



UNIVERSIDAD INTERAMERICANA

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

CARRERA PROFESIONAL DE FARMACIA Y BIOQUÍMICA

**Automedicación para tratamiento del dolor y satisfacción percibida por usuarios
atendidos en Botica Mifarma 019 Puente Piedra, Lima 2021**

Tesis para optar el Título profesional de Químico Farmacéutico

AUTORES:

Correa Chuquipoma Yanina

Hidalgo Patricio Flor Violeta

ASESOR:

Mg. QF. María Susana Roque Marroquín

LIMA – PERU

2021

DEDICATORIA

La tesis está dedicada a Dios y a mi familia, en especial a mis padres y mis papitos, quienes son mi motor y motivo, gracias a ellos, por orar y brindarme su apoyo incondicional a lo largo de mi vida. Agradezco a mis tías en especial a Norma Correa Yajahuanca, que siempre estuvo apoyándome durante mi vida universitaria, fue quien tomo la iniciativa de aconsejarme y a motivarme para que estudie.

Que Dios cuide y proteja a toda mi familia

Yanina Correa Chuquipoma

Dedico esta tesis a mi hija Isabel Esthefany Isidro Hidalgo por ser mi fuente de estímulo para poder superarme cada día más y así poder luchar para que la vida nos depare un futuro mejor y ser un ejemplo a seguir. Agradezco a mis padres y hermanos por su apoyo y consejo para seguir adelante con mis proyectos y metas.

Flor Violeta Hidalgo Patricio,

AGRADECIMIENTO

Estamos muy agradecidas con la Universidad Interamericana para el Desarrollo por formarnos profesionalmente. Así hacer realidad nuestros metas. Asimismo, agradecer a nuestros maestros quienes nos brindaron su tiempo, su sabiduría y experiencias, fueron muy importantes cada uno de ellos, durante el transcurso de los cinco años de la Carrera Farmacia y Bioquímica.

Un agradecimiento muy especial para nuestra asesora Mg. María Susana Roque Marroquín, fue quien nos apoyó y dirigió durante nuestra investigación estuvo ahí para guiarnos y corregir nuestros errores.

Con su supervisión y experiencia hicieron que esta investigación de tesis culmine con éxito.

Finalmente agradecer a las personas que colaboraron con nosotras al momento de realizar nuestras encuestas, por ellos se pudo recopilar información para que nuestra tesis pueda realizarse.

Yanina y Flor Violeta

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
Portada	i
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 problema	3
1.2.1. Problema general	3
1.2.2. Problemas Específicos	3
1.3 Objetivos de la investigación	3
1.3.1. Objetivo general	3
1.3.2. Objetivos específicos	3
1.4 Justificación	4
Capítulo II: Marco teórico	5
2.1 Antecedentes	5
2.1.1. Internacionales	5
2.1.2. Nacionales	6
2.2 Bases teóricas	7
2.2.1. La automedicación	7
2.2.1.1 El dolor	8
2.2.2. Nivel de satisfacción del usuario	11
2.3 Marco conceptual	12
2.4. Hipótesis	13

2.4.1. Hipótesis general	13
2.4.2. Hipótesis específicos	13
2.5. Operacionalización de variables e indicadores	13
Capítulo III: Metodología	15
3.1. Tipo y nivel de investigación	15
3.2. Descripción del método y diseño	15
3.3. Población y Muestra	16
3.4 Técnicas e instrumento 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	25
4.3 Discusión de los resultados	29
Capítulo V: Conclusiones y recomendaciones	32
5.1. Conclusiones	32
5.2. Recomendaciones	32
Referencias bibliográficas	34
Anexos	38
Anexo 1: Matriz de consistencia	38
Anexo 2: Instrumento	40
Anexo 3: Data consolidados de resultados.....	42
Anexo 4: Cronograma de aplicación instrumento	47
Anexo 5: Testimonio fotográfico.....	48
Anexo 6: Ficha de validación del instrumento por juicio de expertos.....	50

Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1.	Datos demográficos de usuarios atendidos en Botica MiFarma 019 Puente Piedra Lima 2021	17
Tabla 2.	Satisfacción percibida en aspectos de la botica por usuarios atendidos en Botica Mifarma 019 Puente Piedra Lima 2021	18
Tabla 3.	Satisfacción percibida en capacidad de respuesta de la botica por usuarios atendidos en Botica Mifarma 019 Puente Piedra Lima 2021	19
Tabla 4.	Satisfacción percibida en empatía del personal de la botica por usuarios atendidos en Botica Mifarma 019 Puente Piedra Lima 2021	20
Tabla 5.	Automedicación para tratamiento del dolor según síntomas por usuarios atendidos en Botica Mifarma 019 Puente Piedra Lima 2021	21
Tabla 6.	Automedicación para tratamiento del dolor según patología por usuarios atendidos en Botica Mifarma 019 Puente Piedra Lima 2021	22
Tabla 7.	Medicamentos usados por automedicación para tratamiento del dolor por usuarios atendidos en Botica Mifarma 019 Puente Piedra Lima 2021	23
Tabla 8.	Tabla cruzada y prueba de Chi cuadrado de automedicación para tratamiento del dolor con la satisfacción percibida en usuarios atendidos en Botica Mifarma 019 Puente Piedra, Lima 2021	25
Tabla 9.	Tabla cruzada y prueba de Chi cuadrado de medicamentos usados para tratamiento del dolor con la satisfacción percibida en usuarios atendidos en Botica Mifarma 019 Puente Piedra, Lima 2021	26
Tabla 10.	Tabla cruzada y prueba de Chi cuadrado de síntomas de dolor agudo y crónico con la satisfacción percibida en usuarios atendidos en Botica Mifarma 019 Puente Piedra, Lima 2021	27
Tabla 11.	Tabla cruzada y prueba de Chi cuadrado de patologías que causan dolor con la satisfacción percibida en usuarios atendidos en Botica Mifarma 019 Puente Piedra, Lima 2021	28

Índice de Figuras

		Pág.
Figura 1.	Porcentaje de datos demográficos de usuarios atendidos en Botica Mifarma 019 Puente Piedra Lima 2021	17
Figura 2.	Porcentaje de satisfacción percibida en aspectos de la botica por usuarios atendidos en Botica Mifarma 019 Puente Piedra Lima 2021	18
Figura 3.	Porcentaje de satisfacción percibida en capacidad de respuesta de la botica por usuarios atendidos en Botica Mifarma 019 Puente Piedra Lima 2021	19
Figura 4.	Porcentaje de satisfacción percibida en empatía del persona de la botica por usuarios atendidos en Botica Mifarma 019 Puente Piedra Lima 2021	20
Figura 5.	Porcentaje de automedicación para tratamiento del dolor según síntomas por usuarios atendidos en Botica Mifarma 019 Puente Piedra Lima 2021	21
Figura 6.	Porcentaje de automedicación para tratamiento del dolor según patología por usuarios atendidos en Botica Mifarma 019 Puente Piedra Lima 2021	22
Figura 7.	Porcentaje de medicamentos usados por automedicación para tratamiento del dolor por usuarios atendidos en Botica Mifarma 019 Puente Piedra Lima 2021	24

RESUMEN

El dolor puede vincularse con lesiones orgánicas multifactoriales y es uno de los principales síntomas que conducen a la automedicación en la población y la satisfacción es uno de los indicadores de la calidad de atención en las oficinas farmacéuticas. El objetivo fue determinar la relación entre la automedicación para tratamiento del dolor y la satisfacción percibida en usuarios atendidos en Botica Mifarma 019 Puente Piedra, Lima 2021. Método. El estudio fue de tipo básico, diseño no experimental, correlacional, corte transversal, muestra 234 usuarios, se empleó la técnica encuesta y cuestionario como instrumento, se trabajó con 95% de confianza, se usó la prueba de chi cuadrado para la prueba de hipótesis. Resultados. De 234 usuarios, 54.7 fueron mujeres, 45.3% tenían entre 31 a 50 años, 54.3% tenían estudio superior, 54.3% eran solteros. La satisfacción fue; en aspectos de la botica 52.1% alto y 44.3% medio; en capacidad de respuesta 62.1% medio y 32.6% alto; en empatía 70.5% alto y 27% medio. La automedicación para tratamiento del dolor fue; según síntoma 57.9% a veces y 24.6% siempre; siempre presentaron dolor de cabeza (29.5%), dolor visceral (18.8%), lumbalgia (15.8%), dolor en músculo esquelético (16.7%) y dolor neurótico (9%). Los medicamentos de mayor consumo fueron los AINES (67.5%), seguido de corticoides (49.1%), antidepresivos 44.9% y opioide menor (38.5%). Conclusión. Se determinó que no existe relación significativa entre la automedicación para tratamiento del dolor con la satisfacción percibida por que el 53.8% tuvo satisfacción alta y el 80.3% a veces se automedicaban.

Palabras clave. Satisfacción, automedicación, tratamiento del dolor, establecimiento farmacéutico

ABSTRACT

Pain can be linked to multifactorial organic lesions and is one of the main symptoms that lead to self-medication in the population and satisfaction is one of the indicators of the quality of care in pharmaceutical offices. The objective was to determine the relationship between self-medication for pain treatment and perceived satisfaction in users attended at Botica Mifarma 019 Puente Piedra, Lima 2021. Method. The study was of a basic type, non-experimental design, correlational, cross-sectional, sample 234 users, the survey and questionnaire technique was used as an instrument, it was worked with 95% confidence, the chi-square test was used for hypothesis testing . Results. Of 234 users, 54.7 were women, 45.3% were between 31 and 50 years old, 54.3% had a higher education, 54.3% were single. The satisfaction was; in aspects of the pharmacy 52.1% high and 44.3% medium; in response capacity 62.1% medium and 32.6% high; in empathy 70.5% high and 27% medium. Self-medication for pain treatment was; according to symptom 57.9% sometimes and 24.6% always; they always presented headache (29.5%), visceral pain (18.8%), low back pain (15.8%), skeletal muscle pain (16.7%) and neurotic pain (9%). The drugs most consumed were NSAIDs (67.5%), followed by corticosteroids (49.1%), antidepressants 44.9% and minor opioids (38.5%). Conclusion. It was determined that there is no significant relationship between self-medication for pain treatment and perceived satisfaction because 53.8% had high satisfaction and 80.3% sometimes self-medicated.

Keywords. Satisfaction, self-medication, pain management, pharmaceutical establishment.

INTRODUCCIÓN

Uno de los indicadores claves de calidad de prestación de servicios en farmacias y/o boticas es el nivel de satisfacción, por tanto el nivel de satisfacción es importante para identificar brechas en indicadores como empatía, aspectos de la botica, capacidad de respuesta, seguridad y otros como la consejería farmacéutica en el tratamiento farmacológico, la satisfacción está en función en la medida que se satisface las necesidades de las personas en la atención farmacéutica, si el paciente está satisfecho la probabilidad que cumpla con el tratamiento es mayor y asume un papel activo en su atención para continuar con los servicios ofrecidos por las farmacias y/o boticas, los servicios de farmacia son esenciales en el sistema de atención de salud y contribuyen directamente a mejorar la salud pública a nivel local, regional y nacional en los países, por tanto el papel del profesional Químico farmacéutico demanda una lata responsabilidad en brindar buenos servicios a los pacientes (Bebede H, et al. 2021).

El dolor es uno de los principales síntomas por el cual el paciente busca ayuda médica o recurre a la automedicación y su tratamiento muchas veces es ineficaz, una persona que experimenta un tipo de dolor puede ser significativamente diferente de otra persona, por tanto el enfoque es distinto para cada paciente, el dolor se puede agrupar en categorías como dolor agudo, dolor crónico, dolor fantasma, dolor de nervios, dolor referido, dolor de tejidos blandos y dolor óseo, el dolor crónico se manifiesta mayor a tres meses y puede variar de leve a severo se relaciona con patologías como el cáncer, artritis, diabetes, dolor lumbar, dolor de cabeza, fibromialgia entre otros y puede afectar la calidad de vida del paciente, en ocasiones puede conducir a depresión y/o aislamiento social (Del Arco J. 2015).

Para el control del dolor crónico existe diversos esquemas y su tratamiento normalmente es complejo, lo que funciona para un paciente no puede funcionar para otro, es importante evaluar los efectos adversos de cada medicamento, las interacciones, en este aspecto los profesionales Químicos Farmacéuticos juegan papel clave para optimizar la terapia y brindar información oportuna y adecuada a cada paciente, al mismo tiempo colabora con el uso adecuado de los medicamentos, aumenta la satisfacción en los pacientes, en este estudio se determinó que no hubo relación significativa entre la automedicación para tratamiento del dolor con la satisfacción percibida en usuarios atendidos en botica Mifarma 019 puente piedra, Lima 2021

Capítulo I: Planteamiento del problema

1.1. Descripción de la realidad problemática

La automedicación se refiere al empleo de medicamentos sin previa prescripción del médico, los factores que la influyen son variados, bajos recursos económicos, falta de acceso a los sistemas de salud, influencia de medios de comunicación y terceras personas, el uso responsable de la automedicación puede reducir las visitas a los hospitales, clínicas, centros de salud y aspectos económicos, sin embargo, podría conllevar a interacciones farmacológicas, polifarmacia, reacciones adversas, resistencia a los antibióticos, pérdida de dinero, drogodependencia, sufrimiento prolongado por uso irresponsable de la automedicación (Afrasin M, et al. 2020).

Se estima que la automedicación es entre 60% – 80% en los países en desarrollo, el 23% de la población de Irán consume medicamentos sin receta médica, en el 40% se Jordania auto medicaron con antibióticos, el 36% de la población de Brasil consumen medicamentos por automedicación (Pérez A, et al. 2015).

El costo de los tratamientos y cantidad de medicamentos empleados aumentan con la edad, según estimaciones de las naciones unidas la población de adulto mayor en el año 1975 fue 350 millones y para el año 2025 podría llegar a 1100 millones en el mundo, las enfermedades crónicas aumentan principalmente a los adultos mayores provocan discapacidad, disminuye su calidad de vida, dolor y mayor uso de medicamentos (Bakhtiar K, et al. 2017).

El dolor es definida como “una experiencia sensorial y emocional desagradable, asociada a un daño tisular real o potencial o descritas en término de tal daño”, es importante tener presente que el dolor constituye un mecanismo de defensa, detecta y localiza procesos que dañan estructuras del cuerpo o puede vincularse a patología o lesión orgánica, es la causa más frecuente de consultas con el médico y motivo más común de adquirir medicamentos sin prescripción médica, es más frecuente en mujeres y aumenta con la edad, los principales dolores son de tipo osteoarticular en especial las lumbalgias, dolor de cabeza, dolor torácico y abdominal (Del Arco. J. 2015). El dolor crónico es un problema de salud, se complica su abordaje terapéutico cuando la causa es multifactorial, su prevalencia varía entre 16% - 70% con mayor frecuencia en mujeres, asociadas a patologías degenerativas y personas mayores de 65 años (Bautista S, et al. 2015)

El control satisfactorio de dolor es uno de los retos importantes que se debe resolver en la práctica clínica el cual conduce a un impacto positivo en los pacientes y los sistemas de salud, por ello es importante medir la satisfacción mediante encuestas luego del resultado clínico (Vargas D, et al. 2020)

En América Latina como en otros continentes del planeta el nivel de satisfacción de los usuarios se emplea para evaluar y medir la calidad de la atención en los diversos sistemas de salud, ayuda a identificar las oportunidades de mejora, para medir la satisfacción en farmacia se emplean cuestionario de satisfacción de la atención farmacéutica respecto a la calidad de los productos (medicamentos, materiales médicos), calidad de los ambientes de la farmacia y los servicios prestados (Nee Y, et al. 2020). La satisfacción percibida por los usuarios tiene relación con variables sociodemográficas (sexo, edad, nivel de estudios), el tiempo de espera, el estado de salud y expectativas de las personas, por ello en el Perú, es importante identificar las expectativas iniciales de los usuarios y adecuarse con las expectativas final del servicio que brinda el establecimiento farmacéutico a los usuarios (Márquez J, et al. 2015).

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cómo la automedicación para tratamiento del dolor se relaciona con la satisfacción percibida en usuarios atendidos en Botica Mifarma 019 Puente Piedra, Lima 2021?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cómo los medicamentos usados para tratamiento del dolor se relacionan con la satisfacción percibida en usuarios atendidos en Botica MiFarma 019 ¿Puente Piedra, Lima 2021?
- ¿Cómo los síntomas de dolor agudo o crónico se relacionan con la satisfacción percibida en usuarios atendidos en Botica Mifarma 019 ¿Puente Piedra, Lima 2021?
- ¿Cómo las patologías que causan dolor se relacionan con la satisfacción percibida por usuarios atendidos en Botica Mifarma 019 Puente Piedra, Lima 2021?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo General

Determinar la relación entre la automedicación para tratamiento del dolor y la satisfacción percibida en usuarios atendidos en Botica Mifarma 019 Puente Piedra, Lima 2021

1.3.2 Objetivos Especificos

- Determinar la relación entre los medicamentos usados para tratamiento del dolor con la satisfacción percibida en usuarios atendidos en Botica Mifarma 019 Puente Piedra, Lima 2021

- Determinar la relación entre los síntomas de dolor agudo o crónico con la satisfacción percibida en usuarios atendidos en Botica Mifarma 019 Puente Piedra, Lima 2021
- Determinar la relación entre las patologías que causan dolor con la satisfacción percibida por usuarios atendidos en Botica Mifarma 019 Puente Piedra, Lima 2021

1.4. Justificación de la investigación

Una de las funciones importantes del Químico Farmacéutico es el asesoramiento de asistencia sanitaria respecto a la farmacoterapia, la comunicación asertiva con los usuarios resulta ser fuente confiable de información sobre medicamentos el cual conduce a mayor satisfacción por parte de los usuarios (Zakharova O, et al. 2020).

El estudio permitirá ofrecer aspectos importantes sobre satisfacción de los usuarios en relación a la automedicación para tratamiento del dolor, asimismo es importante porque brindará información para mejorar la calidad del servicio farmacéutico con la finalidad de lograr aumento en la satisfacción y cumplir con las expectativas de los usuarios, por otro lado permitirá orientar el uso correcto de los medicamentos y promover uso racional y cumplimiento de la terapia en los pacientes (Márquez J, et al. 2015)

Los aspectos metodológicos se justifican porque se empleará instrumento actualizado sustentado con sólidas fuentes bibliográficas, validado por juicio de experto y para futuras investigaciones pueda servir como referencia, se usará el método científico, los datos obtenidos serán recolectados en forma anónima y serán usados sólo con fines académicos.

De acuerdo al ámbito social el estudio en Botica Mifarma 019 Puente Piedra se justifica porque aportará con mayor conocimiento respecto al uso de fármacos analgésicos en pacientes que presentan dolor y fomentar el uso adecuado de los mismos, los medicamentos antiinflamatorios no esteroideos y los opioides menores son de uso común para tratar el dolor los mismos que se asocian con efectos adversos muy variados que complican las funciones hepáticas, renales, gastrointestinal, cardiovascular y hematológicas, en consecuencia es importante orientar sobre los riesgos de automedicación, por medio de este trabajo de investigación se busca aportar en la disminución de esta problemática en base a la discusión y reflexión dentro del contexto de ciencias de la salud (Shimabuku R, et al. 2020).

Capítulo II: Fundamentos teóricos

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Investigaciones internacionales

Nee Y, et al. (2020). Malasia, desarrollaron 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”, identificando los factores relacionados con la satisfacción del paciente en el servicio de farmacia de clínicas públicas. El diseño del estudio fue no experimental, cuantitativo, descriptivo, transversal, muestreo aleatorio sistemático, muestra 400 400 pacientes, instrumento cuestionario con preguntas cerradas valoradas según escala de Likert, y análisis de regresión lineal. La media de satisfacción evaluada fue 7.56, pacientes con estudios superiores y edad avanzada tuvieron satisfacción baja y los pacientes que mejoraron su salud y tuvieron mayor satisfacción fueron los que visitaron la farmacia en más de una ocasión. El estudio demostró que fue relativamente alta la satisfacción en los pacientes ambulatorios respecto a los servicios de farmacia de clínica de salud pública.

Getaye Y, et al (2016). Etiopía, realizaron el estudio “expectativas y satisfacción de los clientes con los puntos de venta de medicamentos en la ciudad de Gondar noroeste de Etiopía, identificando las expectativas y satisfacción de los clientes en puntos de venta de medicamentos en 424 clientes que acudieron a 8 farmacias. Los resultados muestran que del total de clientes el 61.1% fueron masculinos, la valoración promedio del servicio de farmacia fue 3,82 y la satisfacción 3,02. El 76.8% esperó precios accesibles de los medicamentos, 44.8% estuvo satisfecho con los precios, 58.5% mostró insatisfacción con la asesoría privada, 47.6% no recibió información respecto a la forma de almacenamiento del medicamento, hubo diferencia significativa entre satisfacción y expectativa general. En conclusión, la expectativa de los clientes fue alta y la satisfacción fue regular.

Zakharova O, et al (2020). Rusia. Realizaron el estudio evaluación de la satisfacción del cliente con productos farmacéuticos y servicios de asesoramiento que utilizan el enfoque del modelo Kano, con el objetivo de evaluar la satisfacción de los clientes con productos farmacéuticos y servicios de asesoramiento. La muestra fue 508 personas, nivel de confianza 95%, margen de error 5%, la escala que usaron fueron: funcional (-1.32 a 3.86), disfuncional (-142 a 3.51), importancia (1.61 a 5.67). Los resultados según las categorías del modelo Kano fue, Performance que incluyó información necesaria y relevante, características del producto y posibilidad de comprarlo, estos dos elementos fueron vinculados con alto nivel de satisfacción de los clientes entre 2,50 y 2,81 respectivamente, el elemento de información atractivo que contribuye a la satisfacción fue los precios de los medicamentos alternativos, así como la asesoría o consejería farmacéutica. En conclusión, la satisfacción de los clientes fue alta, la información respecto a los precios y la consejería contribuyeron a la satisfacción.

Restrepo D, et al. (2017), desarrollaron el estudio automedicación de analgésicos en estudiantes de pregrado de medicina con el objetivo de identificar la prevalencia de automedicación de analgésicos y caracterizaron las actitudes y prácticas de automedicación en 625 estudiantes de medicina en Medellín Colombia, empleándose una encuesta de 45 preguntas. Los resultados mostraron que el 65% fueron mujeres, el promedio de edad fue 20 años ya la prevalencia de automedicación con analgésicos en mujeres de 84% y 81% en hombres. El 90.1% consideraron a la automedicación como insegura pero el 78.6% indicó que continuaría auto medicándose. El estudio mostró una alta prevalencia de automedicación con analgésicos y que a pesar de conocer los riesgos de automedicación los estudiantes no están dispuestos a cambiarla.

Damázio C, et al. (2015), en el estudio Prevalencia y caracterización de práctica de automedicación para alivio del dolor entre estudiantes universitarios, determinó que la prevalencia de automedicación fue 38.8%, los factores que influyeron fueron; 54.1% por iniciativa del estudiante y 50% por falta de tiempo para acudir al médico. El analgésico de mayor uso fue la dipirona 59.8%, el alivio fue considerado como bueno. La prevalencia de automedicación fue regular y el alivio del dolor con analgésico fue bueno.

2.1.2. Investigaciones nacionales

Mondaca R, et al. (2019). Perú. Desarrollaron el estudio nivel de satisfacción y calidad en la atención del usuario de la farmacia de consulta externa del Hospital III de Emergencias Grau EsSalud Juli setiembre 2018. Objetivo. Determinaron la calidad y nivel de satisfacción en usuarios atendidos en farmacia de consulta externa del Hospital III de Emergencias Grau. El diseño del estudio fue descriptivo correlacional, transversal no experimental, usaron cuestionario SERVQUAL para medir la satisfacción y calidad, la muestra fue 202 usuarios, usaron estadística chi-cuadrado y correlación de Spearman. Los resultados muestran que 202 usuarios el 13.4% tuvieron buen nivel de satisfacción, 18.8% la satisfacción fue malo, la peor calificación (malo) fue el tiempo de espera (43.4%), 64.9% consideró que el tiempo de espera fue bueno además consideraron como buena la calidad de atención (horario de atención, información al usuario, instalaciones de la farmacia), los aspectos evaluados de satisfacción fueron; tiempo de espera, stock de medicamentos y trato recibido. Se determinó que existe relación regular entre la calidad y nivel de satisfacción, que la calidad de atención fue 44.6% y la satisfacción del 67.8%

Valle B. (2019). Perú, realizaron el estudio calidad de servicio y satisfacción del usuario en la dispensación de productos farmacéuticos del Centro de Salud Paján, 2018, en 149 usuarios. Para evaluar la satisfacción emplearon cuestionario SERVQUAL (seguridad, fiabilidad, empatía, capacidad de respuesta y tangibilidad). Los resultados muestran que la calidad fue regular (57.7%), la satisfacción respecto a la calidad fue poco satisfecho (67.1%), la satisfacción fue poco respecto a; fiabilidad (66.8%),

capacidad de respuesta (65.1%), seguridad (65.8%), empatía 66.4% y tangibilidad 67.1%., lo que indica que la relación entre la calidad y satisfacción del usuario fue significativa.

Huamán J. (2017), realizó el estudio satisfacción de los usuarios atendidos en la cadena de botica Mifarma de la zona 15 de Huaycán Ate – Lima 2016. La investigación fue de diseño observacional, prospectivo y cuantitativo, la muestra estuvo conformada por 383 usuarios, el cuestionario fue estructurado según modelo SERVQUAL con 22 preguntas de opciones de respuesta valoradas según escala de Likert del 1 – 7. El nivel de satisfacción se valoró como baja (1,00 – 3,00); media (3,01 – 5,00) y alta (5,01 – 7,00). Resultados. En general el 68,1% tuvieron satisfacción alta y 31,9 satisfacciones media, respecto al género; las mujeres tuvieron 75.9% satisfacción alta y 82% media, los hombres tuvieron satisfacción alta 24.1% y media 18%. Según el tipo de usuario; los continuadores tuvieron 83.1% satisfacción alta y 86.1% media, los usuarios nuevos la satisfacción fue alta 16.5% y media 13.9%. El nivel de satisfacción en botica Mifarma zona 15 de Huaycán fue predominantemente alta.

Gálvez E. (2019). Perú. Realiza el estudio “la satisfacción de pacientes en el servicio de farmacia del Centro de Salud San Martín de Porres, distrito Villa el Salvador 2019”. El diseño de la investigación fue observacional, cuantitativo, transversal, siendo la muestra de 100 pacientes y el instrumento empleado fue un cuestionario estructurado con preguntas cerradas y valoradas según escala de Likert. Los resultados determinaron un alto porcentaje de insatisfacción; insatisfechos en la dimensión empatía (98.8%), tangibilidad (98.7%), fiabilidad (97.4%), capacidad de respuesta (98.3%), seguridad (97.5%). La insatisfacción fue alta y la satisfacción fue baja en pacientes que fueron atendidos en el servicio de farmacia del Centro de Salud San Martín de Porres.

Yampi T, et al. (2018). Perú. Evaluaron la satisfacción de los clientes de las farmacias Mifarma del sector Angamos de Surquillo – Lima, 2017. en 383 clientes, mediante un cuestionario con opciones de respuesta según escala de Likert (1 - 7), clasificando la satisfacción como; baja (1.00 al 3,00); media (3.01 al 5.00); alta (5.01 al 7.00). Los resultados mostraron que la satisfacción fue alta (91.3%) y media (8,7%). Los clientes con mayor satisfacción fueron los que tenían estudios de nivel superior técnico, la satisfacción fue alta en las dimensiones; capacidad de respuesta, seguridad, empatía, fiabilidad y seguridad.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. La automedicación

La automedicación se refiere al consumo de medicamentos sin receta médica, por autodiagnóstico para tratar síntomas o enfermedad específica, en el Perú al menos el 50% consume medicamentos de forma incorrecta, entre 40% y 60% se automedica por influencia de terceras personas como amigos y/o familiares (Shimabuku R, et al. 2020). Actualmente es fácil adquirir diversos medicamentos en

establecimientos farmacéuticos sin receta médica el cual conduce a cometer errores de tratamiento farmacológico al mismo tiempo que pueden aparecer graves efectos adversos (Arispe V. 2020). Asimismo, se tiene la automedicación responsable como capacidad y voluntad de las personas en participar de manera responsable, informada y segura, verificar dosis, efectos terapéuticos deseados, efectos adversos, precauciones, interacciones, sin embargo, este concepto es diferente a la realidad actual (Berrouet M, et al. 2017).

La comisión Europea de Farmacia Comunitaria y la OMS indican que el uso de medicamentos por automedicación está en aumento y se relaciona con mayor disponibilidad del mercado farmacéutico y el impacto que ejercen los diversos medios de comunicación, esto conduce a intoxicaciones o falta de actividad terapéutica de los medicamentos, otros efectos son farmacodependencia, enmascaramiento de enfermedades graves, interacciones medicamentosas, sinergismo o antagonismo, entre los medicamentos de uso inadecuado tenemos a los antigripales, analgésicos y los antibióticos (Mérida L, et al. 2018).

Factores condicionantes de la automedicación

Los factores que condicionan a la automedicación pueden ser:

- De tipo demográfico, es decir se refiere a la edad de las personas, género, estado civil, grado de instrucción y ocupación.
- De tipo social, referidos si la persona se encuentra afiliación a seguro de salud, su procedencia y religión entre los principales aspectos
- De tipo económico, referido al ingreso económico mensual por persona o familia y la capacidad de compra de medicamentos y atención de servicios de salud
- De tipo cultural, referidos a la influencia que conducen a la automedicación como son los medios de comunicación, familiares, amigos, vecinos y lugar donde acuden en caso de padecer de alguna enfermedad.

2.2.1.1. El dolor

Según la Asociación Internacional para estudio del dolor lo define como “una experiencia sensorial y emocional desagradable, asociada a un daño tisular real o potencial o descrita en términos de tal daño” el cual está o no vinculada a lesión o enfermedad orgánica, su intensidad no necesariamente se relaciona con gravedad del daño que la produce, a menudo se describe como proceso que destruye o penetra en los tejidos (opresivo, lancinante), emocional (excitación, ansiedad, miedo) influenciada por aspectos sociales, psicológicos o físicos que muchas veces complica el abordaje farmacológico (Del Arco J. 2015)

Clasificación del dolor

a. Según duración

Dolor agudo, es de duración corta y se relaciona con algún daño tisular y desaparece con el tratamiento del daño que la causa, se encuentra localizado y la intensidad depende del estímulo que la ocasiona, se asocia a reflejos protectores como espasmo muscular, produce estrés y excitación que conduce al aumento de la presión arterial.

Dolor crónico, su duración es entre 3 ó 6 meses, puede ser mayor duración dependiendo de la lesión que la origina, la intensidad, origen y evolución es variable, no tiene acción de protección y es influenciada por factores afectivos, psicológicos y ambientales (Del Arco J. 2015).

b. Según origen

Dolor nociceptivo, causado por estímulo de receptores nociceptores en respuesta a inflamación, lesión, enfermedad o infección, puede existir relación directa con la gravedad e intensidad del daño tisular

Dolor neuropático, producido por estímulo directo del SNC (sistema nervioso central) o lesión en nervios periféricos, puede aparecer sin causa identificable, es considerado como dolor patológico, no tiene utilidad como mecanismo de defensa o alerta, se puede presentar como picazón, hormigueo, opresión, punzadas, quemazón o descargas eléctricas.

Dolor psicógeno, no es causado por estímulo nociceptivo ni problema neuronal, sino es etiología psíquica (depresión) o bien por dolor orgánico debido a causas psicológicas (Del Arco J. 2015)

c. Según localización

Dolor somático, se produce por estimulación de receptores ubicados en la piel, vascular o musculoesquelético, está bien localizado frecuentemente punzante de tipología variada

Dolor visceral, debido disfunciones o lesiones orgánicas, aunque el hígado y pulmón son vísceras que duelen, es profundo y continuo no bien localizado y se irradia a zonas del punto de origen, suelen aparecer con síntomas vegetativos (vómitos, náuseas, sudoración) (Del Arco J. 2015).

Tratamiento del dolor

Los medicamentos empleados para tratar al dolor tenemos a los antiinflamatorios no esteroideos (AINES), opioides y medicamentos coadyuvantes. (Ibañez S, et al. 2018)

Los medicamentos AINES se clasifican según su estructura química:

Salicilatos: Ácido acetil salicílico, acetilsalicilato de lisina, diflunizal, fosfosal

Derivados de ácido acético: Indometacina, diclofenaco, ketorolaco, aceclofenaco, sulindaco.

Paraaminofenoles: Paracetamol, fenazopiridina. Pirazolonas: Metamizol, fenilbutasona, propifenazona.

Oxicams: Meloxicam, piroxicam, droxicam. Derivados de ácido propiónico: Ibuprofeno, ketoprofeno, naproxeno. Coxib: Celecoxib, etoricoxib. Otros: Clonixina, nabumetona (Ibañez S, et al. 2018).

Los medicamentos AINES son de primera elección en el dolor agudo, están contraindicado en pacientes que padecen de asma severo, los efectos adversos son reacciones de hipersensibilidad (con frecuencia mayor en ácido acetil salicílico y pirazolonas), efecto hipotensor, problemas gastroduodenales, disminución de la función glomerular y tubular, por su alta unión a proteínas pueden surgir interacciones con otros medicamentos que tienen también alta unión a proteínas plasmáticas (Ibañez S, et al. 2018).

Los opioides menores están principalmente indicados en dolor leve a moderado tenemos al tramadol y codeína. Los opioides mayores están indicados para dolor leve a moderado no controlado con medicamentos de segundo nivel según la escala analgésica propuesta por la Organización Mundial de la Salud (OMS) y en cualquier dolor grave, en este grupo destaca la morfina, en sobre dosis suele causar paro respiratorio por disminución en la capacidad de reacción de centros respiratorios del tallo encefálico al dióxido de carbono (Ibañez S, et al. 2018).

Los medicamentos coadyuvantes al tratamiento del dolor destacan; antidepresivos (amitriptilina, imipramina), neurolépticos (clorpromazina, haloperidol), antiepilépticos (carbamazepina, clonazepam, difenilhidantoína), ansiolíticos (clorazepato dipotásico, midazolam, alprazolam), corticoides (metilprednisolona, dexametasona) (Ibañez S, et al. 2018).

Farmacología básica del dolor (analgésicos)

El dolor musculoesquelético crónico es un problema muy común en la práctica clínica habitual. Afecta a todas las edades, especialmente a mujeres y a poblaciones con bajos recursos económicos, aumentando la prevalencia de discapacidad producida por esta causa en los mayores de 60 años. Puede clasificarse, en función del mecanismo biológico, en dolor neuropático (central y periférico), muscular, inflamatorio y mecánico/compresivo. Determinar el mecanismo predominante es importante, porque permite orientar el diagnóstico y la toma de decisiones terapéuticas. Sin embargo, puede haber más de un mecanismo implicado en un mismo paciente.

La historia clínica y la exploración física son fundamentales en el diagnóstico del dolor musculoesquelético crónico, ya que no existen pruebas diagnósticas específicas y la presencia de un hallazgo patológico en una prueba complementaria no necesariamente confirma que sea la causa del dolor del paciente. Por eso, a la hora de iniciar un tratamiento, es muy importante el diagnóstico del dolor (historia clínica, exploración física y pruebas diagnósticas). Una vez clasificado el dolor según el tipo, la intensidad, la duración y si tiene o no afectación articular, y teniendo en cuenta las consideraciones especiales de edad, género y cultura, se elegirá el tratamiento adecuado, la vía de administración y la pauta posológica (Moreno L. et al 2018).

2.2.2. Nivel de Satisfacción en usuarios

El nivel de satisfacción de los usuarios es un tema permanente de evaluación en las instituciones públicas o privadas, estudios en Latinoamérica ha reportado de 20% a 30% de satisfacción entre media a baja con especial atención en consultas externas de los servicios de salud, en nuestro país la percepción de satisfacción de buena calidad es sólo entre 10% – 30% (Infantes F. 2017). El nivel de satisfacción se asocia con la calidad de atención e incluye entornos físicos (comodidad), accesibilidad, comunicación, cuidados por parte del personal sanitario, competencia profesional, amabilidad, trato, cortesía y el resultado es relevante e importante (Sandoval D, et al. 2018).

La satisfacción del usuario es uno de los resultados más importantes de prestación de servicios sanitarios de buena calidad, dado que influye de manera determinante en su comportamiento; y depende no sólo de la calidad de los servicios brindados sino también de sus expectativas relacionadas a la atención (Huerta E 2015).

Evaluar la calidad de la atención desde la perspectiva del usuario es cada vez más común porque permite, mediante un proceso de investigación relativamente rápido, obtener un conjunto de conceptos y actitudes asociados en relación con la atención recibida, con los cuales se adquiere información que beneficia a la entidad prestadora de los servicios de salud, a los prestadores directos y a los usuarios mismos en sus necesidades y expectativas.

La satisfacción del paciente está en relación directa con la satisfacción de sus necesidades y deseos a través de los servicios de salud brindados, el precio, los proveedores, la mezcla promocional, las personas, la evidencia física, el ambiente donde se brinda el servicio y los procesos. Al ser el nivel de satisfacción del paciente cambiante en el tiempo evolucionando positiva o negativamente por las influencias que recibe del entorno a niveles de satisfacción cada vez más exigentes, demanda que los ejecutivos de las instituciones de salud tengan que conocer el nivel preciso de la calidad de la experiencia en el que se están enfocando (Izaguirre et al. 2014).

Es importante medir el grado de satisfacción de las personas hacia el servicio recibido porque a posteriori nos permitirá mejorar el servicio prestado y, además, se podrá optimizar los resultados en la salud de la persona, pues está demostrado que la aceptación de un tratamiento o una prescripción brindada dependerá en gran medida de la calidad del servicio que éste haya apreciado (Niño B. et al. 2012).

En el Perú, desde mediados de los años 90, se han desarrollado algunas iniciativas puntuales y de corto alcance en el tema de escucha al paciente, impulsados fundamentalmente por algunos proyectos de cooperación internacional (por ejemplo, Proyecto 2011, Salud y Nutrición Básica, Cobertura con Calidad, entre otros), que consideraron dentro de su marco de referencia teórico operacional la mejora

continua de la calidad y la satisfacción. Desafortunadamente, tales iniciativas tuvieron un escenario de aplicación bastante reducido (Cordova B. 2015) y limitaciones en su institucionalización. Desde aquella época, el Ministerio de Salud (MINSa) ha formulado algunos lineamientos en salud dirigidos al usuario; empero su cristalización como praxis regular, permanente e inmersa en el accionar de los gestores y proveedores de atención continúa siendo un gran desafío (Seclen J. et al. 2005)

Las causas de insatisfacción de un usuario en un servicio de emergencia son múltiples, citando por ejemplo a las instalaciones, equipos y materiales para la atención médica en malas condiciones, el nivel educacional de la población que condiciona un cambio en la percepción subjetiva de gravedad, la ansiedad del usuario por una respuesta inmediata a sus demandas asistenciales, la falta de educación sanitaria y la existencia de una cultura, sin conciencia sobre todo en casos de automedicación (Salvador J et al. 2013).

2.3. Marco conceptual

Calidad de atención. Actividades que realizan los establecimientos farmacéuticos desde el punto de vista humano y técnico para alcanzar los efectos esperados por usuarios y proveedores en términos de eficiencia, eficacia, seguridad y satisfacción (Sandoval D, et al. 2018)

Capacidad de respuesta. Disposición de servicio a usuarios, proveer un servicio oportuna y rápido frente a una demanda con respuesta de calidad y tiempo aceptable (Sandoval D, et al. 2018)

Dolor. Experiencia sensorial y emocional desagradable, asociada a un daño tisular real o potencial o descritas en término de tal daño (Del Arco J. 2015).

Empatía. Capacidad que tiene la persona para colocarse en lugar de otra persona, entender y atender sus necesidades (MINSa. 2016)

Fiabilidad. Cumplir de manera exitosa con el servicio ofrecido (MINSa. 2016)

Nociceptores. Son terminaciones de células que detectan sensación de dolor y transmiten a las áreas del sistema nerviosos central (Del Arco L. 2015).

Percepción del usuario. Es la forma que percibe el usuario respecto al cumplimiento en la entrega del servicio ofertado (Sandoval D, et al. 2018)

Seguridad. Evaluación de la confianza que genera la actitud del personal demostrando cortesía, privacidad, conocimiento, habilidad de comunicación e inspirar confianza (Sandoval D, et al. 2018)

Tangibilidad. Son aspectos físicos que el usuario recibe de una institución, relacionado con las instalaciones, personal, equipos, limpieza, comodidad (MINSa. 2016)

Usuario. Persona que usa un servicio o producto de manera habitual (Infantes F. 2017).

2.4. Hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

La automedicación para tratamiento del dolor tiene relación significativa con la satisfacción percibida en usuarios atendidos en Botica Mifarma 019 Puente Piedra, Lima 2021

2.4.2. Hipótesis específicas

- Los medicamentos usados para tratamiento del dolor se relacionan significativamente con la satisfacción percibida en usuarios atendidos en Botica MiFarma 019 Puente Piedra, Lima 2021
- Los síntomas de dolor agudo o crónico se relacionan significativamente con la satisfacción percibida en usuarios atendidos en Botica Mifarma 019 Puente Piedra, Lima 2021
- Las patologías que causan dolor se relacionan significativamente con la satisfacción percibida por usuarios atendidos en Botica Mifarma 019 Puente Piedra, Lima 2021

2.5. Operacionalización de variables e indicadores

2.5.1. Variable independiente

Automedicación para tratamiento del dolor

2.5.2. Variable dependiente

Satisfacción percibida

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES E INDICADORES

TITULO: Automedicación para tratamiento del dolor y satisfacción percibida por usuarios atendidos en Botica Mifarma 019 Puente Piedra, Lima 2021

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicador
Variable independiente Automedicación para tratamiento del dolor	Automedicación, empleo de medicamentos sin previa prescripción del médico, los factores que la influyen son variados, bajos recursos económicos, falta de acceso a los sistemas de salud, influencia de medios de comunicación y terceras personas,	La automedicación puede valorarse respecto a los síntomas, enfermedades o medicamentos que suelen emplearse para el tratamiento	Síntomas Patología Medicamentos usados para tratar el dolor	<ul style="list-style-type: none"> - Dolor agudo - Dolor crónico - Artritis, Depresión, Diabetes mellitus (Dolor neurótico), lumbalgias - AINES - Opioide menores - Adyuvantes (Amitriptilina, gabapentina, carbamazepina, dexametasona, diazepam, pregabalina)
Variable dependiente Satisfacción percibida	La satisfacción es la respuesta positiva del consumidor frente a un bien o servicio, es un estado emocional como respuesta a la evaluación de un bien o servicio	La satisfacción se puede medir respecto a los servicios que ofrece el establecimiento farmacéutico, refleja la realidad, preferencia y expectativa de los usuarios	Aspectos de infraestructura de la botica Capacidad de respuesta Empatía	<ul style="list-style-type: none"> - Ventilación, Iluminación, Limpieza - Tiempo de espera, - Tiempo de atención - Solución al problema de salud - Trato amable y respetuoso - Información recibida sobre la terapia - Personal inspira confianza

Capítulo III. Metodología

3.1. Tipo y nivel de investigación

La investigación es de tipo básico porque no resuelve un problema, pero puede servir de referencia para estudios posteriores. El nivel del trabajo de investigación es explicativo porque trata de explicar la relación de dos variables. El diseño del estudio es descriptivo correlacional, transversal y prospectivo, es descriptivo porque mide y describe las variables en estudio y correlacional porque determinará el grado de relación entre las variables, transversal porque la medición de las variables se realizará en un momento determinado y prospectivo porque el estudio se realizará del presente al futuro (Hernández R, Fernández C, Baptista M. 2014).

3.2. Descripción del método y diseño

a. Lugar de aplicación del estudio

El estudio se realizará en Botica Mifarma 019 Puente Piedra, Lima 2021.

Criterios de inclusión

- Usuarios mayores de 18 años atendidos en Botica 019 Puente Piedra
- Usuarios que voluntariamente colaboren con el trabajo de investigación
- Usuarios que completen la encuesta en su totalidad

Criterios de exclusión

- Usuarios que no cumplan con los criterios de inclusión

b. Elaboración del cuestionario

El cuestionario, las preguntas son de tipo cerrada con opciones de respuesta para medir los indicadores de cada variable orientadas a dar respuesta a los objetivos planteados en la investigación. El cuestionario se encuentra en el anexo 2.

c. Cálculo del tamaño de muestra

El tamaño de muestra se determinará mediante la siguiente fórmula:

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

N = población, p q = Varianza de la población; z = Nivel de confianza; e = Error muestral

El nivel de confianza será 95% y margen de error 5%, entonces se tiene:

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

Reemplazamos los datos en la fórmula

$$n = \frac{(1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 600}{(0.05)^2 \times (600-1) + (1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = 234$$

La muestra estará conformada por 234 usuarios

3.3. Población y muestra

Población: 600 usuarios atendidos en Botica Mifarma 019 Puente Piedra, Lima 2021

Muestra: 234 usuarios

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica será la encuesta y el instrumento un cuestionario estructurado. El cuestionario es validado por juicio de experto.

3.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Los datos recolectados en el cuestionario serán tabulados programa Excel, luego migrados al paquete estadístico SPSS versión 24, se realizará análisis de frecuencia y se presentará en tablas y gráficos, para el análisis de prueba de hipótesis se realizará mediante chi-cuadrado. El nivel de confianza a usar será 95% ($p < 0.05$).

Capítulo IV: Presentación y análisis de resultados

4.1. Presentación de resultados

Tabla 1. Datos demográficos de usuarios atendidos en Botica Mifarma 019 Puente Piedra Lima 2021

Datos del usuario		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Genero	Masculino	106	45.3	45.3
	Femenino	128	54.7	100.0
Edad	18 - 30 años	94	40.2	40.2
	31 - 50 años	106	45.3	85.5
	51 - 70 años	34	14.5	100.0
Nivel de estudio	Primaria	25	10.7	10.7
	Secundaria	82	35.0	45.7
	Superior	127	54.3	100.0
Estado civil	Casado	36	15.4	15.4
	Soltero	127	54.3	69.7
	Conviviente	71	30.3	100.0
Total		234	100.0	

Fuente. Instrumento de recolección de datos

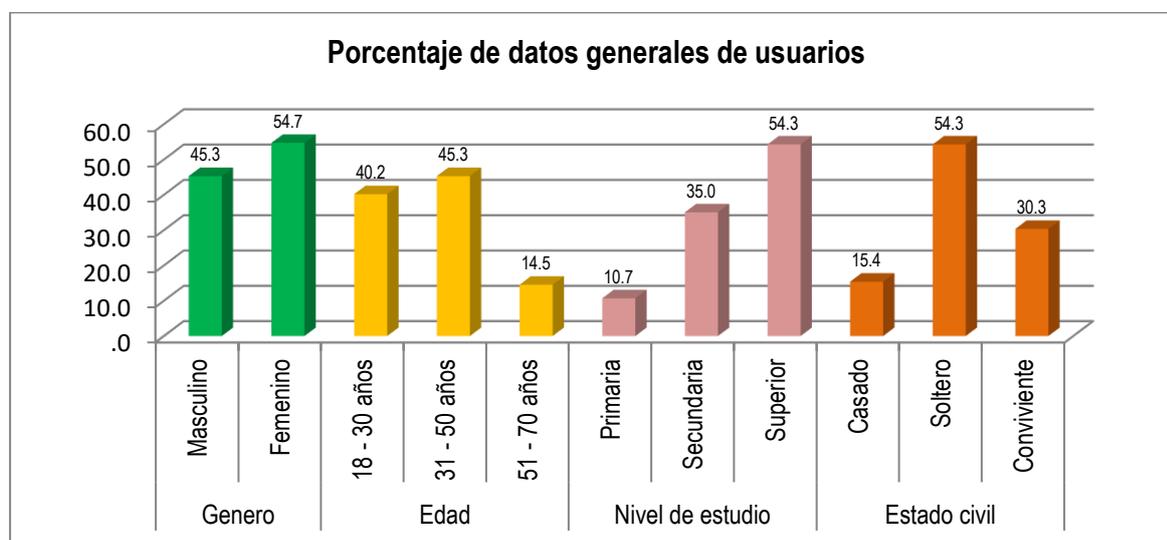


Figura 1. Porcentaje de datos demográficos de usuarios atendidos en Botica MiFarma 019

Fuente. Tabla 1

En la tabla 1 y figura 1 se observa los datos de los usuarios que participaron del estudio; 54.7% mujeres, 45.3% hombres, 45.3% con edad entre 31 – 50 años, 40.2% entre 18 – 30 años, 14.5% entre 51 – 70 años; 54.3% contaban con estudio de nivel superior, 35% nivel secundario, 10.7% nivel primario, 54.3% eran solteros, 30.3% conviviente y 15.4% casados.

Tabla 2. Satisfacción percibida en aspectos de la botica por usuarios atendidos en Botica Mifarma 019 Puente Piedra Lima 2021

Satisfacción en aspectos de la botica		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Iluminación adecuada	Bajo	6	2.6	2.6
	Medio	113	48.3	50.9
	Alto	115	49.1	100.0
Ventilación adecuada	Bajo	8	3.4	3.4
	Medio	110	47.0	50.4
	Alto	116	49.6	100.0
Limpieza adecuada	Bajo	11	4.7	4.7
	Medio	88	37.6	42.3
	Alto	135	57.7	100.0
Total		234	100.0	

Fuente. Instrumento de recolección de datos

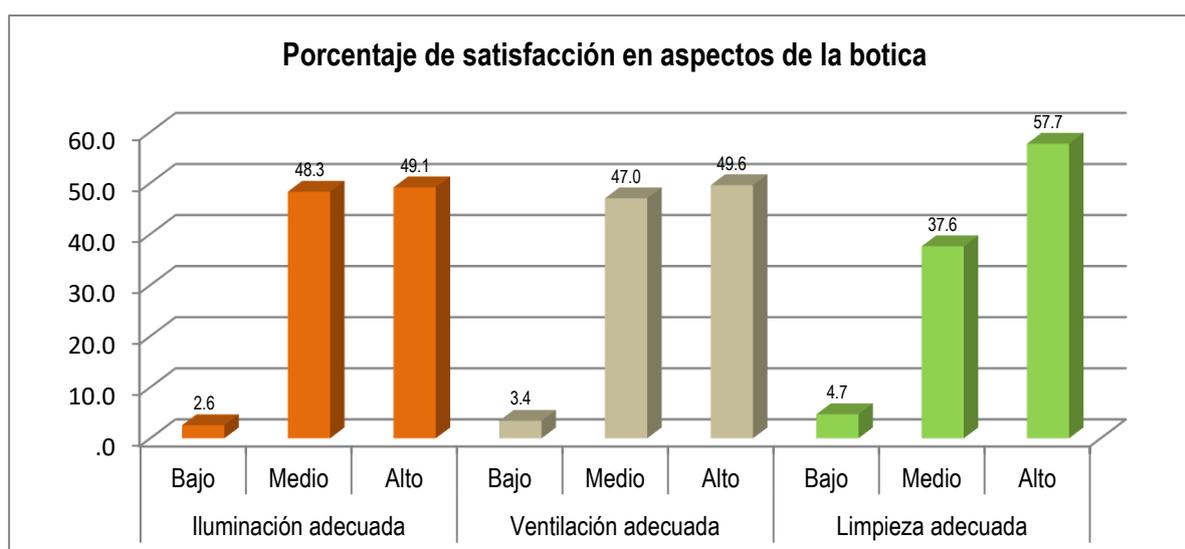


Figura 2. Porcentaje de satisfacción percibida en aspectos de la botica por usuarios atendidos en Botica Mifarma 019 Puente Piedra Lima 2021

Fuente. Tabla 2

En la tabla 2 y figura 2 se observa los datos de satisfacción de los usuarios en aspectos de la botica Mifarma; 49.1%, 48.3% y 2.6% tuvieron satisfacción alto, medio y bajo respectivamente en que la iluminación fue adecuada; 49.6%, 47% y 3.4% tuvieron satisfacción alto, medio y bajo respectivamente en que la ventilación fue adecuada; 57.7%, 37.6% y 4.7% tuvieron satisfacción alto, medio y bajo en que la limpieza fue adecuada.

Tabla 3. Satisfacción percibida en capacidad de respuesta de la botica por usuarios atendidos en Botica Mifarma 019 Puente Piedra Lima 2021

Satisfacción en la capacidad de respuesta		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
¿El tiempo de espera para la atención fue adecuado?	Bajo	16	6.8	6.8
	Medio	155	66.2	73.1
	Alto	63	26.9	100.0
¿El tiempo durante la atención fue adecuado?	Bajo	10	4.3	4.3
	Medio	141	60.3	64.5
	Alto	83	35.5	100.0
¿Encontró solución a su problema de salud?	Bajo	11	4.7	4.7
	Medio	140	59.8	64.5
	Alto	83	35.5	100.0
Total		234	100.0	

Fuente. Instrumento de recolección de datos

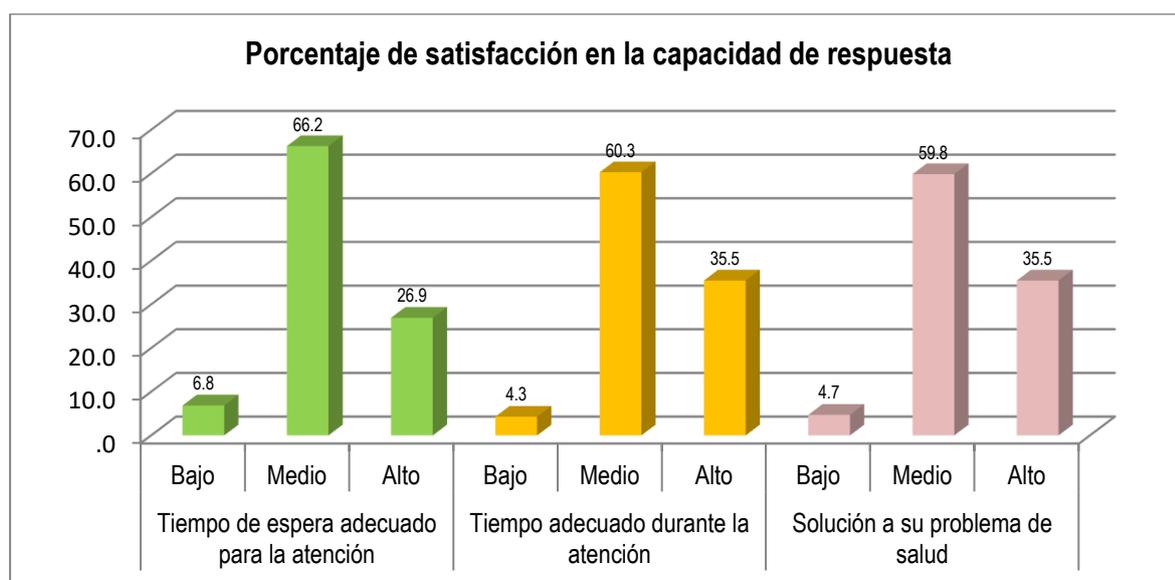


Figura 3. Porcentaje de satisfacción percibida en capacidad de respuesta de la botica por usuarios atendidos en Botica Mifarma 019 Puente Piedra Lima 2021

Fuente. Tabla 3

En la tabla 3 y figura 3 se observa los datos de satisfacción de los usuarios en la capacidad de respuesta de Botica Mifarma; 66.2%, 26.9% y 6.8% tuvieron satisfacción medio, alto y bajo respectivamente en que el tiempo de espera fue adecuado para la atención; 60.3%, 35.5% y 4.3% tuvieron satisfacción medio, alto y bajo respectivamente en que el tiempo durante la atención fue adecuado; 59.8%, 35.5% y 4.7% tuvieron satisfacción medio, alto y bajo respectivamente en solución al problema de salud.

Tabla 4. Satisfacción percibida en empatía del personal de la botica por usuarios atendidos en Botica Mifarma 019 Puente Piedra Lima 2021

Satisfacción en la empatía		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
¿El trato recibido fue amable y respetuoso?	Bajo	6	2.6	2.6
	Medio	52	22.2	24.8
	Alto	176	75.2	100.0
¿La información recibida sobre la terapia fue adecuada?	Bajo	5	2.1	2.1
	Medio	71	30.3	32.5
	Alto	158	67.5	100.0
¿El personal de la botica inspira confianza?	Bajo	6	2.6	2.6
	Medio	67	28.6	31.2
	Alto	161	68.8	100.0
Total		234	100.0	

Fuente. Instrumento de recolección de datos

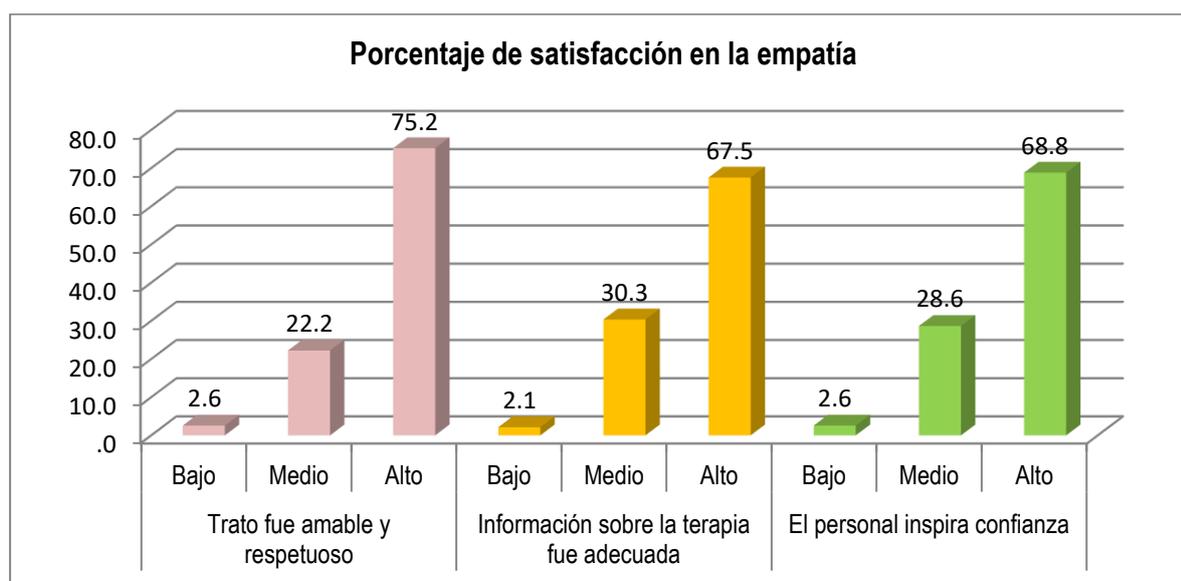


Figura 4. Porcentaje de satisfacción percibida en empatía del personal de la botica por usuarios atendidos en Botica Mifarma 019 Puente Piedra Lima 2021

Fuente. Tabla 4

En la tabla 4 y figura 4 se observa los datos de satisfacción de los usuarios en la empatía del personal de Botica Mifarma; 75.2%, 22.2% y 2.6% tuvieron satisfacción alto, medio y bajo en que el trato fue amable y respetuoso; 67.5%, 30.3% y 2.1% tuvieron satisfacción alto medio y bajo en que la información sobre la terapia fue adecuada; 68.8%, 28.6% y 2.6% tuvieron satisfacción alto, medio y bajo en que el personal inspiró confianza.

Tabla 5. Automedicación para tratamiento del dolor según síntomas por usuarios atendidos en Botica Mifarma 019 Puente Piedra Lima 2021

Automedicación para tratamiento del dolor según síntomas		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Se automedicó porque presentó dolor agudo (dolor menor a 3 meses)	Nunca	23	9.8	9.8
	A veces	170	72.6	82.5
	Siempre	41	17.5	100.0
Se automedicó porque presentó dolor crónico (dolor mayor a 3 meses)	Nunca	59	25.2	25.2
	A veces	101	43.2	68.4
	Siempre	74	31.6	100.0
	Total	234	100.0	

Fuente. Instrumento de recolección de datos

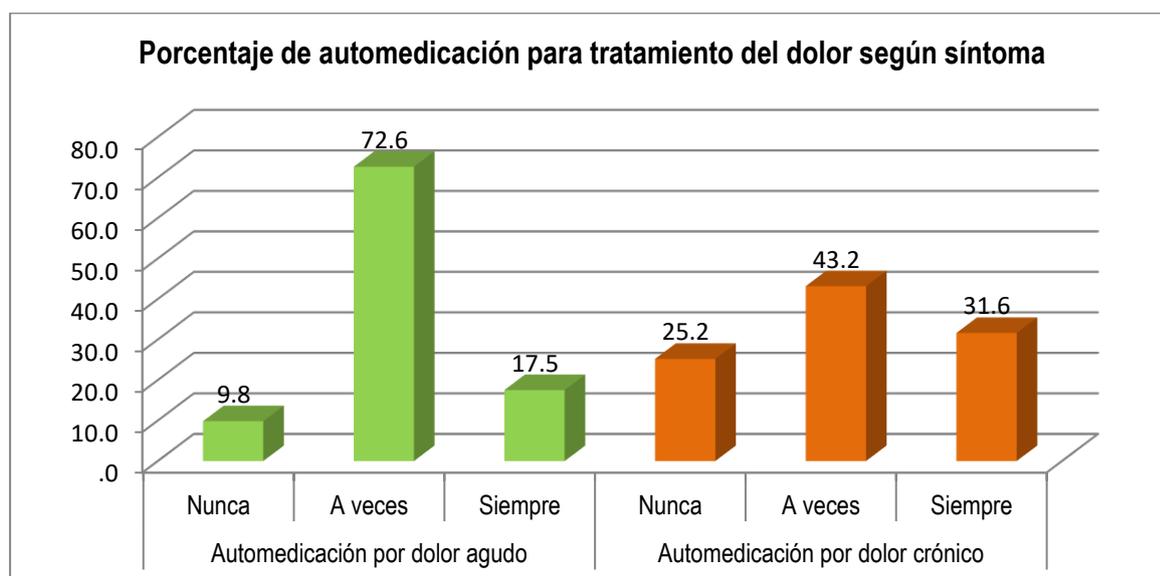


Figura 5. Porcentaje de automedicación para tratamiento del dolor según síntomas por usuarios atendidos en Botica Mifarma 019 Puente Piedra Lima 2021

Fuente. Tabla 5

En la tabla 5 y figura 5 se observa los datos de automedicación para tratamiento del dolor según síntoma; 72.6%, 17.5% y 9.8% se automedicaban a veces, siempre y nunca respectivamente para tratar dolor agudo; 43.2%, 31.6% y 25.2% se automedicaban a veces, siempre y nunca respectivamente para tratar dolor crónico.

Tabla 6. Automedicación para tratamiento del dolor según patología por usuarios atendidos en Botica Mifarma 019 Puente Piedra Lima 2021

Automedicación para tratamiento del dolor según patología		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Se automedicó por presentar dolor músculo esquelético (artritis, óseo, muscular)	Nunca	38	16.2	16.2
	A veces	157	67.1	83.3
	Siempre	39	16.7	100.0
Se automedicó por presentar dolor de cabeza	Nunca	16	6.8	6.8
	A veces	149	63.7	70.5
	Siempre	69	29.5	100.0
Se automedicó por presentar lumbalgia	Nunca	58	24.8	24.8
	A veces	139	59.4	84.2
	Siempre	37	15.8	100.0
Se automedicó por presentar dolor en nervios (dolor neurótico)	Nunca	59	25.2	25.2
	A veces	154	65.8	91.0
	Siempre	21	9.0	100.0
Se automedicó por presentar dolor visceral (intestinal, renal)	Nunca	62	26.5	26.5
	A veces	128	54.7	81.2
	Siempre	44	18.8	100.0
Total		234	100.0	

Fuente. Instrumento de recolección de datos

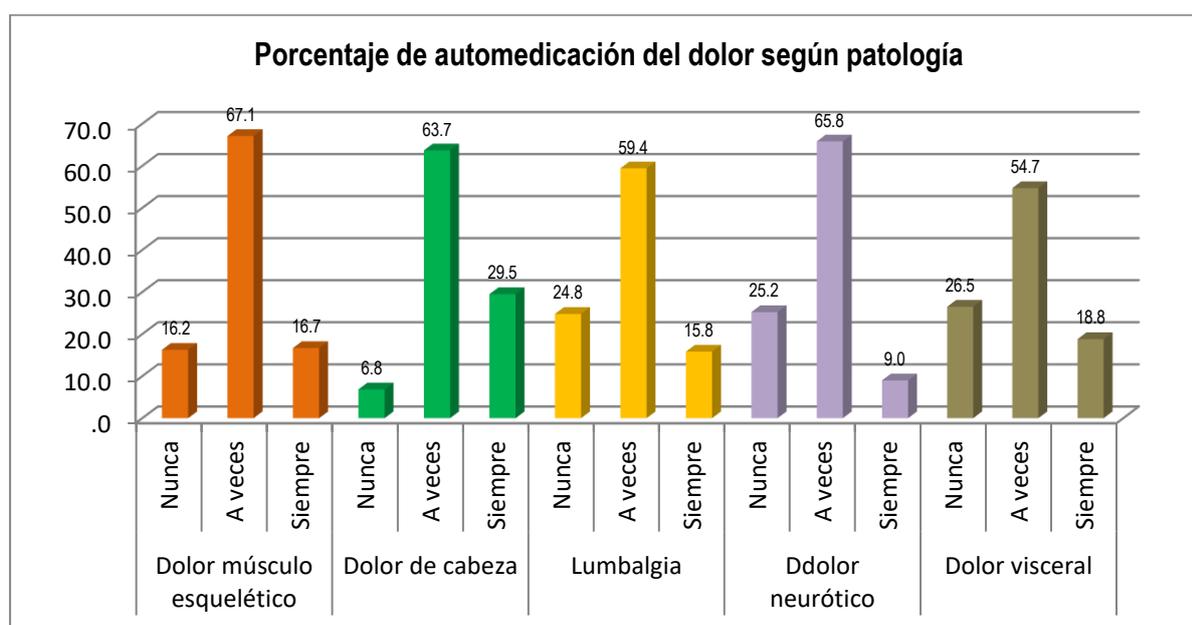


Figura 6. Porcentaje de automedicación para tratamiento del dolor según patología por usuarios atendidos en Botica Mifarma 019 Puente Piedra Lima 2021

Fuente. Tabla 6

En la tabla 6 y figura 6 se observan los datos de automedicación para tratamiento del dolor según patología; 67.7%, 16.7% y 16.2% se automedicaban a veces, siempre y nunca respectivamente para el dolor músculo esquelético; 63.7%, 29.5% y 6.8% se automedicaban a veces, siempre y nunca respectivamente para el dolor de cabeza; 59.4%, 24.8% y 15.8% se automedicaban a veces, nunca y siempre respectivamente para las lumbalgias; 65.8%, 25.2% y 9% se automedicaban a veces, nunca y siempre respectivamente para el dolor neurótico; 54.7%, 26.5% y 18.8% se automedicaban respectivamente para dolor visceral.

Tabla 7. Medicamentos usados por automedicación para tratamiento del dolor por usuarios atendidos en Botica Mifarma 019 Puente Piedra Lima 2021

Medicamentos usados por automedicación para tratamiento del dolor		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Fármacos AINES	Nunca	11	4.7	4.7
	A veces	65	27.8	32.5
	Siempre	158	67.5	100.0
Fármacos opioide menor	Nunca	137	58.5	58.5
	A veces	90	38.5	97.0
	Siempre	7	3.0	100.0
Fármacos antidepresivos	Nunca	119	50.9	50.9
	A veces	105	44.9	95.7
	Siempre	10	4.3	100.0
Fármacos neurolépticos	Nunca	181	77.4	77.4
	A veces	45	19.2	96.6
	Siempre	8	3.4	100.0
Fármacos antiepilépticos	Nunca	184	78.6	78.6
	A veces	43	18.4	97.0
	Siempre	7	3.0	100.0

Fármacos ansiolíticos	Nunca	181	77.4	77.4
	A veces	46	19.7	97.0
	Siempre	7	3.0	100.0
Fármacos corticoides	Nunca	100	42.7	42.7
	A veces	115	49.1	91.9
	Siempre	19	8.1	100.0
Total		234	100.0	

Fuente. Instrumento de recolección de datos

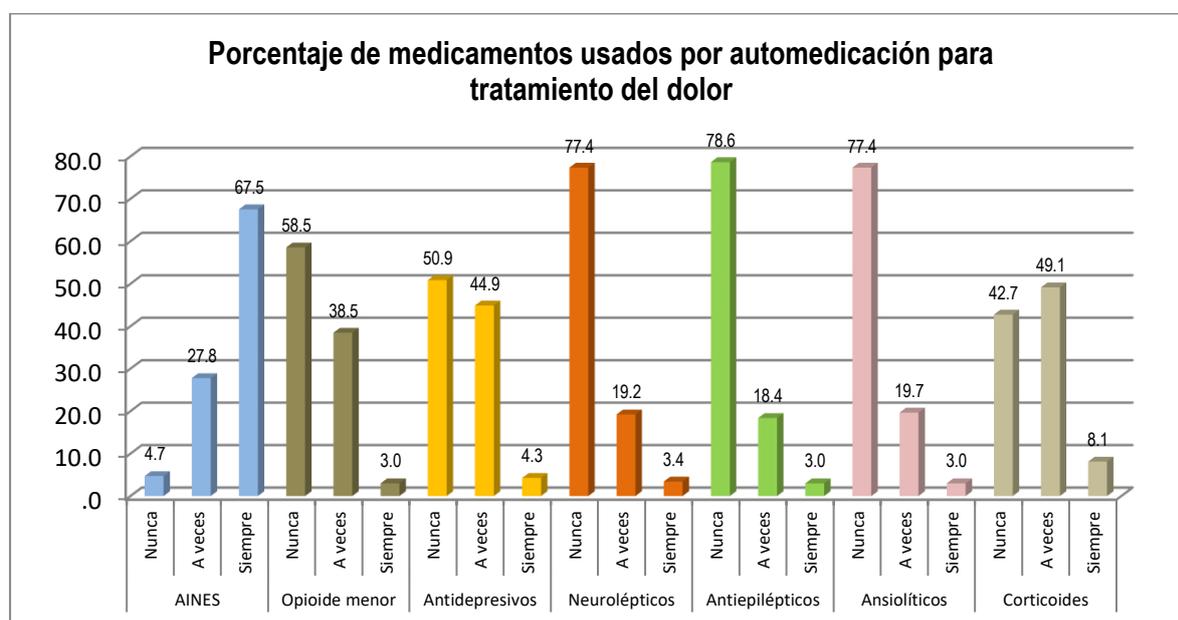


Figura 7. Porcentaje de medicamentos usados por automedicación para tratamiento del dolor por usuarios atendidos en Botica Mifarma 019 Puente Piedra Lima 2021

Fuente. Tabla 7

En la tabla 7 y figura 7 se observan los datos de medicamentos usados por automedicación para tratamiento del dolor; 67.5%, 27.8% y 4.7% siempre, a veces y nunca respectivamente se automedicaban con AINES; 58.5%, 38.5% y 3% nunca, a veces y siempre respectivamente se automedicaban con opioides; 50.9%, 44.9% y 4.3% nunca, a veces y siempre respectivamente se automedicaban con antidepresivos, 77.4%, 19.2% y 3.4% nunca, a veces y siempre se automedicaban con neurolépticos; 78.6%, 18.4% y 3% nunca, a veces y siempre respectivamente se automedicaban con antiepilépticos; 77.4%, 19.7% y 3% nunca, a veces y siempre se automedicaban con ansiolíticos; 49.1%, 42.7% y 8.1% a veces, nunca y siempre se automedicaban con corticoides.

4.2. Prueba de hipótesis

Hipótesis general

H1: La automedicación para tratamiento del dolor tiene relación significativa con la satisfacción percibida en usuarios atendidos en Botica Mifarma 019 Puente Piedra, Lima 2021

H0: La automedicación para tratamiento del dolor No tiene relación significativa con la satisfacción percibida en usuarios atendidos en Botica Mifarma 019 Puente Piedra, Lima 2021

Tabla 8. Tabla cruzada y prueba de Chi cuadrado de automedicación para tratamiento del dolor con la satisfacción percibida en usuarios atendidos en Botica Mifarma 019 Puente Piedra, Lima 2021

Tabla cruzada			Automedicación para tratamiento del dolor			Total
			Nunca	A veces	Siempre	
Satisfacción percibida	Bajo	Recuento	0 (0%)	3 (1.3%)	0 (0%)	3 (1.3%)
	Medio	Recuento	15 (6.4%)	88 (37.6%)	2 (0.9%)	105 (44.9%)
	Alto	Recuento	26 (11.1%)	97 (41.5%)	3 (1.3%)	126 (53.8%)
Total		Recuento	41 (17.5%)	188 (80.3%)	5 (2.1%)	234 (100.0%)
Prueba de hipótesis		Valor	Grados de libertad		Significancia	
Chi cuadrado		2,454 ^a	4		,653	

Fuente. Elaboración propia

Interpretación:

El 53.8% (126 usuarios) indicaron que su satisfacción percibida fue alta, en tanto 44.9% (105 usuarios) estuvieron medio satisfecho. Asimismo, el 80.3% (188 usuarios) indicaron que a veces se automedicaban para tratamiento del dolor y 17.5% (41 usuarios) nunca se automedicó. En el análisis de Chi cuadrado se observa que el valor fue mayor a 0.05 (0.653), por tanto, se acepta la hipótesis H0; es decir, la automedicación para tratamiento del dolor No tiene relación significativa con la satisfacción percibida en usuarios atendidos en Botica Mifarma 019 Puente Piedra, Lima 2021

Hipótesis específica 1

H1: Los medicamentos usados para tratamiento del dolor se relacionan significativamente con la satisfacción percibida en usuarios atendidos en Botica Mifarma 019 Puente Piedra, Lima 2021

H0: Los medicamentos usados para tratamiento del dolor No se relacionan significativamente con la satisfacción percibida en usuarios atendidos en Botica Mifarma 019 Puente Piedra, Lima 2021

Tabla 9. Tabla cruzada y prueba de Chi cuadrado de medicamentos usados para tratamiento del dolor con la satisfacción percibida en usuarios atendidos en Botica Mifarma 019 Puente Piedra, Lima 2021

Tabla cruzada			Medicamentos usados para tratamiento del dolor			Total
			Nunca	A veces	Siempre	
Satisfacción percibida	Bajo	Recuento	0 (0%)	3 (1.3%)	0 (0%)	3 (1.3%)
	Medio	Recuento	50 (21.4%)	54 (23.1%)	1 (0.4%)	105 (44.9%)
	Alto	Recuento	56 (23.9%)	66 (28.2%)	4 (1.7%)	126 (53.8%)
Total		Recuento	106 (45.3%)	123 (52.6%)	5 (2.1%)	234 (100.0%)
Prueba de hipótesis		Valor	Grados de libertad		Significancia	
Chi cuadrado		4,203 ^a	4		,379	

Fuente. Elaboración propia

Interpretación:

El 53.8% (126 usuarios) indicaron que su satisfacción percibida fue alta, en tanto 44.9% (105 usuarios) estuvieron medio satisfecho. Asimismo, el 52.6% (123 usuarios) indicaron que a veces usaban medicamentos para tratamiento del dolor y 45.3% (106 usuarios) nunca usaban medicamentos para tratar el dolor. En el análisis de Chi cuadrado se observa que el valor fue mayor a 0.05 (0.379), por tanto, se acepta la hipótesis H0; es decir, los medicamentos usados para tratamiento del dolor No se relacionan significativamente con la satisfacción percibida en usuarios atendidos en Botica Mifarma 019 Puente Piedra, Lima 2021

Hipótesis específica 2

H2: Los síntomas de dolor agudo o crónico se relacionan significativamente con la satisfacción percibida en usuarios atendidos en Botica Mifarma 019 Puente Piedra, Lima 2021

H0: Los síntomas de dolor agudo o crónico No se relacionan significativamente con la satisfacción percibida en usuarios atendidos en Botica Mifarma 019 Puente Piedra, Lima 2021

Tabla 10. Tabla cruzada y prueba de Chi cuadrado de síntomas de dolor agudo y crónico con la satisfacción percibida en usuarios atendidos en Botica Mifarma 019 Puente Piedra, Lima 2021

Tabla cruzada			Síntomas de dolor agudo o crónico			Total
			Nunca	A veces	Siempre	
Satisfacción percibida	Bajo	Recuento	1 (0.4%)	2 (0.9%)	0 (0%)	3 (1.3%)
	Medio	Recuento	5 (2.1%)	63 (26.9%)	37 (15.8%)	105 (44.9%)
	Alto	Recuento	13 (5.6%)	65 (27.8%)	48 (20.5%)	126 (53.8%)
Total		Recuento	19 (8.1%)	130 (55.6%)	85 (36.3%)	234 (100.0%)
Prueba de hipótesis		Valor	Grados de libertad		Significancia	
Chi-cuadrado		6,586 ^a	4		,159	

Fuente. Elaboración propia

Interpretación:

El 53.8% (126 usuarios) indicaron que su satisfacción percibida fue alta, en tanto 44.9% (105 usuarios) estuvieron medio satisfecho. Asimismo, el 55.6% (130 usuarios) indicaron que a veces tenían síntomas de dolor agudo o crónico y 36.3% (85 usuarios) siempre tenían síntomas de dolor agudo o crónico. En el análisis de Chi cuadrado se observa que el valor fue mayor a 0.05 (0.159), por tanto, se acepta la hipótesis H0; es decir, los síntomas de dolor agudo o crónico No se relacionan significativamente con la satisfacción percibida en usuarios atendidos en Botica Mifarma 019 Puente Piedra, Lima 2021.

Hipótesis específica 3

H3: Las patologías que causan dolor se relacionan significativamente con la satisfacción percibida por usuarios atendidos en Botica Mifarma 019 Puente Piedra, Lima 2021

H0: Las patologías que causan dolor No se relacionan significativamente con la satisfacción percibida por usuarios atendidos en Botica Mifarma 019 Puente Piedra, Lima 2021

Tabla 11. *Tabla cruzada y prueba de Chi cuadrado de patologías que causan dolor con la satisfacción percibida en usuarios atendidos en Botica Mifarma 019 Puente Piedra, Lima 2021*

Tabla cruzada			Patologías que causan dolor			Total
			Nunca	A veces	Siempre	
Satisfacción percibida	Bajo	Recuento	1 (0.4%)	2 (0.9%)	0 (0%)	3 (1.3%)
	Medio	Recuento	15 (6.4%)	85 (36.3%)	5 (2.1%)	105 (44.9%)
	Alto	Recuento	27 (11.5%)	90 (38.5%)	9 (3.8%)	126 (53.8%)
Total		Recuento	43 (18.4%)	177 (75.6%)	14 (6.0%)	234 (100.0%)
Prueba de hipótesis		Valor		Grados de libertad		Significancia
Chi-cuadrado de Pearson		3,404 ^a		4		,493

Fuente. Elaboración propia

Interpretación:

El 53.8% (126 usuarios) indicaron que su satisfacción percibida fue alta, en tanto 44.9% (105 usuarios) estuvieron medio satisfecho. Asimismo, el 75.6% (177 usuarios) indicaron que a veces tenían patologías que causan dolor y 18.4% (43 usuarios) nunca tenían patologías que causan dolor. En el análisis de Chi cuadrado se observa que el valor fue mayor a 0.05 (0.493), por tanto, se acepta la hipótesis H0; es decir, las patologías que causan dolor No se relacionan significativamente con la satisfacción percibida por usuarios atendidos en Botica Mifarma 019 Puente Piedra, Lima 2021.

4.3. Discusión de los resultados

En la tabla 1 y figura 1 se observa los datos de los usuarios que participaron del estudio; 54.7% mujeres, 45.3 hombres, 45.3% con edad entre 31 – 50 años, 40.2% entre 18 – 30 años, 14.5% entre 51 – 70 años; 54.3% contaban con estudio de nivel superior, 35% nivel secundario, 10.7% nivel primario, 54.3% eran solteros, 30.3% conviviente y 15.4% casados. Los resultados se asemejan a los datos reportados por Getaye Y, et al. (2016) en su estudio expectativas y satisfacción de los clientes con los puntos de venta de medicamentos, hallaron que el 61% de los clientes participantes fueron masculinos, edad promedio de los clientes fue 45 años. Asimismo, resultados se asemejan a lo reportado por Restrepo D, et al. (2017) en su estudio sobre automedicación de analgésicos en estudiantes de pregrado de medicina, hallaron que los participantes fueron principalmente mujeres (65%) y la edad promedio fue 20 años.

En la tabla 2 y figura 2 se observa los datos de satisfacción de los usuarios en aspectos de la botica Mifarma; 49.1%, 48.3% y 2.6% tuvieron satisfacción alto, medio y bajo respectivamente en que la iluminación fue adecuada; 49.6%, 47% y 3.4% tuvieron satisfacción alto, medio y bajo respectivamente en que la ventilación fue adecuada; 57.7%, 37.6% y 4.7% tuvieron satisfacción alto, medio y bajo en que la limpieza fue adecuada. Resultados son semejantes a lo reportado por Valle B (2019) en su estudio calidad de servicio y satisfacción del usuario en la dispensación de productos farmacéuticos, hallaron que la satisfacción fue significativa en especial en aspectos de la botica (67% en tangibilidad), en la capacidad de respuesta fue 65.1% y empatía 66.4%. Así mismo los resultados no son semejantes a lo reportado por Gálvez E (2019) en su estudio satisfacción de pacientes en el servicio de farmacia de un Centro de Salud, hallaron que la insatisfacción fue alta, en tangibilidad o aspectos de la botica hubo 98.7% de insatisfacción, 98.3% en capacidad de respuesta y 98% en empatía.

En la tabla 3 y figura 3 se observa los datos de satisfacción de los usuarios en la capacidad de respuesta de Botica Mifarma; 66.2%, 26.9% y 6.8% tuvieron satisfacción medio, alto y bajo respectivamente en que el tiempo de espera fue adecuado para la atención; 60.3%, 35.5% y 4.3% tuvieron satisfacción medio, alto y bajo respectivamente en que el tiempo durante la atención fue adecuado; 59.8%, 35.5% y 4.7% tuvieron satisfacción medio, alto y bajo respectivamente en solución al problema de salud. Los resultados se asemejan a los datos reportados por Nee Y, et al (2020) en su estudio factores asociados a la satisfacción del paciente con los servicios de farmacia, hallaron que la satisfacción fue entre regular y alto en especial en aquellos que mejoraron su salud o en quienes visitaron la farmacia en más de una ocasión.

Asimismo, los resultados se asemejan a los datos reportados por Getaye Y, et al. (2016) en su estudio expectativas y satisfacción de los clientes con los puntos de venta de medicamentos, encontraron que la satisfacción fue regular en especial con la accesibilidad y precio de los medicamentos. Así también los

resultados son semejantes a lo reportado por Mondaca R, et al. (2019) en su estudio nivel de satisfacción y calidad de atención en usuarios de farmacias, hallaron que el nivel de satisfacción fue bueno (67.8%) en especial por que el tiempo de espera fue adecuado.

En la tabla 4 y figura 4 se observa los datos de satisfacción de los usuarios en la empatía del personal de Botica Mifarma; 75.2%, 22.2% y 2.6% tuvieron satisfacción alto, medio y bajo en que el trato fue amable y respetuoso; 67.5%, 30.3% y 2.1% tuvieron satisfacción alto medio y bajo en que la información sobre la terapia fue adecuada; 68.8%, 28.6% y 2.6% tuvieron satisfacción alto, medio y bajo en que el personal inspiró confianza. Resultados son semejantes a los datos reportados por Zakharova O, et al (2020) en su estudio evaluación de la satisfacción del cliente con productos farmacéuticos y servicios de asesoramiento, hallaron que la satisfacción de los clientes fue alta en especial por la información necesaria y relevante brindado a los clientes mediante la asesoría farmacéutica.

En la tabla 5 y figura 5 se observa los datos de automedicación para tratamiento del dolor según síntoma; 72.6%, 17.5% y 9.8% se automedicaban a veces, siempre y nunca respectivamente para tratar dolor agudo; 43.2%, 31.6% y 25.2% se automedicaban a veces, siempre y nunca respectivamente para tratar dolor crónico. Resultados se asemejan a lo reportado por Restrepo D, et al. (2017) en su estudio sobre automedicación de analgésicos en estudiantes de pregrado de medicina, hallaron que el 84% de los usuarios se automedicaban con analgésicos para tratar algún tipo de dolor, 90% indicó que la automedicación es insegura. Asimismo, resultados son semejantes a lo reportado por Moreira et al. (2019) en su estudio uso de analgésicos en pacientes con dolor crónico, hallaron que el 46% de los participantes tenían dolor crónico, las más afectadas fueron las mujeres (72%) y el medicamento de mayor consumo fue el paracetamol seguido de los opioides menores.

En la tabla 6 y figura 6 se observan los datos de automedicación para tratamiento del dolor según patología; 67.7%, 16.7% y 16.2% se automedicaban a veces, siempre y nunca respectivamente para el dolor músculo esquelético; 63.7%, 29.5% y 6.8% se automedicaban a veces, siempre y nunca respectivamente para el dolor de cabeza; 59.4%, 24.8% y 15.8% se automedicaban a veces, nunca y siempre respectivamente para las lumbalgias; 65.8%, 25.2% y 9% se automedicaban a veces, nunca y siempre respectivamente para el dolor neurótico; 54.7%, 26.5% y 18.8% se automedicaban respectivamente para dolor visceral. Resultados son semejantes a lo reportado por Durán M, et al. (2017) en su estudio frecuencia de automedicación en pacientes de un hospital en México, hallaron que el dolor de cabeza fue el principal síntoma para la automedicación (60.6%), seguido del dolor de garganta, músculo esquelético y malestar general, así mismo observaron que el 65% no conocían los efectos adversos de los medicamentos que usaban para la automedicación.

En la tabla 7 y figura 7 se observan los datos de medicamentos usados por automedicación para tratamiento del dolor; 67.5%, 27.8% y 4.7% siempre, a veces y nunca respectivamente se automedicaban con AINES; 58.5%, 38.5% y 3% nunca, a veces y siempre respectivamente se automedicaban con opioides; 50.9%, 44.9% y 4.3% nunca, a veces y siempre respectivamente se automedicaban con antidepresivos, 77.4%, 19.2% y 3.4% nunca, a veces y siempre se automedicaban con neurolépticos; 78.6%, 18.4% y 3% nunca, a veces y siempre respectivamente se automedicaban con antiepilépticos; 77.4%, 19.7% y 3% nunca, a veces y siempre se automedicaban con ansiolíticos; 49.1%, 42.7% y 8.1% a veces, nunca y siempre se automedicaban con corticoides. Resultados se asemejan a lo reportado por Damázio C, et al. (2015) en su estudio prevalencia y caracterización de práctica de automedicación para alivio del dolor, hallaron que el medicamento de mayor uso fueron los AINES en especial la dipirona (60%) e indicaron que hubo buen alivio del dolor. Asimismo, los resultados son semejantes a lo reportado por Ayamamani (2020) en su estudio factores asociados a la automedicación en pacientes que acuden a un centro médico, hallaron que los fármacos AINES fueron de mayor consumo (38%), el síntoma de mayor prevalencia para automedicación fue el dolor (39%)

Capítulo V: Conclusiones y recomendaciones

5.1. Conclusiones

- Se determinó que no existe relación significativa entre la automedicación para tratamiento del dolor con la satisfacción percibida en usuarios atendidos en Botica Mifarma 019 Puente Piedra, Lima 2021 por que el 53.8% tuvo satisfacción alta y el 80.3% a veces se automedicaban
- Se determinó que no existe relación entre los medicamentos usados para tratamiento del dolor con la satisfacción percibida en usuarios atendidos en Botica Mifarma 019 Puente Piedra, Lima 2021 porque el 52.6% a veces usaban medicamentos para tratar el dolor y 53.8% tuvieron satisfacción alta.
- Se determinó que no existe relación entre los síntomas de dolor agudo o crónico con la satisfacción percibida en usuarios atendidos en Botica Mifarma 019 Puente Piedra, Lima 2021 porque el 55.6% a veces y 36.3% siempre tuvieron síntomas de dolor agudo y crónico en tanto que el 53.8% y 44.9% tuvieron satisfacción alto y medio respectivamente.
- Se determinó que no existe relación entre las patologías que causan dolor con la satisfacción percibida por usuarios atendidos en Botica Mifarma 019 Puente Piedra, Lima 2021 porque el 75.6% a veces presentaron patologías que causan dolor y 53.8% tuvieron satisfacción alta.

5.2. Recomendaciones

- A los profesionales Químicos Farmacéuticos, garantizar la eficacia y seguridad de los medicamentos mediante asesoría farmacéutica en la enfermedad y la medicación
- A los profesionales Químicos Farmacéuticos, promover la automedicación responsable en especial a los problemas frecuentes de salud como es el tratamiento del dolor y realizar el seguimiento de la terapia.
- A los profesionales químicos Farmacéuticos, incentivar la mejora continua en la calidad de servicio con la finalidad de aumentar la satisfacción en los usuarios

Referencias bibliográficas

- Afrasin M, Mukhtar A, Abdulrahman A. (2020). *Consumers' awareness, attitude and associated factors towards self-medication in Hail, Saudi Arabia*. PLoS ONE 15(4): e0232322. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0232322>
- Arispe V. (2020). *Factores de riesgo y automedicación en feligreses de la iglesia adventista del séptimo día, distrito de Yarinacocha provincia de Coronel Portillo Perú 2019*. Escuela de Posgrado. Universidad Peruana Unión. Recuperado de: https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/3134/Victoria_Tesis_Maestro_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ayamamani G. (2020). *Principales características y factores asociados a la automedicación de un Centro de Salud en la Región Callao*. Tesis para optar el Título de Médico Cirujano. Lima, Perú: Universidad Nacional Federico Villarreal. Facultad de Medicina Hipólito Hunanue. Recuperado de: <http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/4305/AYAMAMANI%20QUISPE%20GREGORIO%20WILAR%20-%20TITULO%20PROFESIONAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bakhtiar K, Almasian M, Sharafkhani N, Bastami F. (2017). *The Psychological Determinants of Self-Medication among the Elderly: An Explanation Based on the Health Belief Model*. *Elderly Health Journal* 2017; 3(2): 59-66.
- Bautista S, Jiménez S. *Epidemiología del dolor crónico*. *Arch Med Fam*. 16(4): 69-72. Recuperado de: <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=72161>
- Berrouet M, Lince M, Restrepo D. (2017). *Automedicación de analgésicos y antibióticos en estudiantes de pregrado de medicina*. *Medicina U.P.B.* 36(2): 115-122. Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/318895456_Automedicacion_de_analgescicos_y_antibioticos_en_estudiantes_de_pregrado_de_medicina
- Córdova B. (2015). *Satisfacción del usuario externo en el área de emergencia del Hospital Grau, en relación con la motivación del personal*. Tesis Magistral. UNMSM
- Damázio C, Ferreira L, Carvalho G, Faleiros F, Varanda L. (2015). *Prevalencia y caracterización de la práctica de automedicación para alivio del dolor entre estudiantes universitarios de enfermería*. *Rev. Latino-Am Enfermagem*; 1(1): 1-7. Recuperado de: https://www.scielo.br/pdf/rlae/v19n2/es_04.pdf

- Del Arco J. (2015). *Dolor, Fisiopatología, clasificación y tratamiento Farmacológico*. Farmacia profesional. 29(1): 36.43. Recuperado de: <https://www.elsevier.es/es-revista-farmacia-profesional-3-pdf-X0213932415727485>
- Durán M, Mérida L, Escobar M, et al. (2018). *Frecuencia de automedicación en pacientes adscritos a un hospital general de zona con medicina familiar en Hidalgo México*. Aten Fam. 2018; 25(1):12-16. Recuperado de: <https://www.medigraphic.com/pdfs/atefam/af-2018/af181d.pdf>
- 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. Recuperado de: <http://repositorio.uma.edu.pe/handle/UMA/193>
- Getaye Y, admasu S, Abura T, Belete Y, Workye M, 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*. Recuperado de: <https://www.dovepress.com/clientsrsquo-expectations-from-and-satisfaction-with-medicine-retail-o-peer-reviewed-fulltext-article-IPRP>
- Hernández R., Fernández C. y Baptista M. (2014). *Metodología de la investigación*. 6ta Edición. McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. DE C.V. Colombia. Recuperado de: http://euaem1.uaem.mx/bitstream/handle/123456789/2776/506_6.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Huamán J. (2017). *Satisfacción de los usuarios atendidos en la cadena de boticas MiFarma de la Zona 15 de Huaycán Ate – Lima 2016*. Tesis para optar el título profesional de Químico farmacéutico. Universidad Norbert Wiener. Recuperado de: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/569/TITULO%20-%20HUAMAN%20AQUINO%20JESSICA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Huerta E. (2015). *“Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima, enero del 2015”*. Tesis. UNMSM
- Ibáñez S, Morales C, Calleja M, Moreno P. (2018). *Terapéutica: Tratamiento del dolor*. Recuperado de: <http://www.ub.edu/legmh/capitols/ibanyez.pdf>
- Infantes F. *Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del centro de atención de medicina complementaria del Hospital III Iquitos – 2016*. Rev Perú Med Integrativa. 2(2): 133-142. Recuperado de: https://docs.bvsalud.org/biblioref/2017/12/876793/calidad-de-atencion-y-grado-de-satisfaccion-de-los-usuarios-de-_e4Vf9y6.pdf

- Izaguirre M, Reategui L, Mori H.(2014). *Calidad y Marketing de los Servicios de Salud*. Lima, Julio 2014.
- Kebede H, Tsehay T, Necho M, Zenebe Y. (2021). *Satisfacción del paciente hacia los servicios de farmacia ambulatoria y factores asociados en los hospitales públicos de Dessie Town, South Wollo, noreste de Etiopía*. El paciente prefiere la adherencia. 15: 87-97; <https://doi.org/10.2147/PPA.S287948>
- Márquez J, Pérez C. (2015). *Evaluación de la satisfacción y de la insatisfacción de pacientes atendidos en la unidad de atención farmacéutica a pacientes externos*. *Farm Hosp*. 32(2): 71 – 6
- Mérida L, Durán M, Escobar M, et al. (2018). *Frecuencia de automedicación en pacientes adscritos a un hospital general de zona con medicina familiar en Hidalgo, México*. *Aten Fam*. 25(1):12-16
- MINSA. Dirección de Calidad en Salud. (2016). *Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos y servicios médicos de apoyo*. Recuperado de: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
- Mondaca R, Barzola M. (2019). *Nivel de satisfacción y calidad en la atención del usuario de la farmacia de consulta externa del Hospital III de Emergencias Grau EsSalud julio setiembre 2018*. Tesis para optar el título de Químico Farmacéutico. Universidad Norbert Wiener. Recuperado de: http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3659/T061_10470039_42933981_T.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Moreira G, Marchetti M, Mendes R, Castro R, Faria J, Trivellano S, et al. (2019). *The use of analgesics and risk of self-medication in an urban population sample: cross-sectional study*. *Rev Bras Anestesiol*; 529-536. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.bjane.2019.10.006>
- Moreno L., Muedra V.(2018). *Bases del dolor*. https://aula.campuspanamericana.com/_Cursos/Curso01417/Temario/Master_Abordaje_Dolor/M1T5Texto.pdf
- Nee Y, Ismail A, Ahmad N. (2020). *Factors associated with patient satisfaction towards pharmacy services among outpatients attending public health clinics: Questionnaire development and its application*. *PLoS ONE* 15(11): 1-12. Doi: <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0241082>
- Niño B, Perales J, Chavesta P, Leguía J, Díaz C.(2012) *Calidad de servicio en la consulta externa de un hospital de la región Lambayeque, octubre 2010*.
- Oficina de Estadística e Informática. (2015) Hospital Nacional Arzobispo Loayza. Perú. Enero.

- Pérez A, Ruíz A. (2015). *Automedicación y términos relacionados: una reflexión conceptual*. Rev. Cienc. Salud. 9(1): 83-97. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/recis/v9n1/v9n1a07.pdf>
- Restrepo D, Lince M, Berrouet M. (2017). *Automedicación de analgésicos y antibióticos en estudiantes de pregrado de medicina*. Medicina UPB; 36(2): 115-122. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/1590/159052395003.pdf>
- Salvador F, Millán J, Téllez C, Pérez C, Oliver C. (2013). *Implantación de un plan de calidad en un servicio de urgencias y su impacto en la satisfacción del paciente*.
- Sandoval D, Díaz K, Vásquez M, Vásquez P, Vera L, Yacarini A. *Nivel de satisfacción de usuarios hospitalizados en servicio de cirugía del Hospital Regional Lambayeque 2018*. REV EXP MED. 4(4): 138-142
- Seclén J, Darras C. (2005). *Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: Factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados*. UNMSM. Lima.
- Shimabuku R, Córdova J. (2020). *Factores relacionados con la automedicación en internos de medicina humana de la facultad de Medicina San Fernando Lima 2020*. Tesis para optar el título de Médico Cirujano. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Recuperado de: https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/15463/lzquierdo_cr.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Valle B. *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la dispensación de productos farmacéuticos del Centro de Salud Paján 2018*. Tesis para optar el grado de Maestro en Gestión de los Servicios de Salud. Universidad César Vallejo. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33008/valle_vb.pdf?sequence=1
- Zakharova O, Lobuteva L, Yermolaeva A, Lobuteva A, Kartashova O. (2010). *Evaluating Customer Satisfaction with Pharmaceutical Counselling Services using the Kano-Model Approach*. Sys Rev Pharm. 11(6): 01 – 17.

<p>MiFarma 019 Puente Piedra, Lima 2021?</p> <p>2. ¿Cómo los síntomas de dolor agudo o crónico se relacionan con la satisfacción percibida en usuarios atendidos en Botica Mifarma 019 Puente Piedra, Lima 2021?</p> <p>3. ¿Cómo las patologías que causan dolor se relacionan con la satisfacción percibida por usuarios atendidos en Botica Mifarma 019 Puente Piedra, Lima 2021?</p>	<p>2. Determinar la relación entre los síntomas de dolor agudo o crónico con la satisfacción percibida en usuarios atendidos en Botica Mifarma 019</p> <p>3. Determinar la relación entre las patologías que causan dolor con la satisfacción percibida por usuarios atendidos en Botica Mifarma 019</p>	<p>Mifarma 019 Puente Piedra, Lima 2021</p> <p>2. Los síntomas de dolor agudo o crónico se relacionan significativamente con la satisfacción percibida en usuarios atendidos en Botica Mifarma 019 Puente Piedra, Lima 2021</p> <p>3. Las patologías que causan dolor se relacionan significativamente con la satisfacción percibida por usuarios atendidos en Botica Mifarma 019 Puente Piedra, Lima 2021</p>	<p>Dependiente Satisfacción percibida</p>	<p>Aspectos de infraestructura en la botica</p> <p>Capacidad de respuesta</p> <p>Empatía</p>	<p>carbamazepina, dexametasona, diazepam, pregabalina)</p> <p>-Ventilación, Iluminación, Limpieza</p> <p>-Tiempo de espera, -Tiempo de atención</p> <p>-Solución al problema de salud</p> <p>Trato amable y respetuoso</p> <p>-Información recibida sobre la terapia</p> <p>-Personal inspira confianza</p>	<p>600 usuarios atendidos en Botica Mifarma 019 Puente Piedra, Lima 2021</p> <p>- Muestra: 234 usuarios</p> <p>- Técnica: Encuesta</p> <p>- Instrumento: Cuestionario</p>
---	--	--	--	--	---	--

Anexo 2: Instrumento Utilizado: Cuestionario

Automedicación para tratamiento del dolor y satisfacción percibida por usuarios atendidos en Botica Mifarma 019 Puente Piedra Lima 2021

El presente cuestionario es anónimo, se solicita honestidad al responder cada pregunta, los resultados nos permitirán obtener información respecto a la satisfacción en relación a la automedicación para tratamiento del dolor.

OBJETIVO:

Determinar la relación entre la automedicación para tratamiento del dolor con la satisfacción percibida en usuarios atendidos en Botica Mifarma 019 Puente Piedra, Lima 2021

I. DATOS GENERALES DEL USUARIO

1. **Género:** Masculino () Femenino ()
2. **Edad:**
18 – 30 años () 31 – 50 años () 51 – 70 años ()
3. **Nivel de estudio:**
Superior () Secundaria () Primaria ()
4. **Estado civil:**
Casado () Soltero () Conviviente ()

II. VALORACIÓN DE NIVEL DE SATISFACCIÓN

Alto (3) Medio (2) Bajo (1)

Nº	Nivel de satisfacción	1	2	3
	Aspectos de la Botica MiFarma 019 Puente Piedra			
1	¿La iluminación de la botica es adecuada?			
2	¿La ventilación de la botica es adecuada?			
3	¿La limpieza de la botica es adecuada?			
	Capacidad de respuesta			
4	¿El tiempo de espera para la atención fue adecuado?			
5	¿El tiempo durante la atención fue adecuado?			
6	¿Encontró solución a su problema de salud?			

Empatía				
7	¿El trato recibido fue amable y respetuoso?			
8	¿La información recibida sobre la terapia fue adecuada?			
9	¿El personal de la botica inspira confianza?			

III. VALORACIÓN DE AUTOMEDICACIÓN PARA TRATAMIENTO DEL DOLOR

Siempre (3) A veces (2) Nunca (1)

Nº	Automedicación para tratamiento del dolor	1	2	3
		Síntomas		
10	Se automedicó porque presentó dolor agudo (dolor menor a 3 meses)			
11	Se automedicó porque presentó dolor crónico (dolor mayor a 3 meses)			
	Patología			
12	Se automedicó por presentar dolor músculo esquelético (artritis, óseo, muscular)			
13	Se automedicó por presentar dolor de cabeza			
14	Se automedicó por presentar lumbalgia			
15	Se automedicó por presentar dolor en nervios (dolor neurótico)			
16	Se automedicó por presentar dolor visceral (intestinal, renal)			
	Medicamentos usados para tratar el dolor			
17	Usó fármacos AINES (paracetamol, naproxeno, ketorolaco, metamizol, etc.)			
18	Usó fármacos opioides menores (tramadol, codeína)			
19	Usó fármacos antidepresivos (amitriptilina, imipramina)			
20	Usó fármacos neurolepticos (clorpromazina, haloperidol)			
21	Usó fármacos antiepilépticos (carbamazepina, clonazepam)			
22	Usó fármacos ansiolíticos (alprazolam, diazepam, midazolam)			
23	Usó fármacos corticoides (dexametasona, prednisona)			

Anexo 3. Data consolidado de resultados

AUTOMEDICACIÓN PARA TRATAMIENTO DEL DOLOR Y SATISFACCIÓN PERCIBIDA POR USUARIOS ATENDIDOS EN BOTICA MIFARMA 019 PUENTE PIEDRA, LIMA 2021

Nº	Género	Edad	Nivel de Estudio	Estado civil	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23
1	2	2	2	2	2	1	3	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2
2	2	3	1	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	1	1	1	2
3	1	1	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	1	3	1	2	1	1	1	1
4	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	1	1	2	1	1
5	1	1	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	1	1	1	2
6	2	2	1	3	3	3	1	2	2	1	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	1	1	2	1	2
7	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	1	1
8	2	1	3	1	3	2	2	1	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	1	1	2	1	1
9	1	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	1	2	1	1
10	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	1	2	2	2	2	3	3	1	2	1	1	1	2
11	1	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	1	2	1	1	2	1
12	2	1	1	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	1	2	1	1	1	2
13	1	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	1	1	2	1
14	1	2	3	1	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	1	2	2	1	1	2
15	2	1	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	1	1	1	1
16	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	1	2	2	2	2	3	3	1	2	2	1	1	2
17	1	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	1	3	3	2	2	3	3	2	2	1	2	1	1
18	2	2	3	1	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2	3	3	3	1	2	2	1	1	1
19	1	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	1	1	2	1
20	2	3	3	3	2	3	3	2	2	1	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	1	1	1	1	1	1
21	1	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	1	1	1	1	1
22	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	1	1	1	1	1	1
23	2	2	2	1	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	1	1	1	2
24	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	1	1	1	1	1	2
25	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	1	2	2	1
26	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	1	1	2	2	1	1
27	1	1	2	1	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	1	3	3	2	2	2	3	2	2	1	2	1	2
28	2	2	3	3	3	3	3	2	1	3	2	3	3	2	1	2	2	2	2	3	3	1	1	2	1	1	1
29	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	1	1	1	1	1	2
30	1	3	3	3	2	2	1	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	1	1	1	1	1	1
31	1	2	3	1	2	3	2	1	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	1	1	1	1	1	2
32	1	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	1	1	1	1	2	1
33	1	2	1	1	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	1	1	1	1	1
34	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	1	1	2	1	1	2
35	1	1	2	1	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	1	1	1	1	1
36	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	1	1	2	2	1	2
37	1	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	1	1	1	2	1
38	2	1	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	1	1	2	2	1	1
39	2	2	3	1	3	3	2	1	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	1	2	1	2
40	1	3	1	2	2	2	3	2	2	1	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	1	2	1	1	1	1
41	2	2	1	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	1	1	2	1
42	1	2	2	1	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	1	2	1	1	1	1
43	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	1	1	2	1

44	2	3	1	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	1	1	1	1	2	2
45	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	1	1	2	1
46	2	3	3	1	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	1	1	2	1	1	1
47	1	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	1	1	1	1
48	2	1	3	2	2	3	3	2	3	1	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	1	1	1
49	1	2	1	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	1	1	1	2
50	1	3	3	1	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	1	1	1
51	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	1	1	1	1
52	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	1	2
53	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	1	1	1	1
54	2	2	1	1	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	1	2	2	1	1	2
55	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	1	2	1	1
56	2	3	1	1	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1
57	1	1	1	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	1	2
58	1	2	1	1	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1
59	2	3	1	3	2	1	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	1	1	1	2
60	1	1	1	1	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1
61	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	1	1	1	2
62	1	2	1	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	1	2	1	1	1	1
63	2	2	2	1	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	1	1	1	2
64	1	3	1	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	1	1	1	1
65	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	1	1	1	2
66	1	2	3	1	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1

67	2	1	1	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	1	2	1	1	1	1	2
68	1	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	1	2	1	1	1	2	1
69	2	1	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	1	2	1	1	1	1
70	1	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	1	1	1	1
71	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	1	2	1	1	1	1
72	1	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	1	2	1	1	1	1	1
73	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2	1	1
74	1	1	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	1	2	1	2	1	1	1
75	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	1	2	1	1	1	1	1
76	1	3	2	1	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2
77	1	1	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	1	2	1	1	1	1	2
78	1	2	2	2	3	3	1	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	1	1	2	1	1
79	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	1	2	1	1	1	2
80	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	1	1	1	1
81	2	1	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	1	2	1	1	1	1	2
82	1	2	3	1	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	1	1	1	1	1
83	2	1	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	1	2	1	1	1	1	2
84	2	1	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	1	1	1	1	1
85	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	1	1	1	1	2
86	1	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	1	1	1	1	1
87	2	1	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	1	1	1	2
88	2	1	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	1	3	2	2	2	2	3	1	2	1	1	2	1
89	1	1	1	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	1	2	2	1	1	2

182	1	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	1	1	1	1	1	2
183	2	1	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	1	1	1	1	1
184	1	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	1	3	2	1	1	1	1	
185	1	2	2	3	2	2	1	1	2	3	1	2	3	2	2	3	3	1	2	2	2	2	1	3	2	
186	2	1	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	
187	1	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
188	2	2	3	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	
189	1	2	3	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	3	1	1	1	1	
190	1	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	
191	1	1	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	
192	1	1	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	
193	1	1	3	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	
194	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	
195	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	1	1	3	
196	1	1	3	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	3	1	2	2	3	2	1	1	1	
197	2	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
198	2	2	3	2	1	2	1	3	3	3	3	3	3	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	
199	1	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	
200	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	1	2	1	3	2	1	1	1	
201	1	1	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	1	1	2	1	1	1	1	
202	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	1	1	1	
203	1	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	
204	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	1	2	3	1	2	2	3	1	1	1	1	

205	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	1	1	2	3	3	1	2	1	1	1	1	2
206	1	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	2	2	1	1	1	3	1	1	1	1	
207	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	1	3	3	1	1	1	3	1	1	1	1	
208	1	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	
209	1	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	
210	1	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
211	2	2	3	2	2	2	3	1	2	3	3	2	2	1	2	3	3	1	2	1	3	1	3	1	1	
212	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
213	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	
214	1	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	
215	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	
216	2	1	2	2	3	1	3	3	3	3	3	3	3	1	2	1	3	2	3	3	3	2	2	2	2	
217	2	2	3	1	3	2	2	3	1	2	1	2	1	2	3	2	3	3	2	3	2	1	1	1	1	
218	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	
219	2	1	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	1	3	2	1	1	1	
220	1	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	
221	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	1	2	2	
222	1	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	1	1	1	
223	2	2	3	2	3	2	1	1	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	1	1	1	
224	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	
225	1	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	3	1	1	1	1	
226	1	1	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	
227	2	2	3	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	3	2	1	1	1	

228	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	3	1	1	1	2	3	1	1	1
229	2	1	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1
230	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1
231	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1	1
232	2	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
233	1	1	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	1	2	3	1	1	2	2	1	1	1	1
234	2	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	2	3	2	2	2	3	2	1	1	1

Anexo 4. Cronograma de realización de la encuesta

Actividad	Lugar y Fecha	Nº encuestas realizadas
Aplicación de la encuesta	Botica MIFARMA 019 Puente Piedra 03 mayo 2021	15
Aplicación de encuesta	Botica MIFARMA 019 Puente Piedra 04 mayo 2021	15
Aplicación de la encuesta	Botica MIFARMA 019 Puente Piedra 06 mayo 2021	12
Aplicación de encuesta	Botica MIFARMA 019 Puente Piedra 09 mayo 2021	15
Aplicación de encuesta	Botica MIFARMA 019 Puente Piedra 10 mayo 2021	10
Aplicación de encuesta	Botica MIFARMA 019 Puente Piedra 12 mayo 2021	10
Aplicación de encuesta	Botica MIFARMA 019 Puente Piedra 13 mayo 2021	15
Aplicación de encuesta	Botica MIFARMA 019 Puente Piedra 15 mayo 2021	12
Aplicación de encuesta	Botica MIFARMA 019 Puente Piedra 16 mayo 2021	12
Aplicación de encuesta	Botica MIFARMA 019 Puente Piedra 18 mayo 2021	12
Aplicación de encuesta	Botica MIFARMA 019 Puente Piedra 20 mayo 2021	15
Aplicación de encuesta	Botica MIFARMA 019 Puente Piedra 21 mayo 2021	18
Aplicación de encuesta	Botica MIFARMA 019 Puente Piedra 24 mayo 2021	15
Aplicación de encuesta	Botica MIFARMA 019 Puente Piedra 25 mayo 2021	12
Aplicación de encuesta	Botica MIFARMA 019 Puente Piedra 27 mayo 2021	10
Aplicación de encuesta	Botica MIFARMA 019 Puente Piedra 29 mayo 2021	12
Aplicación de encuesta	Botica MIFARMA 019 Puente Piedra 30 mayo 2021	12
Aplicación de la encuesta	Botica MIFARMA 019 Puente Piedra 31 mayo 2021	12
Total		234

Anexo 5. Testimonios fotográficos



Foto 1. Aplicación de la encuesta género femenino



Foto 2. Aplicación de la encuesta género masculino



Foto 3. Aplicación de la encuesta distrito Puente Piedra



Foto 4. Aplicación de la encuesta en Botica Mifarma 019 distrito Puente Piedra

Anexo 6: Juicio de Expertos

FICHA DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

- I.1 **Apellidos y nombres del experto:** Roque Marroquín María Susana
 I.2 **Grado académico:** Magister
 I.3 **Cargo e institución donde labora:** Docente UNID
 I.4 **Título de la Investigación:**
 Automedicación para tratamiento del dolor y satisfacción percibida por usuarios atendidos en Botica Mifarma 019 Puente Piedra, Lima 2021
 I.5 **Autor del instrumento:** UNIVERSIDAD INTERAMERICANA PARA EL DESARROLLO
 I.6 **Nombre del instrumento:** JUICIO DE EXPERTOS UNID

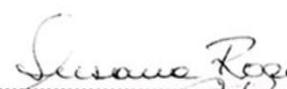
INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/ CUANTITATIVOS	Deficiente e 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.				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 investigación y construcción teorías				X	
SUB TOTAL					80%	
TOTAL					80%	

II. VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20) : 80%

VALORACION CUALITATIVA : MUJ BUENO

OPINIÓN DE APLICABILIDAD : APLICA

Breña, 12 de febrero 2021


 María Susana Roque Marroquín
 DNI: 07590373

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 para tratamiento del dolor y satisfacción percibida por usuarios atendidos en Botica Mifarma 019 Puente Piedra, Lima 2021

1.5 Autor del instrumento: UNID

1.6 Nombre del instrumento: JUICIO DE EXPERTOS UNID

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					X	
TOTAL					X	

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

FICHA DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

1.1. **Apellidos y nombres del experto:** Montellanos Cabrera, Henry Sam

1.2. **Grado académico:** Magister

1.3 **Cargo e institución donde labora:** Docente IML

1.4. **Título de la Investigación:** Automedicación para tratamiento del dolor y satisfacción percibida por usuarios atendidos en Botica Mifarma 019 Puente Piedra, Lima 2021

1.5. **Autor del instrumento:** UNID

1.6. **Nombre del instrumento:** JUICIO DE EXPERTOS UNID

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/ CUANTITATIVOS	Deficiente e 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Buena 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. ORGANIZACION	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					X	
TOTAL					X	

II. VALORACION CUANTITATIVA: 80%

VALORACION CUALITATIVA: MUY BUENO

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: APLICA

Lugar y fecha: Breña, enero 2021



Mg. Q.F. Tox. Henry S. Montellanos Cabrera
 Químico Farmacéutico
 Especialidad en Toxicología y Química Legal
 C.G.F.P. 7970 RNE 030
 DNI: 25796967