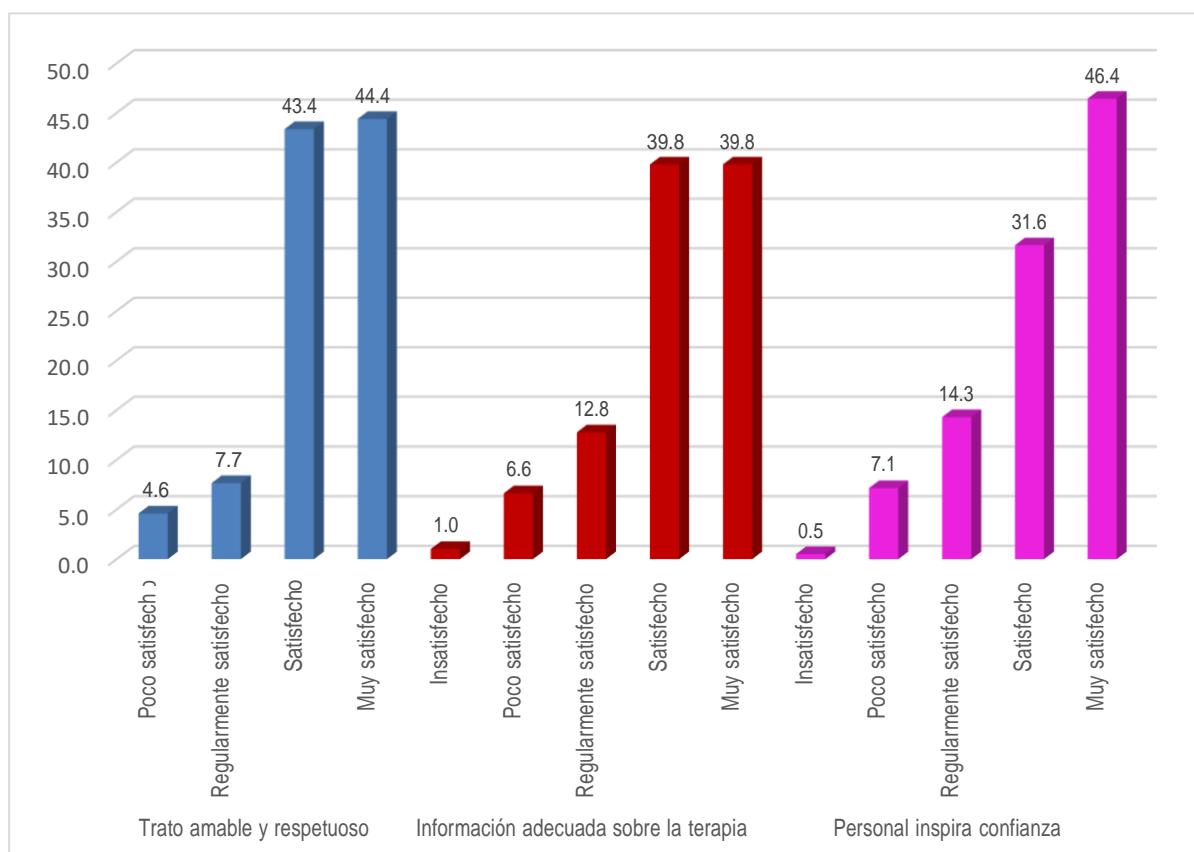


Figura 7. Porcentaje de nivel de satisfacción según empatía en usuarios de boticas cercanas al Hospital Arzobispo Loayza. Lima, 2021.

Fuente. Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla 7 y figura 7 se observan los porcentajes de satisfacción según empatía del personal; 44.4% y 43.4% estuvieron muy satisfecho y satisfecho respectivamente en que hubo trato amable y respetuoso del personal de la botica; 39.8% y 39.8% estuvieron muy satisfecho y satisfecho respectivamente que recibieron información adecuada sobre la terapia; 46.4% y 31.6% estuvieron satisfecho y muy satisfecho en que el personal de la botica inspiró confianza.

4.2. Prueba de hipótesis

4.2.1. Prueba de hipótesis general

H1: Existe relación significativa entre la automedicación de antiulcerosos con la satisfacción percibida en usuarios de boticas cercanas al Hospital Arzobispo Loayza.

H0: No existe relación significativa entre la automedicación de antiulcerosos con la satisfacción percibida en usuarios de boticas cercanas al Hospital Arzobispo Loayza.

Tabla 8. Tabla cruzada y prueba de Chi cuadrado para la relación entre la automedicación con antiulcerosos y la satisfacción percibida en usuarios de boticas cercanas al Hospital Arzobispo Loayza

Tabla cruzada			Satisfacción percibida				Total	
			Poco satisfecho	Regularmente satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho		
Automedicación con antiulcerosos	Nunca	Recuento	1	8	3	5	17	
		% total	0.5%	4.1%	1.5%	2.6%	8.7%	
	Raramente	Recuento	4	24	22	23	73	
		% total	2.0%	12.2%	11.2%	11.7%	37.2%	
	Ocasionalmente	Recuento	1	14	24	25	64	
		% total	0.5%	7.1%	12.2%	12.8%	32.7%	
	Frecuentemente	Recuento	0	4	21	12	37	
		% total	0.0%	2.0%	10.7%	6.1%	18.9%	
	Muy frecuentemente	Recuento	0	2	2	1	5	
		% total	0.0%	1.0%	1.0%	0.5%	2.6%	
	Total		Recuento	6	52	72	66	196
			% total	3.1%	26.5%	36.7%	33.7%	100.0%
Prueba de Chi-cuadrado		Valor	Grados de libertad				Significancia	
Chi-cuadrado de Pearson		19.365a	12				0.044	

Fuente. Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla 8 se observa que 37.2% y 32.7% raro y ocasionalmente respectivamente se automedicaban con antiulcerosos, en tanto el 18.9% lo realizaba frecuentemente. Asimismo, 36.7% y 33.7% estuvieron satisfecho y muy satisfecho, en tanto 26.5% estuvo regularmente satisfecho. El valor de Chi cuadrado fue menor a 0.05 (0.044) por tanto se acepta la hipótesis H1, es decir, existe relación significativa entre la automedicación de antiulcerosos con la satisfacción percibida en usuarios de boticas cercanas al Hospital Arzobispo Loayza.

4.2.2. Prueba de hipótesis específica 1

H1: Existe relación significativa entre la automedicación de antiulcerosos con la actitud de atención del personal en usuarios de boticas cercanas al Hospital Arzobispo Loayza

H0: No existe relación significativa entre la automedicación de antiulcerosos con la actitud de atención del personal en usuarios de boticas cercanas al Hospital Arzobispo Loayza

Tabla 9. Tabla cruzada y prueba de Chi cuadrado para la relación entre la automedicación con antiulcerosos y aspectos de la botica en usuarios de boticas cercanas al Hospital Arzobispo Loayza.

Tabla cruzada			Actitud de atención del personal				Total	
			Poco satisfecho	Regularmente satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho		
Automedicación con antiulcerosos	Nunca	Recuento	3	5	3	6	17	
		% del total	1.5%	2.6%	1.5%	3.1%	8.7%	
	Raramente	Recuento	5	31	16	21	73	
		% del total	2.6%	15.8%	8.2%	10.7%	37.2%	
	Ocasionalmente	Recuento	2	17	23	22	64	
		% del total	1.0%	8.7%	11.7%	11.2%	32.7%	
	Frecuentemente	Recuento	1	6	25	5	37	
		% del total	0.5%	3.1%	12.8%	2.6%	18.9%	
	Muy frecuentemente	Recuento	2	0	2	1	5	
		% del total	1.0%	0.0%	1.0%	0.5%	2.6%	
	Total		Recuento	13	59	69	55	196
			% del total	6.6%	30.1%	35.2%	28.1%	100.0%
Prueba de Chi-cuadrado		Valor	Grados de libertad				Significancia	
Chi-cuadrado de Pearson		41.753a	12				0.000	

Fuente. Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla 9 se observa que 37.2% y 32.7% raro y ocasionalmente respectivamente se automedicaban con antibióticos, en tanto el 18.9% lo realizaba frecuentemente. Asimismo, 35.2% y 30.1% estuvieron satisfecho y regularmente satisfecho respectivamente, en tanto 28.1% estuvo muy satisfecho. El valor de Chi cuadrado fue menor a 0.05 (0.000) por tanto se acepta la hipótesis H1, es decir, existe relación significativa entre la automedicación con antiulcerosos y la actitud de atención del personal en usuarios de boticas cercanas al Hospital Arzobispo Loayza.

4.2.3. Prueba de hipótesis específica 2

H2: Existe relación significativa entre la automedicación de antiulcerosos con la capacidad de respuesta del personal a usuarios de boticas cercanas al Hospital Arzobispo Loayza

H0: No existe relación significativa entre la automedicación de antiulcerosos con la capacidad de respuesta del personal a usuarios de boticas cercanas al Hospital Arzobispo Loayza

Tabla 10. Tabla cruzada y prueba de Chi cuadrado para la relación entre la automedicación con antiulcerosos y la capacidad de respuesta del personal en usuarios de boticas cercanas al Hospital Arzobispo Loayza.

Tabla cruzada			Capacidad de respuesta del personal				Total	
			Poco satisfecho	Regularmente satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho		
Automedicación con antiulcerosos	Nunca	Recuento	2	7	2	6	17	
		% del total	1.0%	3.6%	1.0%	3.1%	8.7%	
	Raramente	Recuento	7	25	18	23	73	
		% del total	3.6%	12.8%	9.2%	11.7%	37.2%	
	Ocasionalmente	Recuento	4	8	19	33	64	
		% del total	2.0%	4.1%	9.7%	16.8%	32.7%	
	Frecuentemente	Recuento	0	7	15	15	37	
		% del total	0.0%	3.6%	7.7%	7.7%	18.9%	
	Muy frecuentemente	Recuento	0	2	3	0	5	
		% del total	0.0%	1.0%	1.5%	0.0%	2.6%	
	Total		Recuento	13	49	57	77	196
			% del total	6.6%	25.0%	29.1%	39.3%	100.0%
Prueba de Chi-cuadrado		Valor	Grados de libertad				Significancia	
Chi-cuadrado de Pearson		24.904a	12				0.015	

Fuente. Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla 10 se observa que 37.2% y 32.7% raro y ocasionalmente respectivamente se automedicaban con antibióticos, en tanto el 18.9% lo realizaba frecuentemente. Asimismo, 39.3% y 29.1% estuvieron muy satisfecho y satisfecho respectivamente, en tanto 25.0% estuvo regularmente satisfecho. El valor de Chi cuadrado fue menor a 0.05 (0.015) por tanto se acepta la hipótesis H2, es decir, existe relación significativa entre la automedicación con antiulcerosos y la capacidad de respuesta del personal a usuarios de boticas cercanas al Hospital Arzobispo Loayza.

4.2.4. Prueba de hipótesis específica 3

H3: Existe relación significativa entre la automedicación de antiulcerosos con la empatía del personal a usuarios de boticas cercanas al Hospital Arzobispo Loayza

H0: No existe relación significativa entre la automedicación de antiulcerosos con la empatía del personal a usuarios de boticas cercanas al Hospital Arzobispo Loayza

Tabla 11. Tabla cruzada y prueba de Chi cuadrado para la relación entre la automedicación con antiulcerosos y la empatía del personal en usuarios de boticas cercanas al Hospital Arzobispo Loayza

Tabla cruzada			Empatía del personal				Total	
			Poco satisfecho	Regularmente satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho		
Automedicación con antiulcerosos	Nunca	Recuento	1	4	6	6	17	
		% del total	0.5%	2.0%	3.1%	3.1%	8.7%	
	Raramente	Recuento	6	13	25	29	73	
		% del total	3.1%	6.6%	12.8%	14.8%	37.2%	
	Ocasionalmente	Recuento	2	7	22	33	64	
		% del total	1.0%	3.6%	11.2%	16.8%	32.7%	
	Frecuentemente	Recuento	0	2	19	16	37	
		% del total	0.0%	1.0%	9.7%	8.2%	18.9%	
	Muy frecuentemente	Recuento	0	1	2	2	5	
		% del total	0.0%	0.5%	1.0%	1.0%	2.6%	
	Total		Recuento	9	27	74	86	196
			% del total	4.6%	13.8%	37.8%	43.9%	100.0%
Prueba de Chi-cuadrado		Valor	Grados de libertad				Significancia	
Chi-cuadrado de Pearson		12.546a	12				0.303	

Fuente. Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla 11 se observa que 37.2% y 32.7% raro y ocasionalmente respectivamente se automedicaban con antibióticos, en tanto el 18.9% lo realizaba frecuentemente. Asimismo, 43.9% y 37.8% estuvieron muy satisfecho y satisfecho respectivamente, en tanto 13.8% estuvo regularmente satisfecho con la empatía del personal. El valor de Chi cuadrado fue mayor a 0.05 (0.303) por tanto se acepta la hipótesis H0, es decir, no existe relación significativa entre la automedicación de antiulcerosos con la empatía del personal a usuarios de boticas cercanas al Hospital Arzobispo Loayza.

4.3. Discusión

En la tabla 1 se observan los datos generales de los usuarios participantes del estudio, 52.6% fueron varones, 80.1% tenían edad entre 18 – 50 años, 49% tenían estudios superiores y 41.3% estudios secundarios, 36.2% eran convivientes, 30.1% solteros, 23.5% casados. Resultados son semejantes al estudio de Ayamamani (2020) sobre características y factores asociados a la automedicación, hallaron que hubo mayor prevalencia de automedicación en personas de 30 – 59 años. Asimismo, resultados se asemejan al estudio de Zavaleta (2019) sobre satisfacción del usuario en establecimientos farmacéuticos, encontraron que las personas que participaron del estudio tenían edad entre 36 – 50 años (52%), 40% tenían estudios nivel superior. Por otro lado, resultados son semejantes al estudio de Hermosa et al. (2016) sobre automedicación en un distrito de Lima, encontraron que los usuarios con mayor prevalencia de automedicación fueron hombres jóvenes entre 18-24 años y con estudios principalmente básicos (primaria y secundaria).

En la tabla 2 se observan los porcentajes de síntomas habituales por el cual los usuarios se automedicaban, 81.1% tenían dolor epigástrico; 72.4% tenían náuseas y/o pirosis; 81.6% tenían digestiones pesadas y/o flatulencias. Resultados son semejantes al estudio de Mansilla et al. (2019) sobre automedicación en estudiantes universitarios, hallaron que los principales para automedicación fueron la gripe junto afecciones gastrointestinales como pirosis y dolor de estómago.

En la tabla 3 se observan los datos de etiopatogenia por el cual los usuarios se automedicaban, 69.4% fue por consumo de AINES; 63.8% por consumo de alcohol; 42.3% por estrés; 39.3% por infección de *Helicobacter pylori*. Resultados son semejantes al estudio de Ayamamani (2020) hallaron que 38.26% de personas se automedicaban con AINES los mismos que presentaron efectos adversos sobre el tracto gastrointestinal y se manifestó con síntoma de acidez gástrica. Asimismo, estudio de Hermosa et al. (2016) sobre automedicación, indicaron que los AINES fueron los medicamentos más usados para automedicación

En la tabla 4 se observan los datos de medicamentos antiulcerosos usados en la automedicación; 73.5% consumían antiácidos; 62.8% consumían antihistamínicos H2, 74.5% consumían inhibidores de la bomba de protones, 59.7% consumían sucralfato o bismuto; 38.3% consumían medicamentos para erradicar al *Helicobacter pylori*. Resultados son semejantes con estudio de Hermosa et al. (2016) sobre automedicación en un distrito de Lima, indicaron que los AINES fueron los medicamentos más usados para automedicación junto con medicamentos para tratar la gastritis y úlcera gástrica como antiácidos, citoprotectores de la mucosa gástrica y antiseoretos de acidez

gástrica. Asimismo, resultados son semejantes al estudio de Coelho et al. (2015) sobre automedicación, indicaron que los antibióticos fueron uno de los grupos farmacológicos preferidos para la automedicación, entre ellos la amoxicilina, claritromicina y levofloxacino, son también empleados en el esquema para erradicar al *Helicobacter pylori*.

En la tabla 5 se observan los datos de satisfacción según actitud del personal de la botica; 98.5% estuvieron satisfecho por pronta atención, 95.9% estuvieron satisfecho en la atención fue sin discriminación; 91.3% estuvieron satisfecho en la atención fue por orden de llegada. Resultados son parecidos al estudio de Zavaleta (2019), hallaron que la satisfacción respecto a la atención recibida por el personal fue 99% y calificaron como excelente la actitud del personal durante la atención. Asimismo, resultados son semejantes con el estudio de Foltán et al. (2015) sobre satisfacción en la atención farmacéutica, hallaron que la atención fue buena y el 76% consideró al Farmacéutico como experto en el medicamento

En la tabla 6 se observan los datos de satisfacción según capacidad de respuesta del personal; 99.5% estuvieron satisfecho con el tiempo de espera para la atención; 99.5% estuvieron satisfecho con el tiempo de atención; 95.9% estuvieron satisfecho porque encontraron solución a su problema de salud. Resultados son semejantes al estudio de Gálvez (2019) sobre satisfacción del usuario en servicio de farmacia, hallaron 98.3% de satisfacción en capacidad de respuesta, 98.8% de satisfacción en empatía y 97.4% en fiabilidad.

En la tabla 7 se observan los datos de satisfacción según empatía del personal; 87.8% estuvieron satisfecho con el trato amable y respetuoso del personal de la botica; 79.6% estuvieron satisfecho con la información recibida por el personal sobre la terapia; 78% estuvieron satisfecho con el personal de la botica porque inspiró confianza. Resultados son semejantes al estudio de Yampi et al. (2018) sobre satisfacción en clientes de una farmacia, hallaron que la satisfacción fue alta (91%) en indicadores de empatía, fiabilidad y capacidad de respuesta.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

- Se determinó la relación significativa entre la automedicación de antiulcerosos con la satisfacción percibida en usuarios de boticas cercanas al Hospital Arzobispo Loayza, al evidenciar que el 88.8% se automedicaban con antiulcerosos y 96.97% estuvo satisfecho con la atención brindada por el personal. Este estudio identificó la importancia de la experiencia del personal percibida por el paciente y la calidad de la relación para desarrollar la satisfacción del paciente y las relaciones comprometidas entre ambos. Aunque existe vacíos de mejoría en cuanto a la automedicación en general.
- La actitud de atención fue positiva del personal hacia los usuarios de boticas cercanas al Hospital Arzobispo Loayza, el 93.4% estuvieron satisfecho. El público en general está satisfecho con la calidad, la cantidad tipo o integridad de la información proporcionada, así como por la accesibilidad y disponibilidad para satisfacer las necesidades de los pacientes. El análisis de aceptables actitudes facilita dispensar medicamentos y ofrecer servicios profesionales como el asesoramiento al paciente.
- Se determinó que hubo relación significativa entre la automedicación de antiulcerosos con la capacidad de respuesta del personal a usuarios de boticas cercanas al Hospital Arzobispo Loayza, porque, 93% estuvieron satisfecho con la capacidad de respuesta. La experiencia del personal fue percibida por el paciente la cual es un determinante independiente de la calidad de la relación, la satisfacción del paciente y el compromiso de la relación. La calidad de la relación también parece mediar el efecto de la experiencia percibida del personal sobre la satisfacción del paciente y el compromiso de la relación.
- Se determinó que no hubo relación significativa entre la automedicación de antiulcerosos con la empatía del personal a usuarios de boticas cercanas al Hospital Arzobispo Loayza porque 81.7% estuvieron satisfecho con la empatía del personal. Quizás la comunicación es mucho más complicada e implica mucho más que empatía, es decir incluye confianza, preguntas efectivas, lenguaje apropiado y el conocimiento sólido del paciente, harán que el encuentro con un paciente sea exitoso.

5.2. Recomendaciones

- Es necesario que los profesionales Químicos Farmacéuticos deben fomentar el uso correcto de los medicamentos en la población con la finalidad de disminuir la frecuencia de automedicación y brindar información de los riesgos que puede ocasionar sobre la salud.
- Es recomendable implementarse amplias campañas de marketing e iniciativas en los medios sociales para mejorar la conciencia pública de la imagen profesional del personal de las boticas y farmacias, su papel y su capacidad para ofrecer servicios centrados en el paciente.
- Es recomendable que el personal de boticas y farmacias deben esforzarse por mostrar a los pacientes que brindan información útil y asumen la responsabilidad de su atención; además, deben mostrar una actitud profesional que refleje su experiencia. Estos esfuerzos pueden aumentar la confianza y la satisfacción del paciente en el farmacéutico y son indicadores importantes desde la perspectiva del paciente para desarrollar una relación comprometida.
- Es recomendable realizar investigaciones futuras para estudiar la influencia de la experiencia percibida del farmacéutico, la calidad de la relación y la satisfacción en la autoeficacia del paciente. Además, se necesitan estudios futuros para identificar otros factores que son importantes en la construcción de la calidad de la relación y el compromiso de la relación entre el paciente y el farmacéutico y para determinar si estos instrumentos de encuesta son sensibles al cambio.
- Es recomendable realizar investigación sobre la práctica farmacéutica y debe medir la satisfacción de los pacientes a lo largo del tiempo para comprender mejor las percepciones de los pacientes sobre la atención que reciben de un farmacéutico. Además, deben integrarse en el plan de estudios de la escuela de Farmacia y Bioquímica para preparar mejor a los estudiantes para la atención al paciente.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abura T, Workye M, Belete Y, Admasu S, Getaye Y, Teni F. (2016). Expectativas y satisfacción de los clientes con los puntos de venta de medicamentos en la ciudad de Gondar, noroeste de Etiopía: un estudio transversal. <https://bit.ly/3Esk4n8>.
- Aguilera D, Osríz Y, Ramos K, Santisteban A, Valdés D, Solano N. (2017). El uso de antiulcerosos como profilaxis en pacientes hospitalizados en el servicio de cardiología. *Rev Cubana de Farmacia*; 51(4). <https://bit.ly/3zq7r8i>
- Ahmad N, Ismail A, Nee Y. (2020). Factors associated with patient satisfaction towards pharmacy services among outpatients attending public health clinics: Questionnaire development and its application. *Plos One. Research Article*. 15(11): 1-12. <https://bit.ly/3zluLEq>.
- Albillos A, Aguilera L, De Arguila C. (2016). Consideraciones prácticas en el manejo de los inhibidores de la bomba de protones. *Rev Esp Enferm Dig, Madrid*; 108(3): 145-153. <https://bit.ly/3AqDVs>.
- Ayamamani G. (2020). Principales características y factores asociados a la automedicación de un centro de salud en la Región Callao. Tesis para optar título profesional de Médico Cirujano. Facultad de Medicina Hipólito Unanue. Universidad Nacional Federico Villarreal. <https://bit.ly/2XqRTnx>.
- Baral K, Dahal M, Adhikari A, Shrestha S. (2019). Self-medication: Prevalence among Undergraduates in Kathmandu Valley. *Journal of Advances in Medical and Pharmaceutical Sciences*. 21(1): 1-13. <https://bit.ly/3AqERoA>.
- Castillo O, Maguiña J, Benites H, Chacaltana A, Guzmán E, Dávalos M, Frisancho O. (2016). Prevalencia de *Helicobacter pylori* en pacientes sintomáticos de consulta externa de la Red Rebagliati (EsSalud) Lima, Perú en el período 2010 – 2013. *Rev Gastroenterol Peru*. 36(1):49-55. <https://bit.ly/2VQ0D6c>.
- Del Valle A. (2015). Fármacos antiulcerosos. Facultad de Medicina. Universidad Complutense de Madrid. 2015; 3(1): 180-193.
- Díaz J, Yampi T. (2018). Satisfacción de los clientes de las farmacias MiFarma del sector Angamos de Surquillo – Lima 2017. Tesis para optar título profesional de Químico Farmacéutico. Facultad de Farmacia Universidad Norbert Wiener. <https://bit.ly/3EvFwrg>.
- Dos Santos M. (2016). Calidad y satisfacción: el caso de la universidad de Jaén. *Rev Educación Superior*. 45 (178): 79-95. <http://dx.doi.org/10.1016/j.resu.2016.02.005>
- Foltán V, Malovecká L, Minárikova D. (2015). Patient/customer satisfaction with pharmaceutical care in community pharmacies. *Research Gate*. <https://bit.ly/3zoWJ1X>.

- Gálvez E. (2019). La satisfacción de los pacientes en el servicio de farmacia del Centro de Salud San Martín de Porres distrito de Villa el Salvador 2019. Tesis para optar título profesional de Químico Farmacéutico. Universidad María Auxiliadora. 2019. <https://bit.ly/3EyK5RC>.
- Gobbi F, De Lima M, Coelho L, Barbosa A. (2015). Perfil de automedicación de pacientes ORL. Ver Brasileña de Otorrinolaringología. 72(1): 83-88. [http://dx.doi.org/10.1016/S1808-8694\(15\)30038-0](http://dx.doi.org/10.1016/S1808-8694(15)30038-0).
- Hermosa V, Arellano C, Loza C, Hermosa R, Rodríguez D. (2016). Automedicación en un distrito de Lima Metropolitana, Perú. Rev. Med Hered. 27: 15-21
- Hernández A, Mercado A. (2015). Farmacología general. Una guía de estudio. Automedicación. 1era Edición. Editorial McGraw-Hill Interamericana Editores S.A.
- Hernández R., Fernández C. y Baptista M. (2014). Metodología de la investigación. 6ta Edición. McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. DE C.V. Colombia. <https://bit.ly/3zn2OMv>.
- Hernández V, Coste P. (2015). Actualización en la enfermedad ácido péptica. Rev. CI-EMed UCR. 5(1): 11-18. <https://bit.ly/39mZ0jq>.
- INEI (Instituto Nacional de Estadística e Informática). Encuesta nacional de satisfacción de usuarios del aseguramiento universal en salud. Perú. Talleres INEI. 2014. <https://bit.ly/3tSiypw>
- Kuna L, Smolic R, Jakab J, Vcer A, Raguz N. (2019). Peptic Ulcer Disease: A Brief Review of Conventional Therapy and Herbal Treatment Options. Journal of Clinical Medicine; 8(1): 2-19. <http://dx.doi.org/10.3390/jcm8020179>.
- Lanas Á. (2017). Advances in gastrointestinal bleeding. Gastroenterol Hepatol. 2017. PubMed. 1(1): 53-61. En línea. Recuperado de: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/27888865/>
- Lifshitz A, Arrieta O, Campillo R, et al. (2020). Automedicación y autoprescripción. Gac Med Mex. 156(1): 600-602. <https://doi.org/10.24875/GMM.M21000456>
- Mansilla E, Maury E, Matamala F, Rodríguez A, Morales I, et al. (2019). Automedicación en estudiantes de una residencia universitaria en Chillán, Chile. Ver Cubana Salud Pública. 45(1): 1-15
- Mattsson S, Gustafsson M. (2020). Job Satisfaction among Swedish Pharmacists. Pharmacy; (1): 1-10; <https://doi.org/10.3390/pharmacy8030127>.
- Pérez A, Mora E. (2018). Revisión y análisis bibliométrico de la investigación sobre automedicación desde el año 2000. Universidad de Lima. Persona; 21(1): 31-79.

<https://doi.org/10.26439/persona2018.n021.1990>

- Sánchez K, Moreno S, Hernández G, Fuentes C, Ramos Y. (2018). Conocimiento, factores condicionantes y características de automedicación en estudiantes de enfermería y medicina. *Rev. Cient. Esc. Univ. Cienc. Salud.* 5(2): 5-15
- Schulz C, Malfertheiner P. (2020). Peptic Ulcer: Chapter Closed. *Dig Dis.* 38(1): 112–116. DOI: 10.1159/000505367. <https://www.karger.com/Article/Pdf/505367>
- Sonnenberg A, Turner K, Genta R. (2020). Low Prevalence of Helicobacter pylori-Positive Peptic Ulcers in Private Outpatient Endoscopy Centers in the United States. *Am J Gastroenterol.* 1(1):1–7. <https://doi.org/10.14309/ajg.0000000000000517>
- Sostres C, Hijos-Mallada G, Gomollón F. (2021). NSAIDs, gastrointestinal toxicity and inflammatory bowel disease. *Gastroenterol Hepatol. PubMed.* 19(1): 1-6. DOI: 10.1016/j.gastrohep.2021.06.003. En línea. Recuperado de: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/34157367/>
- Tao W, Ivanovska V, Schweickert B, Muller A. (2019). Indicadores indirectos del consumo de antibióticos; para controlar la resistencia a los antimicrobianos es necesaria vigilancia. *Boletín de la Organización Mundial de la Salud;* 97:3-3A. doi: <http://dx.doi.org/10.2471/BLT.18.227348>
- Tesfamariam S, Singh I, Kaleab G, Berhane S, Woldai B, Habte E, Russom M. (2019). Self-medication with over the counter drugs, prevalence of risky practice and its associated factors in pharmacy outlets of Asmara, Eritrea. *BMC Public Health;* 19:159. <https://doi.org/10.1186/s12889-019-6470-5>
- Zavaleta L. (2019). Nivel de satisfacción de los usuarios de un establecimiento farmacéutico del Distrito de El Porvenir-Trujillo, diciembre 2018. Universidad Nacional de Trujillo; 2019. <https://bit.ly/3ExqykA>.

ANEXO 1. Matriz de consistencia

Automedicación con antiulcerosos y satisfacción percibida por usuarios atendidos en boticas cercanas al Hospital Arzobispo Loayza

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVOS GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES			Metodología
			Variables	Dimensiones	Indicadores	
¿Cómo se relaciona la automedicación de antiulcerosos con la satisfacción percibida en usuarios de boticas cercanas al Hospital Arzobispo Loayza?	Determinar la relación entre automedicación de antiulcerosos con la satisfacción percibida en usuarios de boticas cercanas al Hospital Arzobispo Loayza	Existe relación significativa entre la automedicación de antiulcerosos con la satisfacción percibida en usuarios de boticas cercanas al Hospital Arzobispo Loayza	Independiente Automedicación con antiulcerosos	Aspectos demográficos	- Edad, Sexo, Estado civil, Grado de instrucción	Tipo de investigación: Básico
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas		Síntomas habituales	- Dolor epigástrico, pirosis, náuseas, flatulencias, digestiones pesadas	
- ¿Cómo se relaciona la automedicación de antiulcerosos con la actitud de atención del personal a usuarios de boticas cercanas al Hospital Arzobispo Loayza?	- Determinar la relación entre la automedicación de antiulcerosos con actitud de atención del personal a usuarios de boticas cercanas al Hospital Arzobispo Loayza	- Existe relación significativa entre la automedicación de antiulcerosos con la actitud de atención del personal usuarios de boticas cercanas al Hospital Arzobispo Loayza	Dependiente Satisfacción percibida	Etiopatogenia	- Consumo de AINES - Infección por Helicobacter pylori - Consumo de alcohol - Hábitos de fumar - Estrés	Enfoque: Cuantitativo
- ¿Cómo se relaciona la automedicación de antiulcerosos con la capacidad de respuesta del personal a usuarios de boticas cercanas al Hospital Arzobispo Loayza?	- Determinar la relación entre la automedicación de antiulcerosos con la capacidad de respuesta del personal a usuarios de boticas cercanas al Hospital Arzobispo Loayza	- Existe relación significativa entre la automedicación de antiulcerosos con la capacidad de respuesta del personal a usuarios de boticas cercanas al Hospital Arzobispo Loayza		Medicamentos usados para la automedicación	- Antiácidos - Antihistamínicos H2 - Inhibidor de la Bomba de Protones. - Citoprotectores de la mucosa gástrica - Terapia para H. pylori	
- ¿Cómo se relaciona la automedicación de antiulcerosos con la empatía del personal a usuarios de boticas cercanas al Hospital Arzobispo Loayza?	- Determinar la relación entre la automedicación de antiulcerosos con la empatía del personal a usuarios de boticas cercanas al Hospital Arzobispo Loayza	- Existe relación significativa entre la automedicación de antiulcerosos con la empatía del personal a usuarios de boticas cercanas al Hospital Arzobispo Loayza		Actitud de atención del personal	- Respeto de ideas y punto de vista - Tiempo adecuado para responder dudas - Atención por orden de llegada	Población: 400 usuarios atendidos en Boticas aledañas al Hospital Arzobispo Loayza
				Capacidad de respuesta del personal	- Tiempo de atención - Solución al problema de salud	Muestra: 195 usuarios
				Empatía del personal	- Trato amable y respetuoso - Información recibida sobre la terapia - Personal inspira confianza	Técnica Encuesta
						Instrumento: Cuestionario

ANEXO 2. Instrumento de recolección de datos

Automedicación con antiulcerosos y satisfacción percibida por usuarios atendidos en boticas cercanas al Hospital Arzobispo Loayza

El presente cuestionario es anónimo; por tanto, se sugiere ser honesto al responder cada una de las preguntas formuladas, los resultados nos permitirán obtener información respecto a la satisfacción percibida en relación a la automedicación con antibióticos

OBJETIVO:

Determinar la automedicación con antiulcerosos en relación con la satisfacción percibida en usuarios atendidos en boticas aledañas al Hospital Arzobispo Loayza

I. Datos generales del usuario

1. **Sexo:** Masculino () Femenino ()
2. **Edad:** 18 – 30 años () 31 – 50 años () 51 – a más años ()
3. **Grado de instrucción:** Superior () Secundaria () Primaria () Sin estudio ()
4. **Estado civil:** Casado () Soltero () Conviviente () Divorciado ()

II. Valoración

Para la variable **Automedicación con antiulcerosos**

Muy frecuentemente (4), Frecuentemente (3), Ocasionalmente (2), Raramente (1), Nunca (0)

Para la variable **satisfacción percibida**

Muy satisfecho (4), Satisfecho (3), Regularmente satisfecho (2), Poco satisfecho (1), Insatisfecho (0)

Nº	AUTOMEDICACIÓN CON ANTIULCEROSOS	0	1	2	3	4
	Síntomas habituales					
1	Usted se automedicó porque presentó dolor epigástrico					
2	Usted se automedicó porque presentó pirosis y/o náuseas					
3	Usted se automedicó porque presentó digestiones pesadas y/o flatulencias					
	Etiopatogenia					
4	En el último mes usted consumió medicamentos AINES					
5	En el último mes usted consumió alcohol					
6	En el último mes usted tuvo hábitos de fumar					
7	En el último mes usted tuvo problemas de estrés					
8	Considera usted que está infectado con la bacteria <i>Helicobacter pylori</i>					
	Medicamentos usados para la automedicación					
9	En el último mes usted consumió medicamentos antiácidos					
10	En el último mes usted consumió ranitidina, famotidina o cimetidina					
11	En el último mes usted consumió omeprazol, esomeprazol, lanzoprazol					
12	En el último mes usted consumió sucralfato o bismuto					
13	En el último mes usted consumió algún medicamento para erradicar al <i>Helicobacter pylori</i>					
	SATISFACCIÓN PERCIBIDA					
	Aspectos de la botica					
14	Considera usted que la botica tiene iluminación adecuada					
15	Considera usted que la botica tiene ventilación adecuada					
16	Considera usted que la botica tiene limpieza adecuada					
	Capacidad de respuesta					
17	Considera que el tiempo de espera para la atención fue adecuada					
18	Considera que el tiempo durante la atención fue adecuada					
19	Considera usted que encontró solución a su problema de salud					
	Empatía					
20	Considera usted que el trato recibido fue amable y respetuoso					
21	Considera usted que la información recibida sobre la terapia fue adecuada					
22	Considera usted que el personal de la botica inspira confianza					

Anexo 3: Consentimiento Informado

El presente documento es un Consentimiento informado, está dirigido a usuarios atendidos en boticas cercanas al Hospital Arzobispo Loayza, se les invita a participar en el estudio "Automedicación con antiulcerosos y satisfacción percibida por usuarios atendidos en boticas cercanas al Hospital Arzobispo Loayza"

Paquiyauri Miranda Elvia y Tocas Rodriguez Yanetti somos Bachilleres en Farmacia y Bioquímica de la Universidad Interamericana para el Desarrollo, le vamos a brindar información e invitarle a participar de esta investigación, antes de decidir puede realizar las consultas necesarias.

Esta investigación incluirá el desarrollo de un cuestionario el cual incluye datos demográficos, síntomas, etiopatogenia, medicamentos usados para la automedicación con antiulcerosos y preguntas relacionadas a la satisfacción percibida en boticas cercanas al Hospital Arzobispo Loayza, la encuesta durará aproximadamente 15 minutos. Su participación es totalmente voluntaria, puede cambiar de idea y dejar de participar aun cuando haya aceptado antes.

La información que recojamos en esta investigación se mantendrá confidencial y nadie sino los investigadores tendrán acceso a verla. La información acerca de usted tendrá un código. No se compartirá información confidencial.

Desde ya agradezco su participación

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, he sido informado de que la meta de este estudio es determinar la automedicación con antiulcerosos en relación con la satisfacción percibida en usuarios atendidos en boticas cercanas al Hospital Arzobispo Loayza. Me han indicado también que la investigación incluirá datos demográficos, síntomas, etiopatogenia, medicamentos usados para la automedicación con antiulcerosos y preguntas relacionadas a la satisfacción percibida en boticas cercanas al Hospital Arzobispo Loayza.

Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido.

Nombre del Participante
(En letras de imprenta)

Firma del Participante

Fecha

Anexo 4. Data consolidada de resultados

Nº	Datos generales				Síntomas habituales			Etiopatogenia					Medicamentos usados para la automedicación					Aspecto de la botica			Capacidad de respuesta			Empatía		
	Sexo	Edad	Instrucción	Estado civil	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22
1	2	2	3	3	1	2	3	0	0	0	3	0	2	3	2	2	2	3	4	2	3	4	4	4	4	
2	2	3	3	3	1	3	2	1	3	4	4	1	2	3	2	1	1	3	4	3	4	4	3	4	4	
3	1	3	3	3	1	3	2	1	3	1	4	0	2	3	2	0	0	4	4	4	3	4	4	4	4	
4	1	3	4	2	4	3	1	2	3	3	4	0	2	3	4	2	0	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	1	2	4	1	3	4	2	3	4	2	3	0	2	3	2	2	0	3	4	4	4	3	4	4	4	
6	2	2	4	2	3	4	3	3	4	4	3	0	4	3	2	3	0	3	2	4	3	4	3	4	4	
7	1	2	4	2	2	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	0	3	4	4	3	4	3	4	3	
8	2	1	3	3	3	4	3	4	3	2	3	0	3	4	3	2	0	3	4	3	4	3	4	4	3	
9	2	2	3	2	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	2	2	3	4	1	4	3	4	4	4	
10	1	3	3	1	1	3	2	0	2	3	2	1	2	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
11	2	1	4	3	2	3	1	1	3	3	4	0	1	3	1	0	0	3	4	3	3	4	4	3	3	
12	2	2	3	3	1	3	3	0	0	0	2	0	2	3	1	4	0	3	4	4	4	4	3	3	3	
13	2	2	3	3	2	3	1	2	3	1	2	0	2	3	1	0	0	4	4	4	3	4	4	4	4	
14	1	3	1	3	1	1	2	0	3	3	4	3	2	0	3	0	2	2	2	3	2	1	2	2	2	
15	2	1	4	3	0	0	0	3	1	0	3	2	1	3	3	0	3	3	3	3	3	3	2	3	3	
16	2	1	4	2	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	2	4	4	2	3	3	4	3	3	4	3	
17	1	2	3	3	0	0	4	4	4	0	4	4	2	3	4	0	4	2	4	4	4	4	3	4	3	
18	2	3	4	1	4	4	4	3	2	1	4	1	2	3	4	4	0	3	1	3	3	4	2	3	3	
19	1	1	4	3	1	1	0	1	1	1	1	0	0	1	0	1	0	4	4	4	4	4	4	4	4	
20	2	3	3	1	1	1	1	0	1	1	0	0	1	0	0	2	0	4	4	4	4	4	4	4	3	
21	1	1	4	2	0	0	0	0	0	0	1	0	2	1	2	0	2	4	4	4	4	4	3	4	3	
22	1	1	4	3	1	1	1	0	1	1	2	1	1	1	1	1	0	4	4	4	4	4	4	4	3	
23	2	2	3	3	3	2	1	3	2	3	1	0	2	3	2	0	0	4	4	4	4	3	4	4	4	

24	1	1	4	2	2	4	4	2	0	0	3	0	3	3	4	2	0	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	1	2	4	1	2	0	3	0	0	0	4	0	0	1	2	0	0	3	2	2	3	3	3	4	3	4	4
26	2	1	3	3	4	2	4	3	0	0	4	0	4	2	2	2	0	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
27	2	3	3	4	3	2	4	0	2	2	4	0	1	2	2	0	0	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3
28	1	1	4	1	2	3	2	0	0	2	4	0	2	2	4	0	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
29	2	2	3	3	2	1	3	3	4	0	4	0	0	2	2	0	1	4	2	4	4	3	3	3	3	3	3
30	1	2	3	3	0	0	0	0	1	0	2	0	0	0	0	0	2	3	4	4	0	0	4	4	4	4	4
31	2	2	4	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	1	2	4	1	2	1	1	1	1	0	4	4	1	2	2	0	2	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3
33	2	3	4	1	0	2	2	3	0	0	3	0	2	0	0	2	0	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	1	1	4	2	2	2	3	3	3	3	3	4	0	0	0	0	0	2	2	2	3	3	2	4	4	4	4
35	2	1	4	3	0	1	1	0	0	0	1	0	1	1	1	1	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3
36	2	1	4	1	4	4	3	3	4	3	3	2	3	4	3	2	1	4	3	2	4	4	4	4	3	4	4
37	2	2	4	2	3	2	4	3	4	4	3	0	3	3	4	2	0	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4
38	1	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	0	3	3	2	2	0	3	2	2	3	3	3	4	4	4	4
39	2	2	4	2	2	3	3	2	3	3	2	0	2	2	2	3	0	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4
40	2	2	3	4	3	4	3	3	3	4	3	1	3	4	3	2	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4
41	1	1	4	1	3	4	3	3	4	4	3	0	2	3	3	2	0	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3
42	1	3	2	3	3	4	3	3	4	3	3	3	2	3	2	1	2	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3
43	2	2	3	4	2	3	3	3	2	3	2	0	3	4	3	2	0	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3
44	1	2	4	3	2	3	3	3	4	4	3	0	2	3	3	3	0	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4
45	1	2	3	1	2	3	3	3	2	2	3	0	3	3	4	3	0	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3
46	2	1	3	4	1	3	3	4	4	3	3	0	2	2	3	2	0	4	3	2	2	2	1	3	4	3	3
47	1	2	4	1	3	4	4	3	4	3	2	0	1	2	3	2	0	2	3	2	2	3	2	4	4	4	3
48	1	2	3	1	1	3	4	3	4	3	3	0	2	3	2	4	0	1	3	4	3	4	4	3	4	4	3
49	2	2	3	1	1	3	3	2	3	4	3	2	2	3	3	2	2	2	3	4	3	4	4	3	4	4	3
50	1	2	4	4	2	3	2	3	3	2	3	0	2	3	3	1	0	2	4	3	4	4	3	3	4	3	3
51	1	3	3	1	2	3	2	4	3	4	3	0	2	3	3	2	0	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3

108	1	3	4	4	3	1	4	3	0	4	4	3	4	4	1	1	3	2	2	3	2	3	3	4	3	3
109	1	3	3	2	3	3	2	3	0	0	4	4	3	4	1	0	4	3	2	4	3	3	2	3	3	3
110	2	1	4	1	4	1	3	4	4	4	4	1	1	1	1	1	2	2	3	1	1	2	3	3	3	3
111	2	1	3	3	1	1	4	1	3	3	4	3	1	1	1	1	0	3	2	1	2	2	2	2	2	2
112	1	1	4	1	3	1	3	1	1	0	3	3	1	0	0	0	4	2	2	1	3	3	2	3	3	2
113	1	2	4	3	3	3	3	2	3	0	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
114	1	2	4	3	0	0	0	2	0	0	4	0	0	0	0	0	1	1	1	2	1	1	3	2	1	
115	2	2	4	3	0	0	0	3	2	1	4	0	3	3	3	3	0	3	1	3	2	1	0	1	1	2
116	1	3	4	1	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	2	1	3	2	3	0	1	1	2	
117	1	1	3	2	2	2	3	0	0	0	3	0	0	0	0	0	3	1	2	2	3	3	4	3	3	
118	2	2	3	2	3	3	3	2	3	1	3	0	2	2	2	1	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3
119	2	2	3	2	4	0	4	2	4	0	3	0	0	0	0	2	0	3	2	3	2	2	1	3	3	4
120	2	2	3	2	0	0	1	1	1	0	4	0	0	0	0	0	2	1	2	2	2	2	2	3	4	3
121	1	3	1	2	4	4	4	2	0	0	4	0	4	0	4	4	0	3	4	4	2	2	4	4	3	4
122	1	2	4	1	4	4	4	4	0	0	4	4	4	0	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4
123	1	1	4	1	0	0	0	2	2	0	4	0	1	0	0	0	0	4	2	2	2	3	2	4	3	4
124	2	2	4	3	2	2	2	0	2	0	1	0	0	3	3	3	0	2	4	3	2	2	3	3	3	2
125	1	3	2	4	4	4	4	0	3	0	4	3	2	4	4	1	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3
126	2	2	3	1	3	3	4	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	4	3	3
127	1	2	4	2	3	3	2	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3
128	2	2	3	1	1	1	1	0	0	0	4	4	0	0	0	0	0	1	1	1	2	1	2	2	1	0
129	1	1	3	3	0	0	2	0	0	0	3	0	0	0	0	0	2	2	3	3	1	3	3	2	1	
130	2	2	4	3	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	2	2	3	1	1	1	3	2	1
131	1	2	3	3	2	2	1	0	0	0	4	3	1	1	1	1	0	2	2	2	2	3	3	3	3	3
132	1	2	3	3	4	3	4	3	3	0	4	2	2	1	1	4	2	2	2	2	3	3	3	3	2	1
133	2	3	4	1	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	2	1	1	2	2	1	3	1	1
134	2	3	4	4	1	3	4	4	3	0	4	2	4	4	0	4	4	1	1	1	2	2	2	3	3	3
135	2	2	2	3	4	4	4	3	3	3	3	1	1	1	1	0	0	2	1	2	2	1	1	3	3	1

136	1	1	4	2	0	0	3	0	0	0	3	3	2	0	4	0	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4
137	1	3	4	1	2	0	3	3	3	1	3	3	3	3	4	1	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4
138	1	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4
139	2	1	4	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3
140	1	1	4	2	3	3	3	2	0	0	3	4	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
141	2	2	3	3	4	4	3	0	0	0	3	0	0	0	2	0	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2
142	1	2	3	3	3	4	4	4	2	3	4	4	3	1	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4
143	2	1	4	3	2	1	4	1	2	0	3	2	2	0	0	0	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2
144	2	1	3	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2
145	2	3	2	4	4	4	2	1	0	0	4	2	3	4	1	3	4	2	2	2	2	2	2	3	3	3
146	1	3	3	3	4	0	4	4	2	1	4	4	3	3	4	4	4	2	3	3	3	3	4	3	4	4
147	2	2	4	4	0	0	3	1	0	0	3	1	0	0	2	2	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3
148	2	2	4	3	4	3	4	4	0	0	4	1	4	1	4	0	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3
149	2	1	2	4	4	4	4	0	0	0	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
150	2	2	3	2	4	0	4	4	0	0	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4
151	1	3	2	3	2	2	2	1	0	0	4	2	3	3	3	2	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3
152	2	1	4	1	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	0	2	2	3	3	3	2	2	3	3	4
153	2	1	4	1	4	4	2	3	1	0	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
154	2	1	4	1	2	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	4	4
155	2	2	3	2	2	3	3	4	0	0	3	4	2	3	3	4	4	2	3	3	2	2	2	3	3	4
156	1	3	2	4	4	4	4	3	0	0	0	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4
157	1	2	4	3	3	3	4	4	4	4	4	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3
158	1	2	4	2	0	0	0	1	2	0	1	0	1	1	1	0	0	3	1	2	2	2	1	3	3	3
159	2	3	3	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	0	0	2	0	2	3	3	1	3	3	3
160	1	2	3	3	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	3	1	2	3	3	1	3	3	3
161	1	1	3	2	0	0	0	0	2	0	1	0	2	0	3	0	0	3	2	3	3	3	1	3	3	3
162	2	2	3	3	0	0	0	0	2	0	1	0	0	0	2	0	0	3	1	2	3	3	2	3	2	2
163	1	2	4	4	0	0	0	0	0	0	2	0	2	0	3	1	0	3	1	2	2	2	0	2	2	2

164	2	1	3	2	1	0	0	0	3	2	1	0	0	0	2	0	0	2	2	2	1	1	0	1	1	1
165	1	1	3	2	0	0	0	0	3	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	2	2	1	3	2	2	
166	1	1	4	1	2	1	3	0	1	0	1	0	2	0	2	1	0	3	2	2	3	2	1	2	1	2
167	2	1	3	3	3	2	3	1	2	0	2	1	1	2	2	1	0	2	1	2	1	1	0	1	1	1
168	1	2	4	2	0	0	1	2	3	1	2	0	1	0	0	1	0	4	1	2	2	2	1	4	3	2
169	2	1	4	2	1	1	1	1	2	2	1	2	0	0	0	0	0	2	1	2	3	3	1	3	3	2
170	2	2	3	2	0	0	0	0	2	0	2	0	0	0	0	0	0	2	1	3	2	2	1	3	3	2
171	2	1	4	3	3	0	0	3	1	0	2	0	1	0	1	0	0	3	1	2	2	2	0	2	1	1
172	1	1	4	1	1	1	1	2	2	0	2	0	0	0	0	0	0	2	2	2	3	3	2	3	2	1
173	1	1	3	2	0	0	0	0	3	3	3	0	0	0	0	0	0	4	2	3	3	3	1	3	2	2
174	2	2	4	2	2	2	1	3	3	1	2	1	1	0	1	1	0	3	1	3	3	2	1	3	3	2
175	1	1	4	2	1	1	2	2	2	0	2	0	0	0	0	0	0	4	2	3	3	3	2	3	3	3
176	2	3	3	3	1	0	2	1	1	0	1	0	1	0	1	1	0	3	1	2	4	4	2	3	3	3
177	1	2	4	2	1	2	2	2	1	0	0	2	0	0	2	2	0	2	2	1	2	2	2	2	2	1
178	2	1	3	2	1	0	1	0	0	4	2	0	0	0	0	3	0	2	1	1	3	3	1	1	1	1
179	2	2	3	2	0	0	0	0	3	0	2	0	0	0	0	0	0	4	4	4	3	4	4	4	4	4
180	1	2	4	3	1	1	1	1	0	0	3	0	0	0	0	0	0	3	1	1	3	3	2	3	2	2
181	2	3	4	1	3	3	3	4	1	0	3	0	1	1	1	3	3	2	0	2	3	3	3	3	3	3
182	2	2	4	2	2	3	3	1	0	0	3	4	1	0	2	2	4	3	2	2	1	1	1	2	1	2
183	1	2	2	3	2	2	2	3	0	0	3	1	0	0	1	0	1	3	1	2	1	1	0	1	0	1
184	1	1	4	2	0	0	0	2	2	0	3	0	0	0	2	0	0	3	1	2	2	2	1	3	2	3
185	2	2	4	3	2	2	2	1	2	1	3	0	0	0	2	0	0	3	1	2	2	2	1	3	2	3
186	1	2	4	2	0	2	1	1	3	1	3	0	0	0	0	0	0	3	2	3	3	3	2	3	2	3
187	2	1	3	3	1	0	1	1	0	0	3	0	0	0	0	0	3	1	3	3	3	3	2	3	3	3
188	1	3	3	3	2	2	2	3	0	0	3	1	0	0	2	0	0	3	0	2	3	3	1	3	2	3
189	2	3	3	1	3	3	3	4	1	0	3	3	3	0	3	3	0	3	0	2	3	3	2	3	0	3
190	1	1	4	2	0	0	1	1	0	0	3	0	0	0	0	0	0	3	2	3	2	2	1	3	2	3
191	2	2	4	3	2	0	2	2	2	1	3	0	0	0	0	0	0	2	1	2	1	1	0	1	1	1

192	1	2	3	3	2	2	2	2	2	0	3	0	0	0	0	0	2	1	2	2	2	1	2	1	2	
193	2	2	4	2	2	0	2	2	0	0	3	0	0	0	0	0	2	0	1	2	2	1	3	3	3	
194	2	3	3	3	3	3	3	3	3	0	0	4	1	0	0	3	3	0	3	2	3	3	3	1	3	3
195	2	3	3	3	0	0	2	1	2	0	3	0	2	0	0	0	3	1	2	3	2	1	3	2	2	
196	1	2	3	3	2	2	2	2	2	0	3	0	0	0	0	0	2	1	2	2	2	1	2	1	2	

Anexo 5. Cronograma del trabajo de campo

Actividad	Lugar y Fecha	Nº encuestas realizadas
Aplicación de la encuesta	boticas cercanas al Hospital Arzobispo Loayza 01 de mayo 2021	50
Aplicación de encuesta	boticas cercanas al Hospital Arzobispo Loayza 08 de mayo 2021	35
Aplicación de encuesta	boticas cercanas al Hospital Arzobispo Loayza 15 de mayo 2021	40
Aplicación de encuesta	boticas cercanas al Hospital Arzobispo Loayza 22 de mayo 2021	30
Aplicación de encuesta	boticas cercanas al Hospital Arzobispo Loayza 29 demayo 2021	41
TOTAL		196

Anexo 6: Ficha de validación del instrumento por juicio de expertos**FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS****I. DATOS GENERALES**

- 1.1 **Apellidos y nombres del experto:** Acaro Chuquicaña Fidel Ernesto
 1.2 **Grado académico:** Magister
 1.3 **Cargo e institución donde labora:** Docente UNID
 1.4 **Título de la Investigación:** AUTOMEDICACIÓN CON ANTIULCEROSOS Y SATISFACCIÓN PERCIBIDA POR USUARIOS ATENDIDOS EN BOTICAS CERCANAS AL HOSPITAL ARZOBISPO LOAYZA, LIMA 2021
 1.5 **Autores:** Bach. Paquiyauri Miranda Elvia Bach. Tocas Rodríguez Yanetti
 1.6 **Autor del instrumento:** UNID
 1.7 **Nombre del instrumento:** Ficha de Validación UNID 2021

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				80%	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				80%	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					100 %
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				80%	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					100 %
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.				80%	
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					100 %
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.				80%	
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.					100 %
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.				80%	
SUB TOTAL					80%	
TOTAL					80%	

II. VALORACION CUANTITATIVA: 80%
 VALORACION CUALITATIVA: MUY BUENO
 OPINIÓN DE APLICABILIDAD: APLICA

Lugar y fecha: Breña, enero 2021



Dr. Fidel Ernesto Acaro
 Químico Farmacéutico
 Farmacobiólogo
 CQFP: 08053

.....
Acaro Chuquicaña Fidel Ernesto
 DNI: 07459338
 CQFP: 08053

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

- 1.1 **Apellidos y nombres del experto:** Roque Marroquín María Susana
 1.2 **Grado académico:** Magister
 1.3 **Cargo e institución donde labora:** Docente UNID
 1.4 **Título de la Investigación:** AUTOMEDICACIÓN CON ANTIULCEROSOS Y SATISFACCIÓN PERCIBIDA POR USUARIOS ATENDIDOS EN BOTICAS CERCANAS AL HOSPITAL ARZOBISPO LOAYZA, LIMA 2021
 1.5 **Autores:** Bach. Paquiyauri Miranda Elvia Bach. Tocas Rodríguez Yanetti
 1.6 **Autor del instrumento:** UNID
 1.7 **Nombre del instrumento:** Ficha de Validación UNID 2021

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					X
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					X
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.				X	
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.				X	
SUB TOTAL					85 %	
TOTAL					85%	

II. VALORACION CUANTITATIVA: 85%
VALORACION CUALITATIVA: MUY BUENO
OPINIÓN DE APLICABILIDAD: APLICA

Lugar y fecha: Breña, enero 2021



María Susana Roque Marroquín
DNI: 07590373
CQFP: 03293

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: Churango Valdez, Javier Florentino
 1.2 Grado académico: Magister
 1.3 Cargo e institución donde labora: Docente UNID
 1.4 Título de la Investigación: AUTOMEDICACIÓN CON ANTIULCEROSOS Y SATISFACCIÓN PERCIBIDA POR USUARIOS ATENDIDOS EN BOTICAS CERCANAS AL HOSPITAL ARZOBISPO LOAYZA, LIMA 2021
 1.5 Autores: Bach. Paquiyaury Miranda Elvia Bach. Tocas Rodríguez Yanetti
 1.6 Autor del instrumento: UNID
 1.7 Nombre del instrumento: Ficha de Validación UNID 2021

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.			X		
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.			X		
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.				X	
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.				X	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.				X	
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.				X	
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.			X		
SUB TOTAL					80 %	
TOTAL					80 %	

II. VALORACION CUANTITATIVA: 80 %
 VALORACION CUALITATIVA: MUY BUENO
 OPINIÓN DE APLICABILIDAD: APLICA

Lugar y fecha: Breña, enero 2021



Javier Churango Valdez
 Químico Farmacéutico
 C.Q.F.P. N° 00750 R.N.M. N° 04
 D.N.I. N° 07403292

Anexo 7. Testimonios fotográficos

Figura 1. Evidencia de encuesta cercana al Hospital Arzobispo Loayza



Figura 2. Realizando las encuestas



Figura 3. Panorámico de encuesta



Figura 4. Encuesta fuera de la Farmacia San Bartolome



Figura 5. Panorámico por la puerta de emergencia del Hospital Arzobispo Loayza



Figura 6. Encuesta dentro del establecimiento "Botica Loayza"



Figura 7. Encuestando a los clientes de la botica ELIFARMA – cercana al Hospital Loayza

