



**Universidad
Norbert Wiener**

FACULTAD DE FARMACIA Y BIOQUÍMICA

Escuela académica profesional de Farmacia y Bioquímica

**SATISFACCIÓN PERCIBIDA EN RELACIÓN A LA
AUTOMEDICACIÓN PARA COVID-19 EN USUARIOS DE 5
BOTICAS ALEDAÑAS AL HOSPITAL MARÍA AUXILIADORA**

Lima, 2021

**TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE
QUÍMICO FARMACÉUTICO**

AUTOR:

BACH. GAMBOA SALCEDO, DEAN DENNIS

CÓDIGO ORCI: 0000-0003-3540-0840

ASESOR:

DR.MG. CIQUERO CRUZADO, MELIDA MERCEDES

CÓDIGO ORCI: 0000-0002-8163-3680

LIMA – PERÚ

2021

**SATISFACCIÓN PERCIBIDA EN RELACIÓN A LA
AUTOMEDICACIÓN PARA COVID-19 EN USUARIOS DE 5
BOTICAS ALEDAÑAS AL HOSPITAL MARÍA AUXILIADORA
Lima, 2021**

Línea de investigación:

Salud, Enfermedad y Ambiente

ASESOR:

DR.MG. CIQUERO CRUZADO, MELIDA MERCEDES

CÓDIGO ORCI: 0000-0002-8163-3680

DEDICATORIA

Siempre me he sentido orgulloso por la linda familia que tengo; a mi padre, Nirio Gamboa Ochoa y a mi madre Dominga Salcedo Rodríguez, se han preocupado por mí desde el momento en que llegue a este mundo, me han formado para saber cómo luchar y salir victorioso ante las diversas adversidades de la vida. Muchos años después, sus enseñanzas no cesan, y aquí estoy, con un nuevo logro exitosamente conseguido, mi tesis.

A mis hermanos Ronaldo y Rosa Angélica, que aunque en la mayoría de las veces parece que estuviéramos en una batalla, hay momentos en los que la guerra cesa y nos unimos para lograr nuestros objetivos. Gracias por no solo ayudar en gran manera a concluir el desarrollo de mi tesis, sino por todos los bonitos momentos que pasamos.

El autor

AGRADECIMIENTO

- ❖ A la Universidad Norbert Wiener por las oportunidades que me ha brindado, una base no solo para mi emprendimiento en el campo que me he visto inmerso si no para la vida y mi futuro.

- ❖ A mi asesor de tesis que ha sido mi mano derecha y quien me ha guiado en el complicado proceso. Si bien es cierto no ha sido nada fácil, ni mucho menos, sin embargo, con su ayuda, ha parecido un tanto menos complicado.

- ❖ A mis docentes por todas las enseñanzas brindadas, de todos me llevo algo muy especial y sé que lo aprendido jamás lo olvidaré.

- ❖ A Dios por forjar mi camino, me acompaña y me levanta a seguir adelante.

El autor

Índice general

DEDICATORIA	3
AGRADECIMIENTO	4
Índice de tablas	7
Índice de figuras	7
Resumen	8
Abstract	9
INTRODUCCIÓN	10
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA	11
1.1. Planteamiento del problema	11
1.2. Formulación del problema	13
1.2.1. Problema general	13
1.2.2. Problemas específicos	13
1.3. Objetivos de la investigación	14
1.3.1. Objetivo general	14
1.3.2. Objetivos específicos	14
1.4. Justificación	15
1.4.1. Teórica	15
1.4.2. Metodológica	16
1.4.3. Práctica	16
1.5. Limitaciones	16
1.5.1. Temporal	16
1.5.2. Espacial	16
1.5.3. Recursos	17
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	17
2.1. Antecedentes de la investigación	17
2.1.1. Antecedentes internacionales	17
2.1.2. Antecedentes nacionales	21
2.2. Bases teóricas	24
2.3. Formulación de la hipótesis	28

2.3.1. Hipótesis general	28
2.3.2 Hipótesis específicas	28
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	29
3.1. Método de investigación	29
3.2. Enfoque de investigación	29
3.3. Tipo de investigación	30
3.4. Diseño de investigación	30
3.5. Población, muestra y muestreo	30
3.5.3. Muestra:	30
3.6. Variables y operacionalización	32
3.7. Técnicas e instrumento de recolección de datos	34
3.7.1. Técnica	34
3.7.2. Descripción	34
3.7.3. Validación	34
3.7.4. Confiabilidad	34
3.8. Procesamiento y análisis de datos	35
3.9. Aspectos éticos	35
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	36
4.1. Resultados	36
4.1.1. Análisis descriptivos de resultados	36
4.1.2. Prueba de hipótesis	52
4.1.3. Discusión de resultados	56
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	60
5.1. Conclusiones	60
5.2. Recomendaciones	61
REFERENCIAS	62
ANEXOS	72
Anexo 2. Instrumento	74
Anexo 3. Validez de instrumento	76
Anexo 4. Confiabilidad del instrumento	83
Anexo 5. Aprobación del Comité de ética	84
Anexo 6. Formato de consentimiento informado	85

Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1.	Frecuencia de datos sociodemográficos	36
Tabla 2.	Frecuencia de datos con causas asociadas a la automedicación	37
Tabla 3.	Frecuencia de datos con medicamentos para Covid-19	39
Tabla 4.	Frecuencia de datos sobre fiabilidad	40
Tabla 5.	Frecuencia de datos sobre la capacidad de respuesta	42
Tabla 6.	Frecuencia de datos según la seguridad	45
Tabla 7.	Frecuencia de datos según la empatía	47
Tabla 8.	Frecuencia de datos según elementos tangibles	49

Índice de figuras

		Pág.
Gráfico 1.	Porcentaje de datos sociodemográficos	37
Gráfico 2.	Porcentaje de datos con causas asociadas a la automedicación	38
Gráfico 3.	Porcentaje de datos con medicamentos para Covid-19	39
Gráfico 4.	Porcentaje de datos sobre fiabilidad	41
Gráfico 5.	Porcentaje de datos según la capacidad de respuesta	44
Gráfico 6.	Porcentaje de datos según la seguridad	46
Gráfico 7.	Porcentaje de datos según la empatía	48
Gráfico 8.	Porcentaje de datos según elementos tangibles	50

Resumen

Una sociedad en la que sus miembros viven enfermos, física o mentalmente, tiene menos bienes relacionales, el año 2020 sorprende al mundo con un nuevo coronavirus que produce la enfermedad Covid-19 altamente contagiosa, la enfermedad se expande por todos los continentes y se convierte en un desafío para la comunidad científica, los sistemas de salud.

Objetivo. “Determinar como la automedicación para Covid-19 se relaciona con la satisfacción percibida en usuarios de 5 boticas aledañas al Hospital María Auxiliadora, Lima, 2021”. **Método.** Es de tipo no experimental, descriptivo de alcance temporal de tipo transversal. La población estudiada estuvo conformada por 200 usuarios de 5 boticas aledañas al Hospital María Auxiliadora durante el tiempo de estudio donde se evaluó la satisfacción percibida en relación a la automedicación para Covid-19. **Resultado.** Según el factor sociodemográfico, 63.5% de 18 – 29 años, 54.5% del género femenino, 54.5 grado superior, según causas asociadas a la automedicación, 44.5% dolor de garganta, 30.5% congestión nasal, 25.0% tos, 43.0% dolor de cabeza, 29.0% malestar general, 30.0% fiebre, 4.0% dificultad respiratoria, según los medicamentos para Covid-19, con 75.5% paracetamol, 31.5% azitromicina, 23.5% ivermectina, 21.0% ibuprofeno, 18.5% Dexametasona, 9.5% AAS. Finalmente se encontró que la automedicación para Covid-19 no se relaciona significativamente con la satisfacción percibida en usuarios de 5 boticas aledañas al Hospital María Auxiliadora, Lima, 2021.

Palabras clave. Satisfacción, automedicación, Covid-19, percepción.

Abstract

A society in which its members live ill, physically or mentally, has less relational goods, the year 2020 surprises the world with a new coronavirus that produces highly contagious Covid-19 disease, the disease spreads throughout all continents and becomes a challenge for the scientific community, health systems. **Target.** “Determine how self-medication for Covid-19 is related to satisfaction perceived in users of 5 drugstores near the María Auxiliadora Hospital, Lima, 2021”. **Method.** It is non-experimental, descriptive of temporal scope of type cross. The studied population consisted of 200 users of 5 pharmacies adjacent to the Maria Auxiliadora Hospital during the study time where the perceived satisfaction in relation to self-medication for Covid-19. **Outcome.** According to him sociodemographic factor, 63.5% aged 18-29 years old, 54.5% female, 54.5% grade higher, according to causes associated with self-medication, 44.5% sore throat, 30.5% nasal congestion, 25.0% cough, 43.0% headache, 29.0% malaise, 30.0% fever, 4.0% respiratory distress, according to the drugs for Covid-19, with 75.5% paracetamol, 31.5% azithromycin, 23.5% ivermectin, 21.0% ibuprofen, 18.5% dexamethasone, 9.5% AAS. It was finally found that self-medication for Covid-19 is not related significantly with the satisfaction perceived in users of 5 drugstores near the Hospital Maria Auxiliadora, Lima, 2021.

Keywords. Satisfaction, self-medication, Covid-19, perception.

INTRODUCCIÓN

Una sociedad en la que sus miembros viven enfermos, física o mentalmente, tiene menos bienes relacionales, baja productividad, aumento de gastos y mengua en el rendimiento económico, pero sobre todo presenta la disminución del bienestar subjetivo, la satisfacción y la felicidad. De ahí que, el estudio de la relación médica y/o Farmacéutica, que busca restaurar, mantener y fomentar los estados saludables y la evaluación que las personas realizan sobre su propia circunstancia. ⁽¹⁾

El año 2020 sorprende al mundo con un nuevo coronavirus que produce la enfermedad Covid-19 altamente contagiosa, de una significativa letalidad. La enfermedad se expande por todos los continentes y se convierte en un desafío para la comunidad científica, los sistemas de salud, los servicios sociales, los gobiernos nacionales y los medios de comunicación social. ⁽²⁾

La automedicación aquella situación en que los pacientes consiguen y utilizan medicamentos sin ninguna intervención por parte del médico (ni en el diagnóstico de la enfermedad, ni en la prescripción o la supervisión del tratamiento). La automedicación constituye una decisión propia del paciente a veces aconsejado por amigos o familiares u otro tipo de información toma en función de la gravedad de la enfermedad y favorecida por factores como la dificultad de acceso a la asistencia sanitaria, el miedo a conocer la propia enfermedad, la tendencia a evitar relación con el medio o escepticismo sobre la eficacia del sistema sanitario. ⁽³⁾

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

La enfermedad por coronavirus 2019 (Covid-19), que causa enfermedades respiratorias graves como neumonía e insuficiencia pulmonar, se informó por primera vez en Wuhan, la capital de Hubei - China,⁽⁴⁾ la cual representa una enfermedad potencialmente mortal de gran importancia para la salud pública mundial, que ha planteado desafíos considerables en todo el mundo, puesto que no existe tratamiento antivírico específico.⁽⁵⁾ Al 21 de febrero de 2021, el brote de Covid-19 ha provocado casi 111 millones de casos confirmados, más de 2,45 millones de muertes y 62.55 millones que lograron recuperarse en todo el mundo según la Universidad estadounidense Johns Hopkins.⁽⁶⁾

La pandemia Covid-19 ha desencadenado un bloqueo general para reducir su propagación por la mayoría de los gobiernos del mundo, dejando una sensación general que el único recurso que tiene la gente es la autoayuda, el autocuidado y la automedicación.⁽⁷⁾

A nivel mundial la automedicación es un fenómeno de relevancia creciente, motivado por una compleja red de factores que están asociados a valores predeterminantes en la sociedad moderna, por razones de convivencia, accesibilidad, tradiciones culturales y una percepción de ahorro de tiempo y dinero para consultar al médico y una forma de autocuidado,⁽⁸⁾ asimismo la automedicación tiene un impacto negativo y positivo en la salud de las personas, esto se ha hecho evidente durante la pandemia de Covid-19.⁽⁹⁾

La automedicación trae riesgos como enmascaramiento de la enfermedad, las reacciones adversas, interacciones medicamentosas, el aumento de resistencias a ciertos tipos de drogas y las drogodependencias.⁽¹⁰⁾ en este contexto el Ministerio de Salud del Perú, recomendó el uso de medicamentos como Ivermectina, Hidroxicloroquina o fosfato de Cloroquina y Azitromicina para el tratamiento de personas con infección por Covid-19 luego de una evaluación médica ⁽¹¹⁾, sin embargo, a la fecha no se han evidenciado beneficios clínicos con el uso de estos medicamentos en la Covid-19, pudiendo presentarse eventos adversos. ⁽¹²⁾ Asimismo es importante conocer la satisfacción del usuario, que es un tema complejo y de gran importancia debido a que lo involucra, brindándole el cuidado, sensibilización, educación y el cumplimiento terapéutico ya que de esto dependerá que dicho usuario tenga una recuperación satisfactoria. ⁽¹³⁾

Actualmente, se arguye a la necesidad de una mayor calidad de los servicios por integrar ventajas competitivas de los profesionales de la salud a medida de los avances tecnológicos y desarrollo del conocimiento, así como, por las expectativas como percepciones respecto a la atención otorgada en el establecimiento de salud que impulsa a implementar estrategias orientadas a captar mayor participación en el sector de la salud. Cabe enfatizar que, es posible medirse a través de las percepciones u opiniones de los usuarios como familiares, lo cual, manifiesta que la satisfacción conforma el indicador más importante de la calidad de atención. ⁽¹⁴⁾

En el contexto de la gestión de calidad, la satisfacción del usuario es la medida en que la atención sanitaria y el estado de salud resultante cumplen con las expectativas del usuario⁽¹⁵⁾ , como la complacencia del usuario en función a sus expectativas para solucionar sus necesidades reales, el análisis de la satisfacción, es un instrumento de

medida de la calidad de atención, por concerniente , la satisfacción del usuario se convierte en el objetivo de todos los componentes de la empresa, en los que la actitud de mejora continua será necesaria para la satisfacción de unas necesidades que también cambian continuamente. ⁽¹⁶⁾

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

- ❖ ¿Cómo la automedicación para Covid-19 se relaciona con la satisfacción percibida en usuarios de 5 boticas aledañas al Hospital María Auxiliadora, Lima, 2021?

1.2.2. Problemas específicos

- ❖ ¿Cuál es la relación que existe entre los factores Sociodemográficos con la satisfacción percibida en usuarios de 5 boticas aledañas al Hospital María Auxiliadora, Lima, 2021?
- ❖ ¿Cuál es la relación que existe entre la frecuencia de automedicación con la satisfacción percibida en usuarios de 5 boticas aledañas al Hospital María Auxiliadora, Lima, 2021?
- ❖ ¿Cuál es la relación que existe entre las causas asociadas a la automedicación con la satisfacción percibida en usuarios de 5 boticas aledañas al Hospital María Auxiliadora, Lima, 2021?
- ❖ ¿Cuál es la relación que existe entre los medicamentos para Covid-19 con la satisfacción percibida en usuarios de 5 boticas aledañas al Hospital María Auxiliadora, Lima, 2021?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

- ❖ Determinar como la automedicación para Covid-19 se relaciona con la satisfacción percibida en usuarios de 5 boticas aledañas al Hospital María Auxiliadora, Lima, 2021.

1.3.2. Objetivos específicos

- ❖ Identificar la relación que existe entre los factores Sociodemográficos con la satisfacción percibida en usuarios de 5 boticas aledañas al Hospital María Auxiliadora, Lima, 2021.
- ❖ Evaluar la relación que existe entre la frecuencia de automedicación con la satisfacción percibida en usuarios de 5 boticas aledañas al Hospital María Auxiliadora, Lima, 2021.
- ❖ Evaluar la relación que existe entre las causas asociadas a la automedicación con la satisfacción percibida en usuarios de 5 boticas aledañas al Hospital María Auxiliadora, Lima, 2021.
- ❖ Evaluar la relación que existe entre los medicamentos para Covid-19 con la satisfacción percibida en usuarios de 5 boticas aledañas al Hospital María Auxiliadora, Lima, 2021.

1.4. Justificación

1.4.1. Teórica

Las características del servicio de salud según la Organización Mundial de la Salud son la accesibilidad, eficacia y satisfacción en los usuarios, siendo este último de derecho fundamental de todo ser humano. La satisfacción en salud es la principal variable que contribuye a una calidad de atención humanizada. ⁽¹⁷⁾ Hoy en día la automedicación conforma un acto habitual y cotidiano con la mayor parte de la población, siendo esto considerado como un problema mundial de salud pública, por el uso irresponsable e inapropiado de los medicamentos sin receta médica, y por voluntad propia e iniciativa de las personas trata de buscar alivio de signos y síntomas, sin que exista la evaluación o supervisión de un profesional de la salud, esto pudiendo ocasionar daños peligrosos en la salud de los cuales muchos podrían ser irreversibles como la resistencia de antibióticos, intoxicaciones, reacciones adversas o una mala dosificación de los medicamentos. ⁽¹⁸⁾⁽¹⁹⁾

La pandemia de Covid-19 ha constituido un acontecimiento sin precedentes; se presentan cifras desmesuradas que está produciendo preocupación por los contagios y alta tasa de mortalidad, con números de contagiados fuera de control en el Perú, América y el resto del mundo debido a factores predominantes; como la falta de medidas de salubridad, falta de acceso a centros de salud, enfermedades, edad y con sobrecostos de los medicamentos. Es por consiguiente, que las personas han visto como una mejor opción de adquirir medicamentos, sin receta médica o con recetas de otros pacientes automedicándose para aliviar, mitigar síntomas, esto debido al colapso en centros de salud o por miedo de ir a estos por el riesgo de contagiarse con este aterrador virus. ⁽²⁰⁾

1.4.2. Metodológica

La presente investigación tiene relevancia académica, profesional y laboral, se proponen instrumentos; de tipo encuesta para la recolección de datos, utilizando el modelo SERVQUAL que nos ayudó a determinar los problemas planteados de las variables del trabajo, una vez desarrollada su validez y confiabilidad podrán ser utilizadas para el desarrollo de futuras investigaciones.

1.4.3. Práctica

El estudio que aquí se plantea, tiene la consigna de poder realizar una acción que ayude a combatir un problema de salud pública como lo es la automedicación por Covid-19 en relación a la percepción de la satisfacción del usuario. Otro aspecto relevante que justifica este estudio es, que los resultados de la investigación serán de utilidad a las instituciones, la comunidad y la sociedad para saber cuál es el posible origen de esta problemática social y así poder ir directamente a la fuente. Lo cual nos permitirá ser mucho más eficientes en la manera como la contrarrestamos, además de promover y promocionar el uso racional de medicamentos.

1.5.Limitaciones

1.5.1. Temporal

- ❖ La presente investigación se limita en cuanto a tiempo ya que debido a la coyuntura no es posible realizar el estudio por un tiempo más prolongado.

1.5.2. Espacial

- ❖ El lugar era muy concurrido, al momento de realizar las encuestas había inconvenientes con el espacio.

1.5.3. Recursos

- ❖ No se encuentra delimitación alguna ya que cuento con los recursos necesarios para llevar a cabo la investigación.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes internacionales

Rojas B, et al. (2018) Objetivo. “Analizar el fenómeno de la automedicación en la población de estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Salud, de la Universidad Nacional del Este (FACISA – UNE), en el período académico 2017”. **Método.** La población de interés fueron alumnos de medicina y enfermería, se obtuvo una muestra de 314 estudiantes. Para la selección se aplicó un muestreo no probabilístico por conveniencia. Se utilizó el cuestionario como instrumento, dividido en 5 dimensiones, que consta con un total de 13 ítems, preguntas abiertas y cerradas. El análisis se realiza en una planilla electrónica, utilizando tablas de frecuencias, agrupadas según cada variable de interés. **Resultados.** Se encontró que 97.3% como frecuencia de automedicación en los estudiantes de la FACISA-UNE. Los medicamentos más frecuentemente consumidos fueron los antigripales, según el género 68.56% fue femenino, el 68.15% cursan la carrera de medicina. Aproximadamente la mitad de los encuestados recurren a internet como fuente de diagnóstico para automedicarse. **Conclusión.** Los datos obtenidos demuestran una falta de conciencia en los estudiantes de ciencias de la salud, es más, los participantes relativizan el riesgo de la automedicación. Esto puede generar a futuro el incremento en el riesgo de interacciones de medicamentos y con bebidas estimulantes; el aumento de resistencia bacteriana por

el consumo indebido de antibióticos y el aumento del enmascaramiento de enfermedades. ⁽²¹⁾

Maggi W. (2018). Objetivo. “Evaluar el nivel de satisfacción del usuario con respecto a la atención y calidad brindada en los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro”. **Método.** Esta investigación presenta un método deductivo y de enfoque cuantitativo que consta de 21 preguntas de “expectativa” y 21 preguntas de “percepción” con escala dimensión SERVQUAL, con una muestra de 357 personas. **Resultados.** Se detectó que existen niveles de insatisfacción en las siguientes dimensiones; tangibilidad, seguridad, fiabilidad y empatía, a diferencia sobre la capacidad de respuesta que se consideró parcialmente satisfecho. **Conclusión.** Se detectó que el servicio no genera confianza por atención deficiente con respecto a la calidez en el trato, por ende, no genera seguridad al paciente. ⁽²²⁾

Choque E, et al (2019). Objetivo. “Determinar el grado de satisfacción percibida del cliente interno y externo de las farmacias comunitarias privadas de la Ciudad de Sucre 2019”. **Método.** El presente del trabajo de investigación y dada las características de este es de tipo cuantitativo correlacional sincrónico, de corte transversal en diferentes distritos de Sucre realizado en 53 farmacias del distrito. **Resultados.** Los clientes externos en su mayoría del sexo femenino en un 61,11%, una gran proporción manifiesta de buena localización y de fácil acceso a la oficina farmacéutica con un 53,7%, con buen horario de atención un 59,26%, el buen trato, amabilidad y empatía del personal un 56,48%, se califica de regular la sala de espera un 43,52%, califican de buena en relación

a la sala de espera es de 41,51%. **Conclusión.** Se determina que tanto los clientes internos como externos se sienten satisfechos con la atención recibida. ⁽²³⁾

Mazin M, et al. (2020). Objetivo. “Evaluar los servicios de asesoramiento proporcionados por los farmacéuticos comunitarios y la satisfacción de los pacientes con sus servicios”. **Método.** Fue un estudio descriptivo, transversal de base comunitaria en la población sudanesa de marzo de 2020 a junio de 2020. Con mil nueve participantes que respondieron el cuestionario. Se utilizó un método de muestreo por conveniencia para recolectar los datos. Los datos se recopilaron mediante un cuestionario estandarizado prediseñado en línea y luego se analizaron mediante el paquete estadístico para las ciencias sociales. **Resultados.** Se encontró que la mayoría de los participantes el 78,4% eran de zonas urbanas. El 84,8% de participantes completó su formación hasta el nivel universitario, y el 82% de los encuestados tenían la edad entre 18 y los 29 años. Las mujeres fueron el 57,1% y el 50,5% de los participantes trabaja en el campo de la medicina. A un 59,9% refieren que nunca se les ha preguntado si tenían alergias preexistentes a medicamentos en su visita a la farmacia y el 81,6% no recibió ninguna información sobre qué hacer si se olvidaron tomar una dosis, mientras que el 71,6% nunca ha sido informado sobre los posibles efectos secundarios de los medicamentos recetados. La puntuación media de satisfacción de los participantes fue de $18,24 \pm 3,95$. Se encontró que el 32,1% y el 11,8% de las personas involucradas en el estudio estaban satisfechas y muy satisfechas con los servicios de asesoría del farmacéutico, respectivamente. **Conclusión.** Más de dos tercios de los participantes informaron comentarios positivos hacia los farmacéuticos comunitarios y sus servicios. La satisfacción del paciente se asoció significativamente con el género, la residencia y el

trabajo en el campo médico. La opinión / retroalimentación sobre el farmacéutico y sus servicios se asoció significativamente con el género, la residencia y el trabajo en el campo médico. ⁽²⁴⁾

Onchonga D, et al. (2020). Objetivo. “Evaluar la prevalencia de la automedicación antes y durante el brote de la pandemia de Covid-19 entre los trabajadores de la salud y sus factores asociados”. **Método.** Se realizaron 379 encuestas en la cual se utilizó un muestreo estratificado para la selección, donde se desarrolló un cuestionario en línea, probado previamente y que luego fue enviado a equipos profesionales de salud. Los datos recopilados se analizaron mediante estadística descriptiva e inferencial. Los datos se presentaron en tablas, gráficos, porcentajes y tabulación cruzada con diferentes variables. **Resultados.** La prevalencia en relación a la automedicación aumento; antes de la pandemia un 36.2% luego, 60.4% durante la pandemia donde el 51.5% era mujer, 59.6% con título universitario, de edad 18 – 40 años con 58.9%, 42% menciona por dolor de cabeza, el 15% indicó dolores musculares y articulares, el 13% por secreción nasal. Entre los encuestados que se automedicaron, el 22,4%, se percibió que han experimentado reacción adversa al fármaco durante el brote. Hubo una asociación notable entre la automedicación y la reacción adversa al fármaco durante el brote. **Conclusión.** Especialmente durante la pandemia por Covid-19 la automedicación es un problema de salud importante, por ello la importancia de fomentar la creación continua de sensibilización y conciencia no solo para los trabajadores de salud sino también para el público en general. ⁽²⁵⁾

2.1.2. Antecedentes nacionales

Navarrete P, et al. (2020). Objetivo. “Conocer las características de la automedicación como tratamiento preventivo o asintomático en etapa previa y frente a la pandemia por Covid-19”. **Método.** Se realizó un estudio de tipo observacional y descriptivo, donde participaron 790 pobladores de forma voluntaria de los distritos de Lima-Norte con un análisis de datos descriptivos y pruebas t de student (chi cuadrado de Pearson). **Resultados.** La edad promedio fue de 40 a 87 años donde el 51.08% es del género femenino, con educación escolar completa el 61.0% de los casos; el 32.5% de la población manifestó que la automedicación se dio por dolencia aguda, dolor de cabeza, gripe, donde los fármacos con mayor uso para su automedicación durante la pandemia fueron los antiinflamatorios y antibióticos en conjunto con un 39.2%, solo antibióticos un 21.6% y solo antiinflamatorios un 30.9%, la ivermectina en 5.7% y en un 2.6% la Ivermectina concomitante con otros medicamentos, en la etapa previa del inicio de la pandemia la relación fue; solo antibióticos 27.6%, antiinflamatorios un 28.1% y analgésicos 29.1%. **Conclusión.** Cambiaron las variables, en torno a la automedicación; incremento en el número del género “femenino” y disminuyó la incidencia con respecto a la “edad”. La frecuencia y el tipo de fármacos también se modificaron, se pasó de mayor consumo de analgésicos y antiinflamatorios a una mayor demanda del consumo de antiinflamatorio y antibióticos, como también la Ivermectina en combinación o sola. La automedicación es un problema que acarrea a los sistemas de salud más ahora que no se conoce el efecto de los fármacos sobre el SARS Cov 2 fortalecer las acciones para el cumplimiento de la Ley General de Salud, control más riguroso con los aspectos de venta de los fármacos. ⁽²⁶⁾

Montenegro L (2020). Objetivo. “Describir las opiniones de satisfacción de usuarios que acuden a farmacias y boticas de Chiclayo”. **Método.** Es un estudio de tipo cuantitativo, con método descriptivo. La población estudiada conformada por usuarios de farmacias y boticas con una muestra de 420 usuarios, de las cuales se utilizó como herramienta un cuestionario para la recolección de datos. **Resultado.** El 80.0% afirma que se demostró seguridad, 76% afirma que se le transmitió confianza al momento de la consulta, 82% afirma que prestó interés, refiere que 79.5% se encuentra satisfecha sobre la dimensión según la capacidad de respuesta. **Conclusión.** Se encontró un alto grado de satisfacción por parte de usuarios de las oficinas farmacéuticas de la ciudad de Chiclayo, con respecto a la dispensación de medicamentos, se percibe un alto índice de usuarios que llegan a las oficinas farmacéuticas sin prescripción médica, por lo cual otorga mayor responsabilidad a los establecimientos. ⁽²⁷⁾

Balcázan J. (2020). Objetivo. “Determinar el nivel de satisfacción respecto a la consejería farmacéutica en pacientes diagnosticados o sospechosos para Covid-19 en Boticas MiFarma Minka – Callao 2020”. **Método.** El presente estudio es de tipo descriptivo correlacional, transversal, la técnica fue la encuesta y como instrumento el cuestionario, cuya muestra consta de 200 pacientes. **Resultados.** La mayor cantidad de personas fueron mujeres con 52%, de las cuales el 95% tienen estudios de nivel superior, el 89.5% tienen la edad de entre 31 a 50 años, 41% refieren estar conviviendo, el 85.5% refieren ser trabajadores dependientes y el 73% son pacientes nuevos. La satisfacción media con referencia a la tangibilidad resultó “bueno” con 71% y 2% refiere “muy bueno”; con referencia a la seguridad el 67% es “bueno” y el 4% refiere “muy bueno”; con relación a la empatía el 63% es “bueno” y 3% refiere “muy bueno”; con respecto a

la fiabilidad se determina que el 69% “bueno” y 3% “muy bueno”; sobre la capacidad de respuesta refiere “bueno” el 67% y 1% “muy bueno”. **Conclusión.** El nivel de satisfacción promedio respecto a la tangibilidad, seguridad, empatía, fiabilidad y capacidad de respuesta fue 67.5% bueno, 2.6% muy bueno y el 71 % refiere que el nivel de satisfacción respecto a la consejería farmacéutica es “bueno” y el 29% “muy bueno”; se puede concluir que el Químico farmacéutico representa una parte importante en la satisfacción del paciente para la mejora de su estado de salud. ⁽²⁸⁾

Anampa K, et al. (2021). Objetivo. “Determinar el nivel de conocimiento sobre automedicación de antibióticos para el tratamiento de la COVID-19 en los principales mercados de San Juan de Lurigancho (SJL)”. **Método.** Fue un enfoque cuantitativo con diseño no experimental, de corte transversal, descriptivo y observacional. La muestra estuvo conformada por 262 trabajadores de los principales mercados de San Juan de Lurigancho. El instrumento empleado fue el cuestionario con 4 dimensiones y 15 ítems. **Resultados.** La frecuencia de automedicación indica que 76.3 % de trabajadores se automedica para el tratamiento de COVID-19, ya sea con antibióticos u otros medicamentos, la de mayor uso fue azitromicina en un 30.5%, otros antibióticos 14.9%, dolor de cabeza 26.0%, 22.1% dolor de garganta, 19.8 % fiebre y malestar general, 13.7% tos. El 61.5% de los trabajadores refieren conocimiento óptimo sobre la infección de la COVID-19 y de igual forma el 59.9% sobre la resistencia antimicrobiana. **Conclusión.** Los trabajadores en los principales mercados de San Juan de Lurigancho presentan un nivel regular de conocimiento sobre la automedicación de antibióticos para el tratamiento COVID19, asimismo, en ellos predomina el nivel óptimo en el

conocimiento sobre la infección de la COVID-19 y el conocimiento sobre la resistencia antimicrobiana. ⁽²⁹⁾

Espinoza J, et al. (2021). Objetivo. “Determinar los factores asociados a la automedicación en los pobladores de la ciudad de Huancayo en la pandemia del COVID-19 periodo 2020”. **Método.** Se realizó una investigación observacional transversal analítica; donde fueron encuestados 500 pobladores de la ciudad de Huancayo, donde se preguntó acerca de la automedicación de cinco fármacos, se describió y buscó las asociaciones más importantes. **Resultado.** La información proporcionada por los medios de comunicación es lo que más influye en la automedicación (más del 45% en cada caso), el 29% por síntomas generales, 10% dolor de cabeza, 5% fiebre, 7% dolor de garganta, 2% dificultad respiratoria, se automedicaron con azitromicina un 30%, paracetamol 27% y con ivermectina un 20%. **Conclusión.** Se determinó que los factores asociados a la automedicación en la ciudad de Huancayo del COVID-19 periodo 2020 fueron: el efecto deseado conseguido, no tener seguro médico, leer la posología del fármaco, lugar donde lo adquiere, frecuencia de consumo y la información al momento de comprar el medicamento. ⁽³⁰⁾

2.2. Bases teóricas

Enfermedad por Coronavirus (Covid-19)

Descripción epidemiológica: El 31 de diciembre de 2019, la Comisión Municipal de Salud y Sanidad de Wuhan (provincia de Hubei, China) informó sobre un grupo de 27 casos de neumonía de etiología desconocida, con una exposición común a un mercado mayorista de marisco, pescado y animales vivos en la ciudad de Wuhan, incluyendo siete

casos graves. El inicio de los síntomas del primer caso fue el 8 de diciembre de 2019. El 7 de enero de 2020, las autoridades chinas identificaron como agente causante del brote un nuevo tipo de virus de la familia “Coronaviridae” que posteriormente ha sido denominado SARS-CoV-2, cuya secuencia genética fue compartida por las autoridades chinas el 12 de enero. El día 11 de marzo, la OMS declaró la pandemia mundial. Desde el inicio hasta la fecha de este informe se han alcanzado más de 90 millones de casos notificados en todo el mundo. ⁽³¹⁾

Se trata de una enfermedad zoonótica, lo que significa que pueden transmitirse de los animales a los humanos. Los coronavirus que afectan al ser humano (HCoV) pueden producir cuadros clínicos que van desde el resfriado común con patrón estacional en invierno hasta otros más graves como los producidos por los virus del Síndrome Respiratorio Agudo Grave (por sus siglas en inglés, SARS) y del, Síndrome Respiratorio de Oriente Próximo (MERS-CoV). En concreto, el SARS-CoV-1 en 2003 ocasionó más de 8.000 casos en 27 países y una letalidad de 10% y desde entonces no se ha vuelto a detectar en humanos. Desde 2012 se han notificado más de 2.500 casos de MERS-CoV en 27 países (aunque la mayoría de los casos se han detectado en Arabia Saudí), con una letalidad del 34%. ⁽³¹⁾

Tratamiento: Entre tanto, numerosos laboratorios de investigación en la actualidad buscan un tratamiento que elimine la infección por el MERS-CoV, ya sea con medicamentos que ya formen parte de la industria farmacéutica y sean empleados para otras enfermedades, o bien buscando nuevas alternativas más específicas del virus, por ahora, el tratamiento es únicamente de apoyo y depende del estado clínico del paciente. Los antivirales de amplio espectro, como el remdesivir, el lopinavir/ritonavir y el interferón beta, han demostrado ser prometedores contra el MERS-CoV en modelos

animales y se está evaluando su actividad contra el actual 2019 Cov. Además, científicos del Centro de Investigación de Vacunas del Instituto Nacional de Alergias y Enfermedades Infecciosas de Washington DC han utilizado enfoques de plataformas de vacunas de ácido nucleico para contrarrestar la afección. ⁽³²⁾

La Automedicación

La automedicación es la situación en la que los pacientes consiguen y utilizan medicamentos sin participación del médico ni en la prescripción ni en la supervisión del tratamiento. Representa una parte de los autocuidados y debe ser tenida en cuenta tanto por su frecuencia como por sus repercusiones, ya que estas pueden ser positivas o negativas. La automedicación se basa en la propia decisión del paciente, pero dicha iniciativa está modulada por diversos factores relacionados principalmente con el propio paciente, con el proceso, con el entorno social, con los farmacéuticos y con los profesionales. ⁽³³⁾

Percepción de la necesidad de tomar fármacos y su eficacia

Cuando un individuo decide tomar una droga que no ha sido prescrita por un profesional, toma como referencia y apoyo a su propia idea sobre lo eficiente que puede llegar a ser dicho un medicamento. El concepto que cada individuo crea con respecto a una droga u otra se basa en experiencias anteriores, ya sean individuales o colectivas; a través de la transmisión verbal, la lectura de alguna fuente de información confiable o no, la novedad de un medicamento con la creencia que mientras más nuevo es más eficaz será, entre otras causas. Este aspecto se encuentra directamente relacionado con el fenómeno de medicalización de la vida, en la que se aborda todo trastorno como potencial

enfermedad que debe ser resuelta con tratamientos medicamentosos, aun cuando sea transitorio y pueda ser autolimitado por el propio organismo. Muchas personas han perdido la confianza en la capacidad del organismo de combatir enfermedades sin ayuda de medicamentos, incluso cuando se trata de trastornos de resolución espontánea como el resfrío y la diarrea”. Además, no solo se emplean distintas drogas para tratar síntomas “auto percibidos” sino que se han descrito usos de medicamentos con intención de prevención de enfermedades cuando no están indicados con tal fin. Estas creencias contribuyen a una modificación personal en la percepción de la necesidad de tomar fármacos. ⁽³⁴⁾

Satisfacción

En un sentido amplio la satisfacción, según numerosos autores es el cumplimiento de las expectativas del usuario en cuanto a bienestar o placer que se tiene cuando se ha calmado un deseo o cubierto una necesidad, la satisfacción es un concepto psicológico, que en un sentido básico implica el sentimiento de bienestar y placer por obtener lo que se desea y espera de un producto o servicio (Sancho, 1998). Por todo esto, cuando hablábamos de los niveles de satisfacción del usuario, nos referimos a una forma directa de medir la complacencia de las expectativas, necesidades y deseos de los usuarios. De esto podemos afirmar la existencia de una estrecha relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario. ⁽³⁵⁾

Metodología SERVQUAL

La Metodología SERVQUAL, diseñada para medir la satisfacción de los usuarios externos en empresas de servicios privados, y públicas que cuenta con una escala multidimensional

en el contexto el Ministerio de Salud asume la metodología con breves modificaciones en el contenido del cuestionario, resultando la metodología SERVQUAL modificada ya que define a la calidad de atención como la diferencia o brecha (P-E) donde (P) percepciones y (E) expectativas de los usuarios, por su efectividad y alta confiabilidad, se implementa en los servicios de salud de nuestro país, donde los análisis de datos se programa mediante un análisis estadístico en Microsoft Excel, que contribuye a identificar la expectativa y percepción de los pacientes externos que acuden a los diferentes servicios de salud, el nivel de satisfacción general y las principales causas de insatisfacción son oportunidades de mejora de la calidad de atención. La presente Guía Técnica se aplica en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo del Ministerio de Salud, de los Gobiernos Regionales, y Locales; y de uso referencial para EsSalud, Sanidades de las Fuerzas Armadas y de la Policía Nacional del Perú, y establecimientos privados. ⁽³⁶⁾

2.3. Formulación de la hipótesis

2.3.1. Hipótesis general

- ❖ La automedicación para Covid-19 se relaciona significativamente con la satisfacción percibida en usuarios de 5 boticas aledañas al Hospital María Auxiliadora, Lima, 2021.

2.3.2 Hipótesis específicas

- ❖ Los factores Sociodemográficos se relacionan significativamente con la satisfacción percibida en usuarios de 5 boticas aledañas al Hospital María Auxiliadora, Lima, 2021.

- ❖ La frecuencia de automedicación se relaciona significativamente con la satisfacción percibida en usuarios de 5 boticas aledañas al Hospital María Auxiliadora, Lima, 2021.
- ❖ Las causas asociadas a la automedicación se relacionan significativamente con la satisfacción percibida en usuarios de 5 boticas aledañas al Hospital María Auxiliadora, Lima, 2021.
- ❖ Los medicamentos para Covid-19 se relacionan significativamente con la satisfacción percibida en usuarios de 5 boticas aledañas al Hospital María Auxiliadora, Lima, 2021.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. Método de investigación

El método de investigación a utilizar será deductivo, puesto que se obtendrá conclusiones particulares que vendría hacer la satisfacción percibida de usuarios de 5 boticas aledañas al Hospital María Auxiliadora, Lima 2021, que parte de un problema general que en este caso sería la automedicación para Covid-19.⁽³⁷⁾

3.2. Enfoque de investigación

La presente investigación según su naturaleza es de tipo cuantitativa, porque se procede bajo un análisis de secuencia lógica, donde se emplea constructos teóricos para determinar qué atributos se utilizaron para su medición numérica que fueron sometidos a métodos estadísticos, para representar la realidad social, donde finalmente se infiere generando conclusiones de muestra a una población definida.⁽³⁸⁾

3.3. Tipo de investigación

El tipo de investigación según su finalidad es básica, porque nos permitió ampliar el conocimiento sobre la satisfacción percibida en relación a la automedicación para Covid-19, sin un propósito práctico específico. ⁽³⁹⁾

3.4. Diseño de investigación

Es de tipo no experimental, puesto que según su carácter es descriptivo, es decir se observan los acontecimientos tal y como se dan en su contexto natural para después mediante métodos estadísticos analizarlos, según su alcance temporal es de tipo transversal ya que el estudio de los eventos se realizó en un tiempo determinado debido a que la recolección de datos se efectuó en el transcurso de la investigación. ⁽⁴⁰⁾

3.5. Población, muestra y muestreo

3.5.1. Población: Son todos los usuarios atendidos en las 5 boticas aledañas al Hospital María Auxiliadora 2021.

3.5.2. Muestreo: Se considera muestreo probabilístico aleatorio simple, porque las muestras de análisis se recolectaron de forma al azar, donde todos los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser escogidos para la muestra que se obtendrán definiendo las características de la población y el tamaño de muestra. ⁽⁴⁰⁾

3.5.3. Muestra:

Estará conformada por los usuarios que cumplan con los siguientes criterios:

a) Criterios de inclusión

- Usuarios mayores de edad que hayan recibido atención en las boticas aledañas al Hospital María Auxiliadora.
- Usuarios que cuenten con sus equipos de protección personal (Mascarilla, facial)
- Usuarios que se han automedicado con medicamentos para Covid-19.
- Usuarios que deseen colaborar con el estudio.
- Usuarios que completen la encuesta.

b) Criterios de exclusión

- Usuarios que no cumplan con los criterios de inclusión
- Usuarios que presentan alteraciones emocionales (ira, tristeza, agitación, inquietud y nerviosismo)

c) Tamaño de muestra

Para hallar el tamaño de muestra se empleó la siguiente expresión:

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

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

Probabilidad 95% y margen de error 5% se tiene:

Z=1.96; p=0.5; q=0.5; e= 0.05; N=

Reemplazamos en la fórmula

	B1	B2	B3	B4	B5	TOTAL
Población	55	50	45	40	35	225
Muestra	48	44	40	36	32	200

3.6. Variables y operacionalización

VARIABLE	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	ESCALA VALORATIVA
VD: Satisfacción percibida	En un sentido amplio la satisfacción, según numerosos autores es el cumplimiento de las expectativas del usuario en cuanto a bienestar o placer que se tiene cuando se ha calmado un deseo o cubierto una necesidad, la satisfacción es un concepto psicológico, que en un sentido básico implica el sentimiento de bienestar y placer por obtener lo que se desea y espera de un producto o servicio (Sancho, 1998). Por todo esto, cuando hablábamos de los niveles de satisfacción del usuario, nos referimos a una forma directa de medir la complacencia de las expectativas, necesidades y deseos de los usuarios. De esto podemos afirmar la existencia de una estrecha relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario. ⁽³²⁾	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Atención sin discriminación. - Atención según orden de llegada. - Atención sin errores - Mecanismos de reclamos. - Demanda de medicamentos. 	Ordinal	<ul style="list-style-type: none"> 1 = Muy Insatisfecho 2 = Insatisfecho 3 = Poco Insatisfecho 4 = Ni Insatisfecho Ni Satisfecho 5 = Poco Satisfecho 6 = Satisfecho 7 = Muy Satisfecho
		Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> - Atención rápida - Tiempo de espera - Solución inmediata a su problema - Personal prioriza atenderlo 	Ordinal	<ul style="list-style-type: none"> 1 = Muy Insatisfecho 2 = Insatisfecho 3 = Poco Insatisfecho 4 = Ni Insatisfecho Ni Satisfecho 5 = Poco Satisfecho 6 = Satisfecho 7 = Muy Satisfecho
		Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> - Respeto de su privacidad durante la atención - Revisión minuciosa de la receta para atenderlo - Tiempo suficiente para responder sus dudas o preguntas - Personal le inspira confianza 	Ordinal	<ul style="list-style-type: none"> 1 = Muy Insatisfecho 2 = Insatisfecho 3 = Poco Insatisfecho 4 = Ni Insatisfecho Ni Satisfecho 5 = Poco Satisfecho 6 = Satisfecho 7 = Muy Satisfecho
		Empatía	<ul style="list-style-type: none"> - Trato amable y respetuoso durante la atención - Preocupación para absorber dudas - Personal brinda información útil para su tratamiento - Capacidad del personal para respetar sus ideas o puntos de vista - Personal comprende su estado emocional durante la atención 	Ordinal	<ul style="list-style-type: none"> 1 = Muy Insatisfecho 2 = Insatisfecho 3 = Poco Insatisfecho 4 = Ni Insatisfecho Ni Satisfecho 5 = Poco Satisfecho 6 = Satisfecho 7 = Muy Satisfecho

		Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> - Señalización adecuada - Personal presenta vestimenta adecuada - Ambientes adecuados para el expendio de medicamentos - Ambientes adecuados para brindar consulta farmacológica especializada 	Ordinal	<ul style="list-style-type: none"> 1 = Muy Insatisfecho 2 = Insatisfecho 3 = Poco Insatisfecho 4 = Ni Insatisfecho Ni Satisfecho 5 = Poco Satisfecho 6 = Satisfecho 7 = Muy Satisfecho
VI: La automedicación para Covid-19	<p>La automedicación es la situación en la que los pacientes consiguen y utilizan medicamentos sin participación del médico ni en la prescripción ni en la supervisión del tratamiento. Representa una parte de los autocuidados y debe ser tenida en cuenta tanto por su frecuencia como por sus repercusiones, ya que estas pueden ser positivas o negativas. La automedicación se basa en la propia decisión del paciente, pero dicha iniciativa está modulada por diversos factores relacionados principalmente con el propio paciente, con el proceso, con el entorno social, con los farmacéuticos y con los profesionales. ⁽³⁰⁾</p>	Factor Sociodemográficos	<p style="text-align: center;">Edad</p> <p style="text-align: center;">Genero</p> <p style="text-align: center;">Grado de instrucción</p>	<p style="text-align: center;">Discreta</p> <p style="text-align: center;">Nominal</p> <p style="text-align: center;">Ordinal</p>	<ul style="list-style-type: none"> 1) 18 – 29 años 2) 30-59 años 3) 60 a más años 1.M 2.F 1) Sin estudios. 2) Primaria. 3) Secundaria. 4) Superior Técnico. 5) Superior Universitario.
		Frecuencia de automedicación	Consumo de medicamento sin receta médica por sospecha de Covid-19 en los últimos 3 meses.	Nominal	<ul style="list-style-type: none"> 1) SI () 2) NO ()
		Causas asociadas a la automedicación	Ultima molestia, síntoma u razón que motivó automedicarse	Nominal	<ul style="list-style-type: none"> 1) Dolor de garganta. 2) Congestión nasal. 3) Tos. 4) Dolor de cabeza. 5) Malestar general. 6) Fiebre. 7) Dificultada Respiratoria.
		Medicamentos para Covid-19	Tipos de medicamentos	Nominal	<ul style="list-style-type: none"> 1) Paracetamol 2) Ibuprofeno 3) Ácido acetil salicílico 4) Azitromicina 5) Prednisona 6) Dexametasona 7) Enoxaparina 8) Ivermectina

3.7. Técnicas e instrumento de recolección de datos

3.7.1. Técnica

La técnica utilizada fue la encuesta mediante el uso de un cuestionario.

3.7.2. Descripción

Los instrumentos empleados constan de dos cuestionarios que consisten en conjuntos de preguntas orientados a recolectar datos según las variables de estudios; cuantitativo, basado en el diseño, desarrollo y análisis de un cuestionario, con el fin de medir y observar datos consistentes y estandarizados para todos los sujetos, de manera que queda garantizada la comparabilidad de los datos y otro cualitativo, desarrollado a través de grupos de debate, que permite buscar otro tipo de información sobre la situación en que se encuentran los sujetos de estudio (usuarios).

3.7.3. Validación

El análisis de la validez del contenido se realizó a través de la consulta a expertos, conformado por tres profesionales Químicos Farmacéuticos con grado de Magíster, Doctor.

Se partió de un registro para valorar la estructura y el contenido del cuestionario basándose en el análisis de la pertinencia, relevancia y claridad de cada dimensión y cada ítem del cuestionario.

3.7.4. Confiabilidad

La confiabilidad de los datos se calculó a través del alfa de Cronbach, mediante el programa estadístico SPSS.

3.8. Procesamiento y análisis de datos

Los resultados obtenidos en la encuesta fueron almacenados en la base de datos y tratados por el Software estadístico IBM SPSS Statistics versión 2, y Microsoft Office Excel 2016.

3.9. Aspectos éticos

El estudio se realizó con fines de aportar información a la investigación. Los datos personales fueron cuidados y se realizaron de manera anónima y voluntaria.

CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.1. Resultados

4.1.1. Análisis descriptivos de resultados

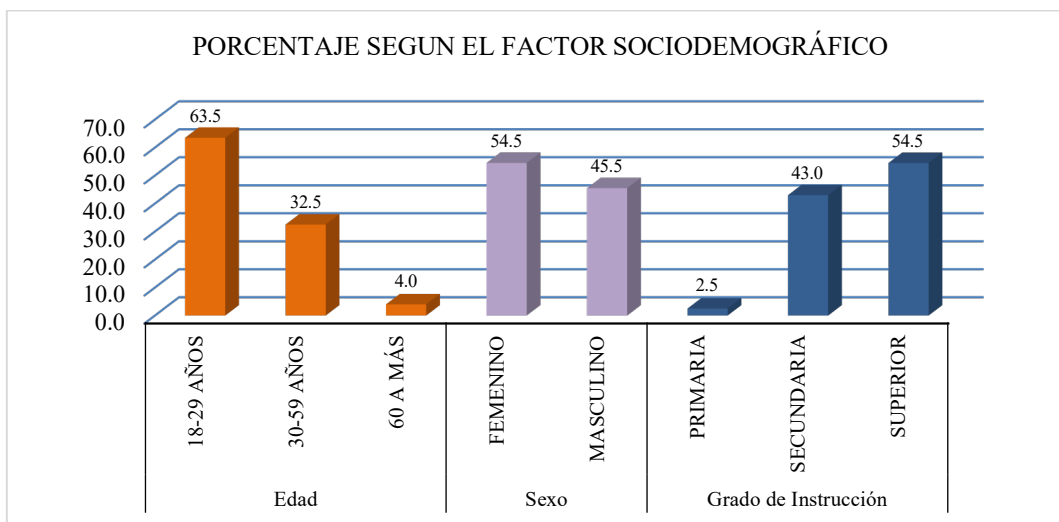
Tabla 1.

Frecuencia de datos sociodemográficos relacionados con la satisfacción percibida en relación a la automedicación para Covid-19 en usuarios de 5 boticas aledañas al Hospital María Auxiliadora, Lima, 2021.

<i>Factor Sociodemográfico</i>		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Edad	18-29 AÑOS	127	63.5	63.5
	30-59 AÑOS	65	32.5	96.0
	60 A MÁS	8	4.0	100.0
Sexo	FEMENINO	109	54.5	54.5
	MASCULINO	91	45.5	100.0
Grado de Instrucción	PRIMARIA	5	2.5	2.5
	SECUNDARIA	86	43.0	45.5
	SUPERIOR	109	54.5	100.0
Total		200	100.0	

Fuente. Elaboración propia.

Gráfico 1. Porcentaje de datos sociodemográficos relacionados con la satisfacción percibida en relación a la automedicación para Covid-19 en usuarios de 5 boticas aledañas al Hospital María Auxiliadora, Lima, 2021.



Fuente. Elaboración propia.

Interpretación:

En la tabla 1 y gráfico 1 se observa los datos sociodemográficos, 63.5% tenían edad entre 18-29 años, 32.5% edad entre 30-59 años, 4.0% edad entre 60 años a más. El 54.5% son de sexo femenino, 45.5% fueron de sexo masculino, 54.5% con estudio superior, 43.0% secundaria y 2.5% primaria.

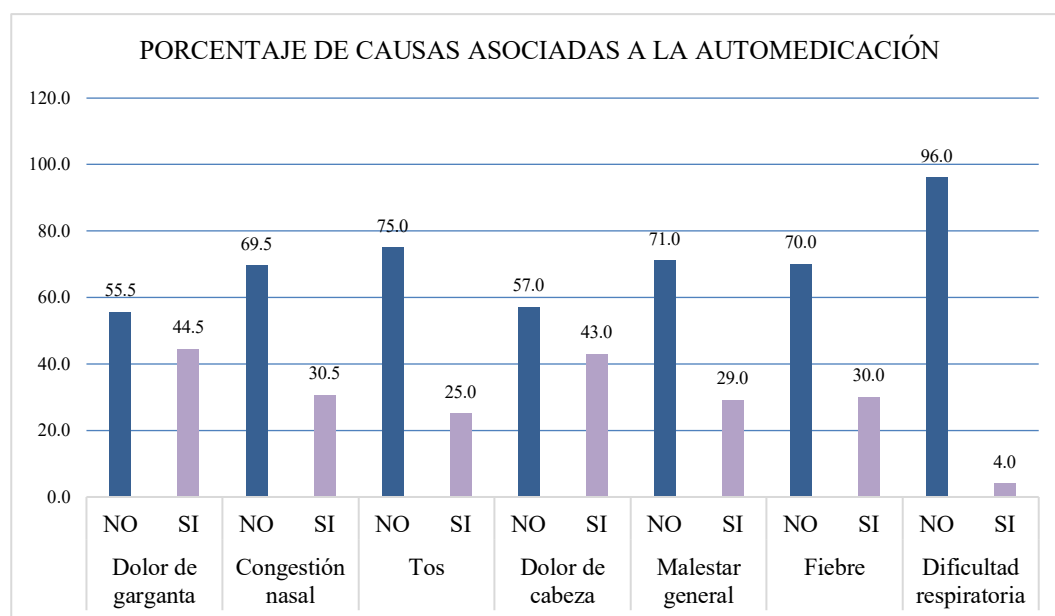
Tabla 2.

Frecuencia de datos con causas asociadas a la automedicación relacionados con la satisfacción percibida en relación a la automedicación para Covid-19 en usuarios de 5 boticas aledañas al Hospital María Auxiliadora, Lima, 2021.

<i>Causas asociadas a la automedicación</i>		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Dolor de garganta	NO	111	55.5	55.5
	SI	89	44.5	100.0
Congestión nasal	NO	139	69.5	69.5
	SI	61	30.5	100.0
Tos	NO	150	75.0	75.0
	SI	50	25.0	100.0
Dolor de cabeza	NO	114	57.0	57.0
	SI	86	43.0	100.0
Malestar general	NO	142	71.0	71.0
	SI	58	29.0	100.0
Fiebre	NO	140	70.0	70.0
	SI	60	30.0	100.0
Dificultad respiratoria	NO	192	96.0	96.0
	SI	8	4.0	100.0
Total		200	100.0	

Fuente. Elaboración propia.

Gráfico 2. Porcentaje de datos con causas asociadas a la automedicación relacionados con la satisfacción percibida en relación a la automedicación para Covid-19 en usuarios de 5 boticas aledañas al Hospital María Auxiliadora, Lima, 2021.



Fuente. Elaboración propia.

Interpretación:

En la tabla 2 y gráfico 2 se observa los datos de causas asociadas a la automedicación, el 44.5% por dolor de garganta, 43.0% dolor de cabeza, 30.5% congestión nasal, 30% fiebre, 29.0% malestar general, 25% tos y 4.0% dificultad respiratoria.

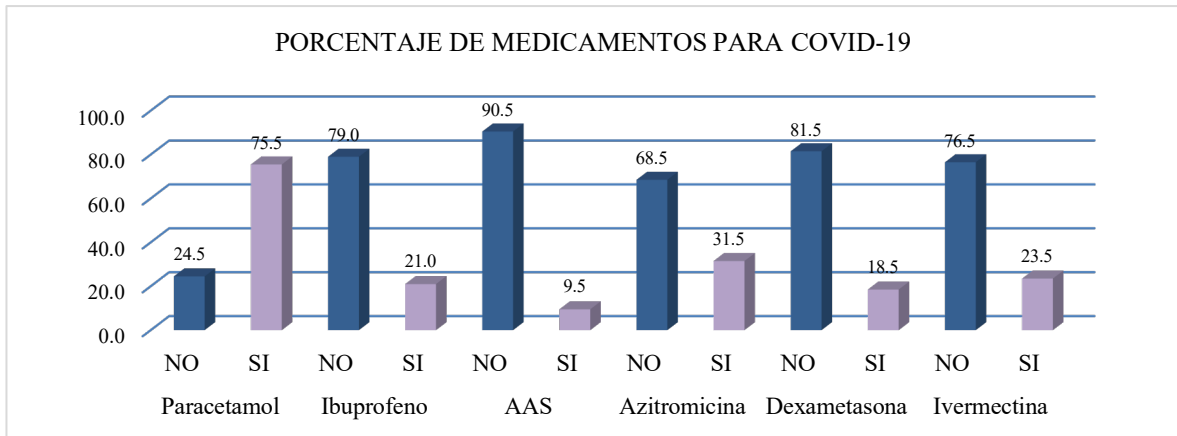
Tabla 3.

Frecuencia de datos con medicamentos para Covid-19 relacionados con la satisfacción percibida en relación a la automedicación para Covid-19 en usuarios de 5 boticas aledañas al Hospital María Auxiliadora, Lima, 2021.

<i>Medicamentos para Covid-19</i>		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Paracetamol	NO	49	24.5	24.5
	SI	151	75.5	100.0
Ibuprofeno	NO	158	79.0	79.0
	SI	42	21.0	100.0
Ácido acetil salicílico	NO	181	90.5	90.5
	SI	19	9.5	100.0
Azitromicina	NO	137	68.5	68.5
	SI	63	31.5	100.0
Dexametasona	NO	163	81.5	81.5
	SI	37	18.5	100.0
Ivermectina	NO	153	76.5	76.5
	SI	47	23.5	100.0
	Total	200	100.0	

Fuente. Elaboración propia.

Gráfico 3. Porcentaje de datos con medicamentos para Covid-19 relacionados con la satisfacción percibida en relación a la automedicación para Covid-19 en usuarios de 5 boticas aledañas al Hospital María Auxiliadora, Lima, 2021.



Fuente. Elaboración propia.

Interpretación:

En la tabla 3 y gráfico 3 se observa los datos de medicamentos para Covid-19, 75.5% Paracetamol, 31.5% Azitromicina, 23.5% Ivermectina, 21.0% Ibuprofeno, 18.5% Dexametasona y 9.5% Ácido Acetil Salicílico.

Tabla 4.

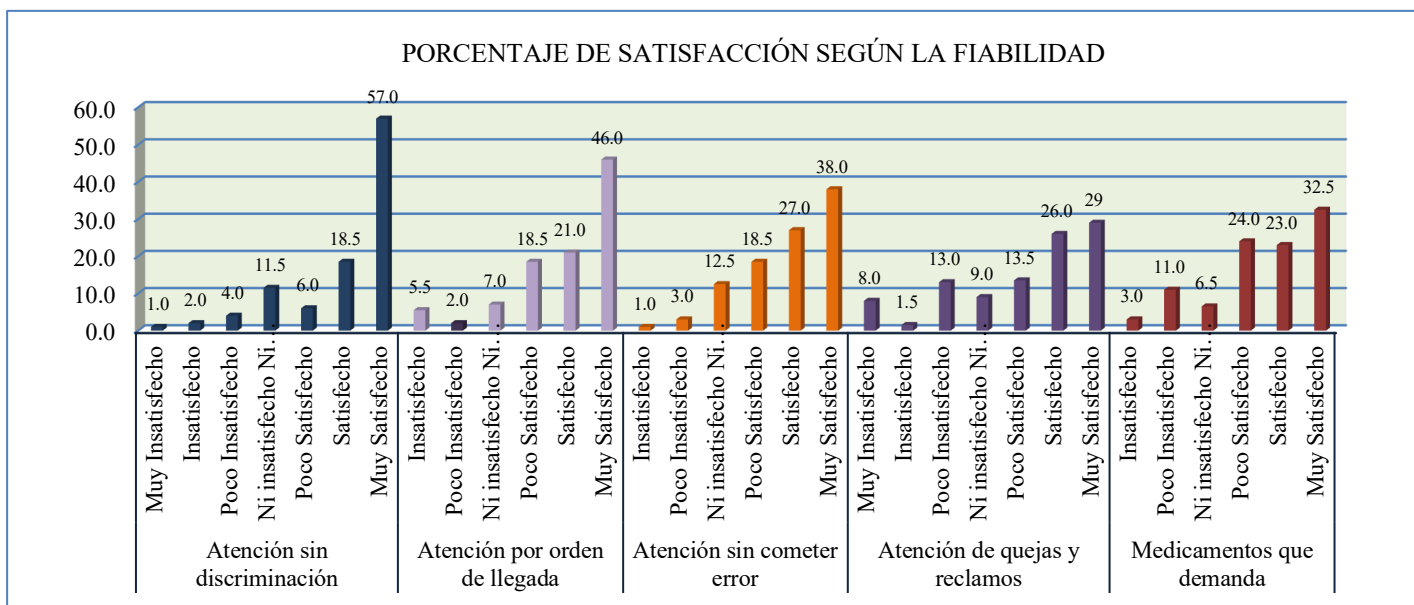
Frecuencia de datos sobre fiabilidad relacionado con la satisfacción percibida en relación a la automedicación para Covid-19 en usuarios de 5 boticas aledañas al Hospital María Auxiliadora, Lima, 2021.

<i>Fiabilidad</i>		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Usted fue atendido sin discriminación.	Muy Insatisfecho	2	1.0	1.0
	Insatisfecho	4	2.0	3.0
	Poco Insatisfecho	8	4.0	7.0
	Ni insatisfecho Ni satisfecho	23	11.5	18.5
	Poco Satisfecho	12	6.0	24.5
	Satisfecho	37	18.5	43.0
	Muy Satisfecho	114	57.0	100.0

Que la atención se realice en orden y respetando el orden de llegada.	Insatisfecho	11	5.5	5.5
	Poco Insatisfecho	4	2.0	7.5
	Ni insatisfecho Ni satisfecho	14	7.0	14.5
	Poco Satisfecho	37	18.5	33.0
	Satisfecho	42	21.0	54.0
	Muy Satisfecho	92	46.0	100.0
Que la atención se realice sin cometer un error.	Insatisfecho	2	1.0	1.0
	Poco Insatisfecho	6	3.0	4.0
	Ni insatisfecho Ni satisfecho	25	12.5	16.5
	Poco Satisfecho	37	18.5	35.0
	Satisfecho	54	27.0	62.0
	Muy Satisfecho	76	38.0	100.0
Que el establecimiento cuente con mecanismo para atender las quejas o reclamos sobre la atención recibida.	Muy Insatisfecho	16	8.0	8.0
	Insatisfecho	3	1.5	9.5
	Poco Insatisfecho	26	13.0	22.5
	Ni insatisfecho Ni satisfecho	18	9.0	31.5
	Poco Satisfecho	27	13.5	45.0
	Satisfecho	52	26.0	71.0
	Muy Satisfecho	58	29.0	100.0
Cuenta el establecimiento con los medicamentos que demandaba.	Insatisfecho	6	3.0	3.0
	Poco Insatisfecho	22	11.0	14.0
	Ni insatisfecho Ni satisfecho	13	6.5	20.5
	Poco Satisfecho	48	24.0	44.5
	Satisfecho	46	23.0	67.5
	Muy Satisfecho	65	32.5	100.0
	Total	200	100.0	

Fuente. Elaboración propia.

Gráfico 4. Porcentaje de datos sobre fiabilidad relacionados con la satisfacción percibida en relación a la automedicación para Covid-19 en usuarios de 5 boticas aledañas al Hospital María Auxiliadora, Lima, 2021.



Fuente. Elaboración propia.

Interpretación:

En la tabla 4 y gráfico 4 se observa los datos de fiabilidad, con relación a la atención sin discriminación, 57.0% muy satisfecho, 11.5% ni insatisfecho ni satisfecho, 6.0% poco satisfecho, 4.0% poco insatisfecho, 1.0% muy insatisfecho, atención por orden de llegada, 46.0% muy satisfecho, 18.5% poco satisfecho, 5.5% insatisfecho, atención sin cometer error, 38.0% muy satisfecho, 27.0% satisfecho, 13.0% poco insatisfecho, atención de quejas y reclamos, 29.0% muy satisfecho, 26.9% satisfecho, 13.5% poco satisfecho, 13.0% poco insatisfecho, 1.5% insatisfecho, 8.0% insatisfecho, medicamentos que demanda, muy satisfecho 32.5%, satisfecho 23.0%, poco satisfecho 24.0%, ni insatisfecho ni satisfecho 6.5%, poco insatisfecho 11.0, insatisfecho 3.0%.

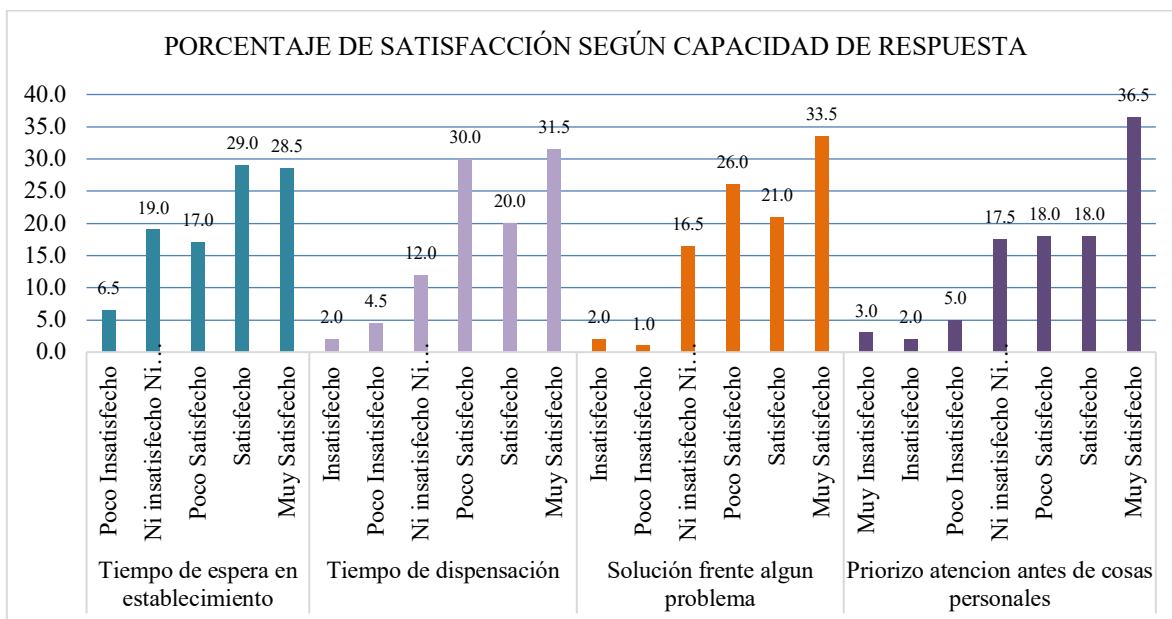
Tabla 5.

Frecuencia de datos sobre la capacidad de respuesta relacionado con la satisfacción percibida en relación a la automedicación para Covid-19 en usuarios de 5 boticas aledañas al Hospital María Auxiliadora, Lima, 2021.

<i>Capacidad de respuesta</i>		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
El tiempo de espera desde su llegada al establecimiento hasta su atención fue rápido	Poco Insatisfecho	13	6.5	6.5
	Ni insatisfecho Ni satisfecho	38	19.0	25.5
	Poco Satisfecho	34	17.0	42.5
	Satisfecho	58	29.0	71.5
	Muy Satisfecho	57	28.5	100.0
Una vez llegada la dispensación de medicamentos fue rápida.	Insatisfecho	4	2.0	2.0
	Poco Insatisfecho	9	4.5	6.5
	Ni insatisfecho Ni satisfecho	24	12.0	18.5
	Poco Satisfecho	60	30.0	48.5
	Satisfecho	40	20.0	68.5
	Muy Satisfecho	63	31.5	100.0
El personal soluciona de manera inmediata algún problema o dificultad que presenta	Insatisfecho	4	2.0	2.0
	Poco Insatisfecho	2	1.0	3.0
	Ni insatisfecho Ni satisfecho	33	16.5	19.5
	Poco Satisfecho	52	26.0	45.5
	Satisfecho	42	21.0	66.5
	Muy Satisfecho	67	33.5	100.0
El personal priorizo atenderlo antes que atender asuntos personales.	Muy Insatisfecho	6	3.0	3.0
	Insatisfecho	4	2.0	5.0
	Poco Insatisfecho	10	5.0	10.0
	Ni insatisfecho Ni satisfecho	35	17.5	27.5
	Poco Satisfecho	36	18.0	45.5
	Satisfecho	36	18.0	63.5
	Muy Satisfecho	73	36.5	100.0
Total		200	100.0	

Fuente. Elaboración propia.

Gráfico 5. Porcentaje de datos según la capacidad de respuesta relacionados con la satisfacción percibida en relación a la automedicación para Covid-19 en usuarios de 5 boticas aledañas al Hospital María Auxiliadora, Lima, 2021.



Fuente. Elaboración propia.

Interpretación:

En la tabla 5 y gráfico 5 se observa los datos de la capacidad de respuesta, donde en el tiempo de espera en establecimiento, 28.5% muy satisfecho, 19.0% ni insatisfecho ni satisfecho, 6.5% poco insatisfecho, tiempo de dispensación, 31.5% muy satisfecho, 30% poco satisfecho, 4.5% poco insatisfecho, 2.0% insatisfecho, solución frente algún problema, 33.5% muy satisfecho, 21.0% satisfecho, 2.0 insatisfecho, priorizo atención antes de cosas personales, 36.5% muy satisfecho, 18.0% satisfecho, 2.0% insatisfecho, 3.0% muy insatisfecho.

Tabla 6.

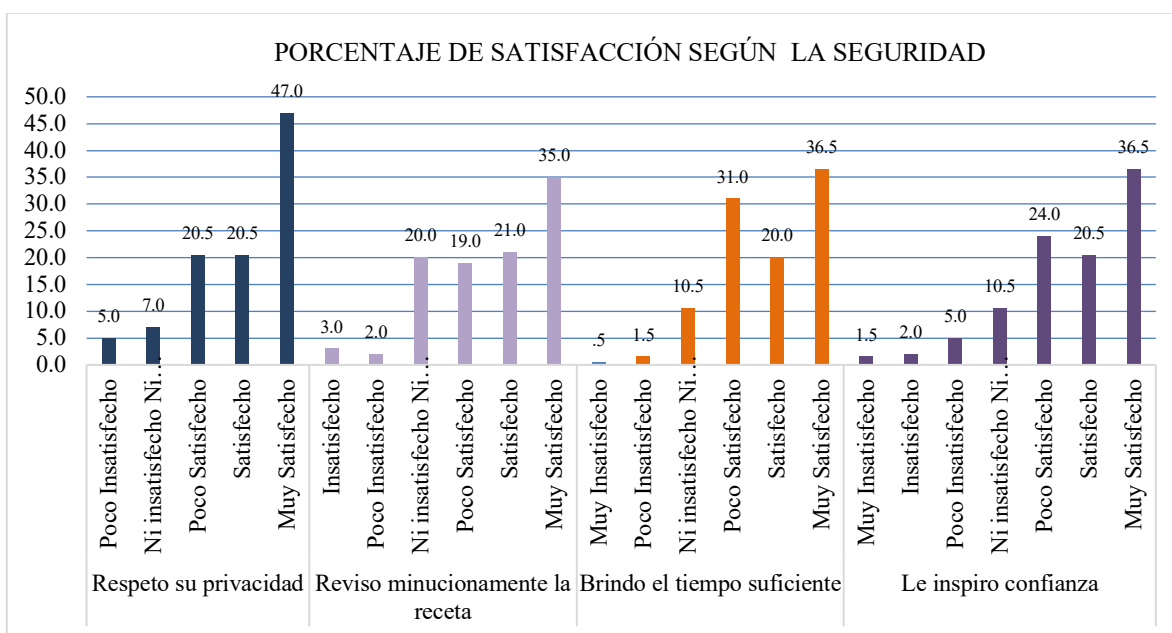
Frecuencia de datos según la seguridad relacionado con la satisfacción percibida en relación a la automedicación para Covid-19 en usuarios de 5 boticas aledañas al Hospital María Auxiliadora, Lima, 2021.

<i>Seguridad</i>		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
El personal respetó su privacidad durante su atención.	Poco Insatisfecho	10	5.0	5.0
	Ni insatisfecho Ni satisfecho	14	7.0	12.0
	Poco Satisfecho	41	20.5	32.5
	Satisfecho	41	20.5	53.0
	Muy Satisfecho	94	47.0	100.0
El personal revisó minuciosamente su receta médica para atenderlo.	Insatisfecho	6	3.0	3.0
	Poco Insatisfecho	4	2.0	5.0
	Ni insatisfecho Ni satisfecho	40	20.0	25.0
	Poco Satisfecho	38	19.0	44.0
	Satisfecho	42	21.0	65.0
	Muy Satisfecho	70	35.0	100.0
El personal le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas.	Muy Insatisfecho	1	.5	.5
	Poco Insatisfecho	3	1.5	2.0
	Ni insatisfecho Ni satisfecho	21	10.5	12.5
	Poco Satisfecho	62	31.0	43.5
	Satisfecho	40	20.0	63.5
	Muy Satisfecho	73	36.5	100.0
El personal que le atendió le inspiró confianza	Muy Insatisfecho	3	1.5	1.5
	Insatisfecho	4	2.0	3.5
	Poco Insatisfecho	10	5.0	8.5

	Ni insatisfecho Ni satisfecho	21	10.5	19.0
	Poco Satisfecho	48	24.0	43.0
	Satisfecho	41	20.5	63.5
	Muy Satisfecho	73	36.5	100.0
	Total	200	100.0	

Fuente. Elaboración propia.

Gráfico 6. Porcentaje de datos según la seguridad relacionados con la satisfacción percibida en relación a la automedicación para Covid-19 en usuarios de 5 boticas aledañas al Hospital María Auxiliadora, Lima, 2021.



Fuente. Elaboración propia.

Interpretación:

En la tabla 6 y gráfico 6 se observa los datos según la seguridad, sobre el respeto a su privacidad, 47.0% muy satisfecho, 20.5% satisfecho, 7.0% ni satisfecho ni insatisfecho, 5.0% poco insatisfecho, revisó minuciosamente la receta, 35.0% muy satisfecho, 21.0% satisfecho, 2.0% poco insatisfecho, 3.0% insatisfecho, brindo tiempo suficiente, muy satisfecho 36.5%,

satisfecho 20.0%, poco satisfecho 31.0%, ni satisfecho ni insatisfecho 10.5%, poco insatisfecho 1.5%, le inspiró confianza, 36.5% muy satisfecho, 20.5% satisfecho, 24.0% poco satisfecho, 10.5% ni satisfecho ni insatisfecho, 5.0% poco insatisfecho, 2.0% satisfecho.

Tabla 7.

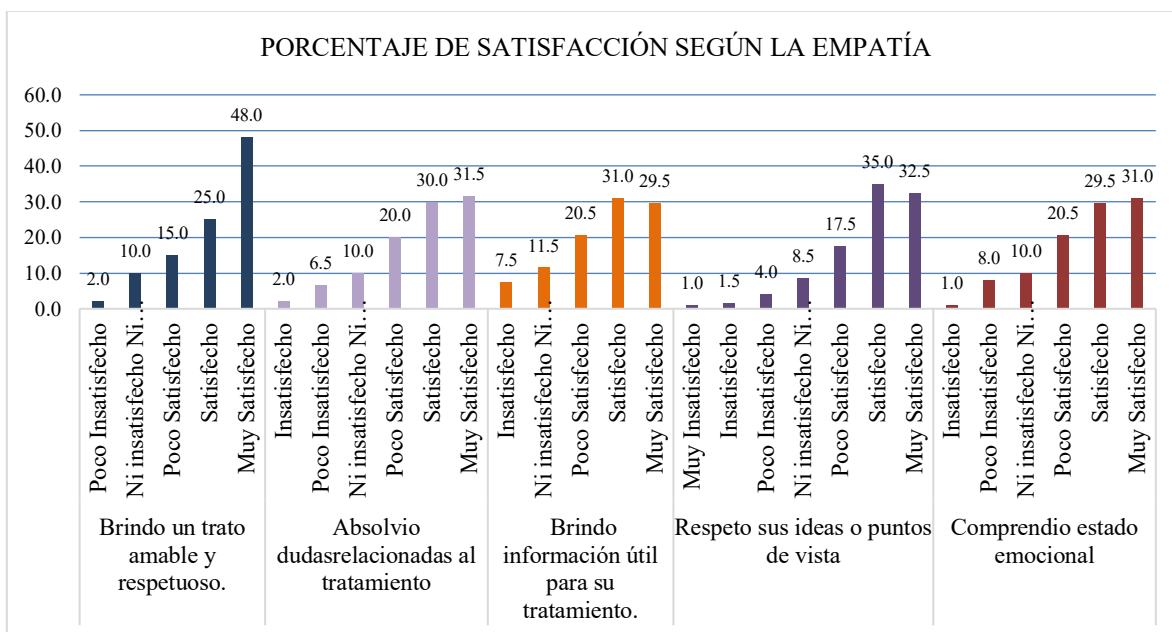
Frecuencia de datos según la empatía relacionado con la satisfacción percibida en relación a la automedicación para Covid-19 en usuarios de 5 boticas aledañas al Hospital María Auxiliadora, Lima, 2021.

<i>Empatía</i>		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
El personal le brindó un trato amable y respetuoso.	Poco Insatisfecho	4	2.0	2.0
	Ni insatisfecho Ni satisfecho	20	10.0	12.0
	Poco Satisfecho	30	15.0	27.0
	Satisfecho	50	25.0	52.0
	Muy Satisfecho	96	48.0	100.0
El personal se preocupó por absolver todas sus dudas e inquietudes relacionadas a su tratamiento o uso de medicamentos.	Insatisfecho	4	2.0	2.0
	Poco Insatisfecho	13	6.5	8.5
	Ni insatisfecho Ni satisfecho	20	10.0	18.5
	Poco Satisfecho	40	20.0	38.5
	Satisfecho	60	30.0	68.5
	Muy Satisfecho	63	31.5	100.0
El personal le brindó información útil para su tratamiento.	Insatisfecho	15	7.5	7.5
	Ni insatisfecho Ni satisfecho	23	11.5	19.0
	Poco Satisfecho	41	20.5	39.5
	Satisfecho	62	31.0	70.5
	Muy Satisfecho	59	29.5	100.0
El personal tuvo la capacidad de respetar sus ideas o puntos de vista.	Muy Insatisfecho	2	1.0	1.0
	Insatisfecho	3	1.5	2.5
	Poco Insatisfecho	8	4.0	6.5
	Ni insatisfecho Ni satisfecho	17	8.5	15.0
	Poco Satisfecho	35	17.5	32.5
	Satisfecho	70	35.0	67.5

	Muy Satisfecho	65	32.5	100.0
El personal comprendió su estado emocional durante la atención.	Insatisfecho	2	1.0	1.0
	Poco Insatisfecho	16	8.0	9.0
	Ni insatisfecho Ni satisfecho	20	10.0	19.0
	Poco Satisfecho	41	20.5	39.5
	Satisfecho	59	29.5	69.0
	Muy Satisfecho	62	31.0	100.0
	Total	200	100.0	

Fuente. Elaboración propia.

Gráfico 7. Porcentaje de datos según la empatía relacionados con la satisfacción percibida en relación a la automedicación para Covid-19 en usuarios de 5 boticas aledañas al Hospital María Auxiliadora, Lima, 2021.



Fuente. Elaboración propia.

Interpretación:

En la tabla 7 y gráfico 7 se observa los datos según la empatía, en relación a brindar un trato amable y respetuoso, muy satisfecho 48.0%, satisfecho 25.0%, poco satisfecho 15.0%, 10.0% ni insatisfecho ni satisfecho, 2.0% poco insatisfecho, absolvió dudas, 31.5% muy satisfecho,

30.0% satisfecho, 20.0% poco satisfecho, 10.0% ni satisfecho ni insatisfecho, 6.5% poco insatisfecho, brindó información útil para su tratamiento, 29.5% muy satisfecho, 31.0% satisfecho, 11.5% ni insatisfecho ni satisfecho, 7.5% insatisfecho, respeto sus ideas, 32.5% muy satisfecho, 35.0% satisfecho, 4.0% poco insatisfecho, 1.5% insatisfecho, 1.0% muy insatisfecho, comprendió estado emocional, 31.0% muy satisfecho, 20.5% poco satisfecho, 8.0% poco insatisfecho, 1.0% insatisfecho.

Tabla 8.

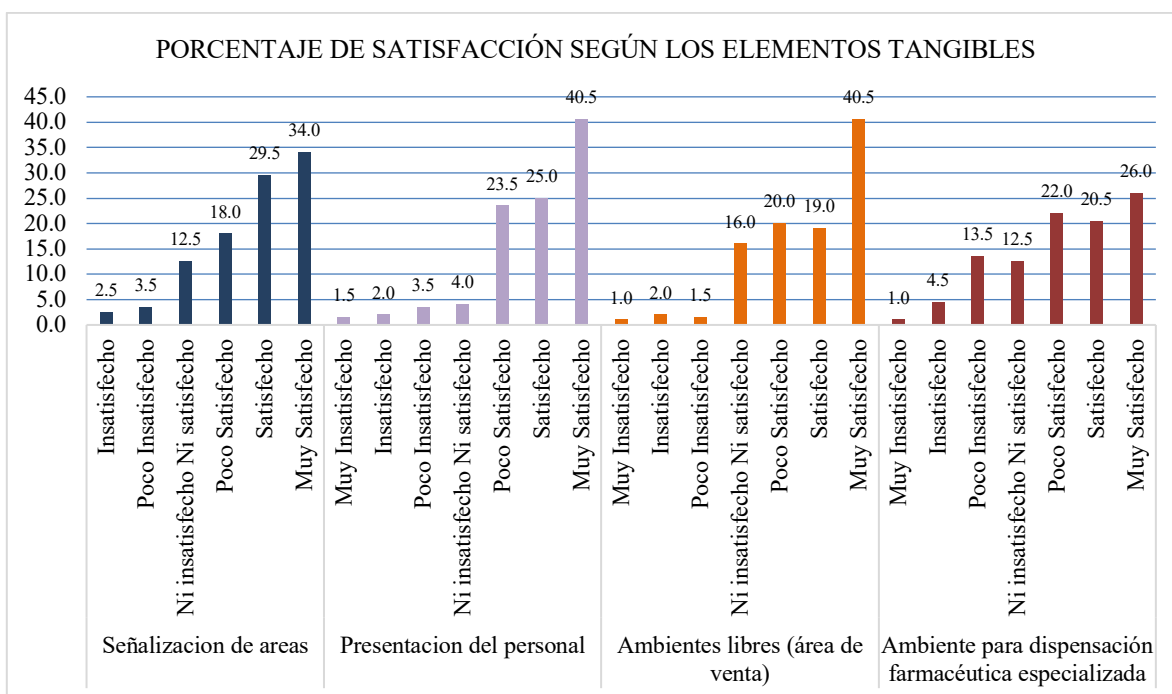
Frecuencia de datos según elementos tangibles relacionado con la satisfacción percibida en relación a la automedicación para Covid-19 en usuarios de 5 boticas aledañas al Hospital María Auxiliadora, Lima, 2021.

<i>Elementos Tangibles</i>		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Los carteles, letreros o flechas del establecimiento para ubicar las áreas son claras	Insatisfecho	5	2.5	2.5
	Poco Insatisfecho	7	3.5	6.0
	Ni insatisfecho Ni satisfecho	25	12.5	18.5
	Poco Satisfecho	36	18.0	36.5
	Satisfecho	59	29.5	66.0
	Muy Satisfecho	68	34.0	100.0
La presentación personal o apariencia del personal que lo atendió fue adecuada	Muy Insatisfecho	3	1.5	1.5
	Insatisfecho	4	2.0	3.5
	Poco Insatisfecho	7	3.5	7.0
	Ni insatisfecho Ni satisfecho	8	4.0	11.0
	Poco Satisfecho	47	23.5	34.5
	Satisfecho	50	25.0	59.5
	Muy Satisfecho	81	40.5	100.0
Cuenta con ambientes libres para la venta de medicamentos	Muy Insatisfecho	2	1.0	1.0
	Insatisfecho	4	2.0	3.0
	Poco Insatisfecho	3	1.5	4.5
	Ni insatisfecho Ni satisfecho	32	16.0	20.5
	Poco Satisfecho	40	20.0	40.5
	Satisfecho	38	19.0	59.5
	Muy Satisfecho	81	40.5	100.0

Cuenta con un ambiente adecuado para brindarle consulta farmacológica especializada (Dispensación farmacéutica)	Muy Insatisfecho	2	1.0	1.0
	Insatisfecho	9	4.5	5.5
	Poco Insatisfecho	27	13.5	19.0
	Ni insatisfecho Ni satisfecho	25	12.5	31.5
	Poco Satisfecho	44	22.0	53.5
	Satisfecho	41	20.5	74.0
	Muy Satisfecho	52	26.0	100.0
	Total	200	100.0	

Fuente. Elaboración propia.

Gráfico 8. Porcentaje de datos según elementos tangibles relacionados con la satisfacción percibida en relación a la automedicación para Covid-19 en usuarios de 5 boticas aledañas al Hospital María Auxiliadora, Lima, 2021.



Fuente. Elaboración propia.

Interpretación:

En la tabla 8 y gráfico 8 se observa los datos según los elementos tangibles, señalización de áreas, 34.0% muy satisfecho, 29.5% satisfecho, 18.0% poco satisfecho, 3.5% poco insatisfecho, 2.5% insatisfecho, presentación del personal, muy satisfecho 40.0%, satisfecho 25.0%, poco satisfecho 23.5%, ni insatisfecho ni satisfecho 4.0%, poco insatisfecho 3,5%, insatisfecho 2.0%, muy insatisfecho 1.5%, ambiente libre en área de venta, 40.5% muy satisfecho, 19.0% satisfecho, 20.0% poco satisfecho, 16.0% ni satisfecho ni insatisfecho, 1.5% poco insatisfecho, 2.0% insatisfecho, 1.0% muy insatisfecho, ambiente para atención farmacéutica, 26.0% muy satisfecho, 20.5% satisfecho, 22.0% poco satisfecho, 20.5% satisfecho, 22.0% poco satisfecho, 12.5% ni satisfecho ni insatisfecho, 13.5% poco insatisfecho, 4.5% insatisfecho, 1.0% muy insatisfecho.

4.1.2. Prueba de hipótesis

❖ Hipótesis General

H1: La automedicación para Covid-19 se relaciona significativamente con la satisfacción percibida en usuarios de 5 boticas aledañas al Hospital María Auxiliadora, Lima, 2021.

H0: La automedicación para Covid-19 no se relaciona significativamente con la satisfacción percibida en usuarios de 5 boticas aledañas al Hospital María Auxiliadora, Lima, 2021

Tabla. Coeficiente de Rho de Spearman en relación entre la automedicación para Covid-19 con la satisfacción percibida.

La automedicación para Covid-19		Satisfacción percibida	
		Coeficiente de correlación	Sig.
<i>Factor sociodemográfico</i>	Edad	-.026	0.711
	Sexo	-.104	0.141
	Grado de Instrucción	.096	0.178
<i>Causas asociadas a la automedicación</i>	Dolor de garganta	,170*	0.016
	Congestión nasal	-.066	0.352
	Tos	.010	0.888
	Dolor de cabeza	.042	0.557
	Malestar general	.054	0.446
	Fiebre	-.044	0.539
	Dificultad respiratoria	.013	0.852
<i>Medicamentos para Covid-19</i>	Paracetamol	-.105	0.138
	Ibuprofeno	,182	0.010
	Ácido acetil salicílico	.071	0.319
	Azitromicina	-.023	0.742
	Dexametasona	-.026	0.716
	Ivermectina	.090	0.206

Fuente. Elaboración propia

p>0.05

p = 0.425

Interpretación: En la tabla. Se observa que la significancia es mayor a 0.05 (0.425), por lo tanto, se acepta la hipótesis nula (H0) y se rechaza la hipótesis (H1), es decir, no existe relación significativa entre la satisfacción percibida y la automedicación para Covid-19 por los usuarios atendidos en las 5 boticas aledañas al Hospital María Auxiliadora.

❖ **Hipótesis específicas**

H1: Los factores Sociodemográficos se relacionan significativamente con la satisfacción percibida en usuarios de 5 boticas aledañas al Hospital María Auxiliadora, Lima, 2021.

H0: Los factores Sociodemográficos no se relacionan significativamente con la con la satisfacción percibida por usuarios de 5 boticas aledañas al Hospital María Auxiliadora, Lima, 2021.

Tabla. Coeficiente de Rho de Spearman para la relación entre los factores sociodemográficos con la satisfacción percibida.

Rho de Spearman		<i>Satisfacción percibida</i>	
		Coefficiente de correlación	Sig.
<i>Factores Sociodemográficos</i>	Edad	-.026	0.711
	Sexo	-.104	0.141
	Grado de Instrucción	.096	0.178

Fuente. Elaboración propia

p>0.05

p = 0.343

Interpretación: En la tabla se observa que la significancia es mayor a 0.05 (p=0.343), por lo tanto, se acepta la hipótesis nula (H0) y se rechaza la hipótesis (H1), es decir, no existe relación significativa entre los factores sociodemográficos y la satisfacción percibida por usuarios de 5 boticas aledañas al Hospital María Auxiliadora, Lima, 2021.

H1: Las causas asociadas a la automedicación se relacionan significativamente con la satisfacción percibida en usuarios de 5 boticas aledañas al Hospital María Auxiliadora, Lima, 2021.

H0: Las causas asociadas a la automedicación no se relacionan significativamente con la satisfacción percibida en usuarios de 5 boticas aledañas al Hospital María Auxiliadora, Lima, 2021.

Tabla. Coeficiente de Rho de Spearman para la relación entre las causas asociadas a la automedicación con la satisfacción percibida.

Rho de Spearman		Satisfacción percibida	
		Coeficiente de correlación	Sig.
<i>Causas asociadas a la automedicación</i>	Dolor de garganta	,170*	0.016
	Congestión nasal	-.066	0.352
	Tos	.010	0.888
	Dolor de cabeza	.042	0.557
	Malestar general	.054	0.446
	Fiebre	-.044	0.539
	Dificultad respiratoria	.013	0.852

Fuente: Elaboración propia

p=0.542

Interpretación: En la tabla se observa que la significancia es mayor a 0.05 ($p=0.542$) por lo tanto, se acepta la hipótesis nula (H_0) y se rechaza la hipótesis (H_1), es decir, no existe relación significativa entre las causas asociadas a la automedicación y la satisfacción percibida. Sin embargo, se aprecia que la causa (dolor de garganta) es menor a 0.05 (0.016), por lo tanto, se relaciona significativamente con la satisfacción percibida de usuarios de 5 boticas aledañas al Hospital María Auxiliadora.

H1: Los medicamentos para Covid-19 se relacionan significativamente con la satisfacción percibida en usuarios de 5 boticas aledañas al Hospital María Auxiliadora, Lima, 2021.

H0: Los medicamentos para Covid-19 no se relacionan significativamente con la satisfacción percibida en usuarios de 5 boticas aledañas al Hospital María Auxiliadora, Lima, 2021.

Tabla. Coeficiente de Rho de Spearman para la relación entre los medicamentos para Covid-19 asociadas con la satisfacción percibida.

Rho de Spearman		<i>Satisfacción percibida</i>	
		Coeficiente de correlación	Sig.
<i>Medicamentos para Covid-19</i>	Paracetamol	-.105	0.138
	Ibuprofeno	,182**	0.010
	Ácido acetil salicílico	.071	0.319
	Azitromicina	-.023	0.742
	Dexametasona	-.026	0.716
	Ivermectina	.090	0.206

Fuente: Elaboración propia.

p=0.355

Interpretación: En la tabla se observa que la significancia es mayor a 0.05 ($p=0.355$) por lo tanto se acepta la hipótesis nula (H_0) y se rechaza la hipótesis (H_1), es decir, no existe relación significativa entre los medicamentos para Covid-19 y la satisfacción percibida. Sin embargo, se aprecia que el medicamento (Ibuprofeno) tiene significancia menor a 0.05 ($p=0.010$) por lo tanto, se relaciona significativamente con la satisfacción percibida de usuarios de 5 boticas aledañas al Hospital María Auxiliadora.

4.1.3. Discusión de resultados

La automedicación es aquella situación en la que los pacientes consiguen y utilizan medicamentos sin ninguna intervención por parte del médico (ni en el diagnóstico de la enfermedad, ni en la prescripción o la supervisión del tratamiento). ⁽³⁾ El año 2020 sorprende al mundo con un nuevo coronavirus que produce la enfermedad Covid-19 altamente contagiosa, de una significativa letalidad. La enfermedad se expande por todos los continentes y se convierte en un desafío para la comunidad científica, los sistemas de salud. ⁽²⁾

En la tabla 1 se observa la frecuencia de datos sociodemográficos relacionados con la satisfacción percibida en relación a la automedicación para Covid-19; los datos sociodemográficos que destacan en el sexo mujer, la edad entre 18 - 29 años y el grado de instrucción superior. Los resultados son semejantes al estudio de Rojas B. (2018). ⁽²¹⁾ reportaron que el sexo femenino fue 68.56% y de la facultad de medicina 68.15% y frecuentemente consumieron antigripales. Asimismo, Onchonga D. (2020). ⁽²²⁾ en su estudio sobre prevalencia de la automedicación hallaron que el 51.5% eran mujer, 59.6% con título universitario, de edad 18 – 40 años con 58.9%, 42% menciona por dolor de cabeza, 15% indicó dolores musculares y articulares, el 13% por secreción nasal.

En la tabla 2. Se observa la frecuencia de datos con causas asociadas a la automedicación relacionados con la satisfacción percibida en relación a la automedicación para Covid-19; los datos de causas asociadas a la automedicación que destacan, 44.5% dolor de garganta, 43.0% dolor de cabeza, 30.5% congestión nasal, 30.0% fiebre, 29.0% malestar general, 25.0% tos, 4.0% dificultad respiratoria. Los resultados son semejantes al estudio de Anampa K. (2021). ⁽²⁶⁾ en su estudio reportaron

26.0% dolor de cabeza, 22.1% dolor de garganta, 19.8% fiebre y malestar general, 13.7% tos. Asimismo, Navarrete P. (2020).⁽²⁷⁾ En su estudio sobre las características de la automedicación como tratamiento preventivo o asintomático hallaron que el 32.5% de la población manifestó que la automedicación se dio por dolencia aguda, dolor de cabeza, gripe. Por otro lado, Espinoza J. (2021).⁽²⁸⁾ en su investigación indica que; el 29.0% por síntomas generales, 10.0% dolor de cabeza, 7.0% dolor de garganta, 5.0% fiebre, 2.0% dificultad respiratoria.

Tabla 3. Se observa la frecuencia los datos de medicamentos para Covid-19 relacionados con la satisfacción percibida en relación a la automedicación para Covid-19; en las que destacan, 75.5% Paracetamol, 31.5% Azitromicina, 23.5% Ivermectina, 21.0% Ibuprofeno, 18.5% Dexametasona y 9.5% Ácido Acetil Salicílico. Resultados semejantes al estudio de Navarrete P (2020).⁽²⁷⁾ donde reportaron, el 39.2% fueron los antiinflamatorios y antibióticos en conjunto, solo antiinflamatorios 30.9%, solo antibióticos 21.6%, la ivermectina en 5.7%. Por otro lado, Puma S. (2020).⁽²⁶⁾ en su investigación indica; 62.3% el paracetamol, 42.3% azitromicina, 40.1% ivermectina.

Tabla 4. Se observa la frecuencia de datos sobre fiabilidad relacionado con la satisfacción percibida en relación a la automedicación para Covid-19; en las que destacan, el 40.5% estuvo muy satisfecho, 23.1% satisfecho, 16.5% poco satisfecho, 9.3% ni insatisfecho ni satisfecho, 1.3 % poco insatisfecho, 2.6 % insatisfecho, respecto a la fiabilidad, 1% muy insatisfecho. Los resultados son semejantes al estudio de Choque E. (2019).⁽²⁴⁾ En su estudio sobre el grado de satisfacción percibida del cliente interno en farmacias comunitarias privadas donde refiere que la buena localización y de fácil

acceso es satisfactorio con un 53.7 %, con buen horario de atención 59,26%, amabilidad del personal 56.4%. Pero diferentes al estudio de Maggi W. (2018). ⁽²³⁾ sobre la evaluación de la satisfacción, se detectó que existen niveles de insatisfacción en la siguiente dimensión de fiabilidad.

Tabla 5. Se observa la frecuencia de datos sobre la capacidad de respuesta relacionada con la satisfacción percibida en relación a la automedicación para Covid-19, en las que destacan, 32.5% muy satisfecho, 22.0% satisfecho, 22.75% poco satisfecho, 16.25% ni satisfecho ni insatisfecho, 4.25% poco insatisfecho, 2.0% insatisfecho, 1.0% muy insatisfecho. Los resultados son semejantes al estudio de Balcázan J. (2020). ⁽³⁰⁾ refiere según la dimensión capacidad de respuesta fue buena en un 67.5%. Así mismo Montenegro L (2020). ⁽²⁹⁾ En su estudio sobre opiniones de usuarios que acuden a oficinas farmacéuticas, refiere que 79.5% se encuentra satisfecha sobre la dimensión según la capacidad de respuesta.

Tabla 6. Se observa la frecuencia de datos según la seguridad relacionada con la satisfacción percibida en relación a la automedicación para Covid-19, en las que destacan 38.8% muy satisfecho, 20.5% satisfecho, 23.6% poco satisfecho, 12% ni satisfecho ni insatisfecho, 4.0% poco insatisfecho, 3.0% insatisfecho. Los resultados son semejantes al estudio de Balcázan J. (2020). ⁽³⁰⁾ que da referencia a la dimensión de seguridad el 67% es bueno, y el 4% refiere muy bueno. Así mismo Montenegro L (2020). ⁽²⁹⁾ en su estudio sobre opiniones de satisfacción de usuarios que acuden a oficinas farmacéuticas, el 80.0% afirma que se demostró seguridad.

Tabla 7. Se observa la frecuencia de datos según la empatía relacionado con la satisfacción percibida en relación a la automedicación para Covid-19, en las que destacan 34.5% muy satisfecho, 30.5% satisfecho, 19.0% poco satisfecho, 10% ni insatisfecho ni satisfecho, 3.0% insatisfecho. Los resultados son semejantes al de Choque E, et al (2019). ⁽²⁴⁾ donde se refiere en la dimensión según la empatía con un 56.48% de satisfacción. Así mismo Balcázan J. (2020). ⁽³⁰⁾ en su estudio de satisfacción a la consejería farmacéutica en pacientes diagnosticados o sospechosos de Covid-19, hace referencia a la dimensión de empatía como el 63.0% es bueno, y 3.0% muy bueno.

Tabla 8. Se observa la frecuencia de datos según elementos tangibles relacionado con la satisfacción percibida en relación a la automedicación para Covid-19, en las que destacan, 35.5% muy satisfecho, 23.5% satisfecho, 21.0% poco satisfecho, 11.0% ni insatisfecho ni satisfecho, 2.5% insatisfecho. Los resultados son semejantes al de Choque E, et al (2019). ⁽²⁴⁾ califican de buena, en relación a la sala de espera con un 41.51%, califica de regular la sala de espera con un 43,52%. Así mismo Balcázan J. (2020). ⁽³⁰⁾ en su estudio por determinar el nivel de satisfacción respecto a la consejería farmacéutica, donde en su dimensión de tangibilidad resultó bueno con 71.0% y 2.0% muy bueno.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

- ❖ Se determinó que la automedicación para Covid-19 no se relaciona significativamente con la satisfacción percibida en usuarios de 5 boticas aledañas al Hospital María Auxiliadora, Lima, 2021.
- ❖ Se identificó que los factores sociodemográficos no se relacionan significativamente con la satisfacción percibida en usuarios de 5 boticas aledañas al Hospital María Auxiliadora, Lima, 2021.
- ❖ Se evaluó que las causas asociadas a la automedicación no se relacionan significativamente con la satisfacción percibida en usuarios de 5 boticas aledañas al Hospital María Auxiliadora, Lima, 2021.
- ❖ Se evaluó que los medicamentos para Covid-19 no se relaciona significativamente con la satisfacción percibida en usuarios de 5 boticas aledañas al Hospital María Auxiliadora, Lima, 2021.

5.2. Recomendaciones

- ❖ Los profesionales químicos farmacéuticos encargados de cada establecimiento, estén permanentemente orientando no solo a los pacientes sino también a los técnicos que trabajan con ellos, para que en conjunto se preste una adecuada atención.
- ❖ La responsabilidad que la ciudadanía otorga a las farmacias comunitarias obliga la preparación profesional permanente para responder a la confianza depositada en ellas. Por lo tanto, se sugiere que las Facultades de Farmacia y Bioquímica de las universidades fortalezcan las capacidades de sus estudiantes de acuerdo a la atención farmacéutica.
- ❖ Al Ministerio de Salud y al Colegio Químico del Perú, fomenten publicidad comprensiva y creativa a la población sobre los riesgos que una automedicación para Covid-19.
- ❖ Se aconseja que en los futuros estudios se involucre a una población mayor a la muestra, se relacionen las comorbilidades, enmascaramientos.

REFERENCIAS

1. Humui L, Fuentes R, Aguirre R, Ramírez O. Un estudio de satisfacción con la atención médica. Distrito Federal. México. [Internet]. 2013; [Citado 10 Junio 2021]. Disponible en: <http://www.facmed.unam.mx/bmnd/SatisfaccionAtencionMedica.pdf>
2. Yordi M, Ramos A. Reflexiones sobre la Covid-19, desde la perspectiva social. Rev. Humanidades Médicas. [Internet]. 2020; [Citado 10 Junio 2021]; 20 (2): [p 247-261]. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-81202020000200247
3. Martin E, Barquero C, De la Cruz J, Gonzales J. Reflexiones sobre automedicación. Departamento de farmacología. Universidad de Málaga. [Citado 10 Junio 2021]. Disponible en: https://accedacris.ulpgc.es/bitstream/10553/6150/1/0514198_00002_0014.pdf
4. Gyun D, Jin H, Hwa M, Lee S, Soo H, et al. Current Status of Epidemiology, diagnosis, therapeutics, and Vaccines for Novel coronavirus Disease 2019 (Covid-19). J. Microbiol. Biotechnol. [Internet]. 2020; [Citado 21 febrero 2021]; 30 (3): 313-324. Disponible en: <http://www.jmb.or.kr/journal/view.html?doi=10.4014/jmb.2003.03011>
5. Huilan Tu, Sheng Tu, Shiqi Gao, Anwen Shao, Jifang Sheng. Current epidemiological and clinical features of Covid-19; a global perspective from china.

- Elsevier. [revista en internet]. 2020; [Citado 21 febrero 2021]; 81(1-9). Disponible en: [https://www.journalofinfection.com/article/S0163-4453\(20\)30222-X/fulltext](https://www.journalofinfection.com/article/S0163-4453(20)30222-X/fulltext)
6. Dong E, Du H, Gardner L. Un tablero interactivo basado en la web para rastrear Covid-19 en tiempo real. *Lancet Infect Dis*; publicado en línea [Citado 21 febrero 2021]:
<https://gisanddata.maps.arcgis.com/apps/opsdashboard/index.html#/bda7594740fd40299423467b48e9ecf6>
 7. Matias T, Dominski F, Marks D. Human needs in Covid-19 isolation. *Journal of Health Psychology*. [Revista en internet]. 2020; [Citado 21 de febrero del 2021]; 25(7): 871-882. Disponible en:
<https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/1359105320925149>
 8. Garrida D, Canela R. Automedicación en el personal de enfermería de cuidados intensivos de un hospital de tercer nivel. *Nure Inv* [internet]. Junio – julio 2020; [citado 21 de febrero 2021]; 17(106): [1-17]. Disponible en:
<https://www.nureinvestigacion.es/OJS/index.php/nure/article/view/1908>
 9. Quispe J, Fidel E, Manrique D, Mascaró J, Huamán K, Chamorro S, et al. Self-medication practices during the Covid-19 pandemic among the adult population in Perú: A cross-sectional survey. *Saudi Pharmaceutical Journal*. [Internet]. 2020 septiembre – diciembre; [Citado 21 de febrero del 2021]; 29: 1-11. Disponible en:
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1319016420302760#b0195>

10. Hermoza R, Loza C, Rodriguez D, Arellano C, Hermoza V. Automedicación en un distrito de Lima Metropolitana. Rev. Med Hered [internet]. 2016; [citado 22 febrero del 2021]; 27 (1): [p 15-21]. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1018-130X2016000100003&lng=es
11. Ministerio de Salud. Documento técnico: Prevención, diagnóstico y tratamiento de personas afectadas por covid-19 en el Perú. [Internet]. 2020; [Citado 22 de febrero 2021]. Disponible en: https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/582567/Prevencio%CC%81n_Diagno%CC%81stico_y_Tratamiento_de_personas_afectadas_por_COVID-19_en_el_Peru%CC%81_.PDF
12. Sultana J, Cutroneo P, Crisafulli S, Puglisi P, Caramori G, Trifiro G. Azithromycin in Covid-19 patients: Pharmacological Mechanism, Clinical Evidence and Prescribing Guidelines. Drug Saf. [Internet]. 2020; [Citado 22 febrero 2021]; 43(8): 691-8. Disponible en: <https://link.springer.com/article/10.1007/s40264-020-00976-7>
13. Cardenas L. Dispensación de medicamentos en relación con la satisfacción de pacientes en el centro de salud Pachacutec primer nivel, Cajamarca 2018. [Tesis grado académico]. Lambayeque (Perú): UCV; 2018. [Citado 22 febrero 2021]. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27790/cardenas_ll.pdf?sequence=1

14. Karaca A, Duran Z. Patient satisfaction with the quality of nursing care. *NursingOpen*. [Internet]. 2019; [Citado 26 febrero 2021]; 6(2): 535 – 545. Disponible en:
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6419107/#:~:text=Patients%20wer%20more%20satisfied%20with,offered%20during%20hospitalization%20as%20excellent.>
15. Corbella A, Saturno P. La garantía de la calidad en atención primaria de salud Madrid: Instituto Nacional de Salud, Secretaria General: 397-399.1990. Citado por Massip C, Ortiz R, Llantá M, Peña M, Infante I. La evaluación de la satisfacción en salud: un reto de calidad. *Scielo*. [Internet]. 2008; [Citado 28 febrero 2021]. Disponible en:
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662008000400013#:~:text=La%20satisfacci%C3%B3n%20puede%20definirse,sujeto%20con%20respecto%20a%20algo.
16. Asua B. Globalización, Sociedad de la información y formación en las organizaciones. *Pedagogía Laboral*. 2002. España. Citado por Magda C. La formación por competencias: Una visión estratégica en la gestión de las personas. *Visión general*. [Internet]. 2006; [Citado 28 febrero 2021]. Disponible en:
<http://www.saber.ula.ve/bitstream/handle/123456789/25077/articulo2.pdf;jsessionid=8C370F6E37FDF6877C4BAE8AF3C4FE4A?sequence=2>
17. Rios A, Barreto A. Percepción de la satisfacción en la atención en salud en usuarios del servicio de consulta externa, de los hospitales San Antonio de Chia y Santa Rosa

de Tenjo, Marzo de 2016. [Tesis]. Bogotá (Colombia). Universidad de Ciencias aplicadas y ambientales. [Citado 04 Marzo 2021]. Disponible en: <https://repository.udca.edu.co/bitstream/11158/639/1/Percepcion%20de%20la%20satisfaccion%2C%20Tenjo.pdf>

18. Delgado F. Nivel de conocimiento y prácticas de automedicación en pobladores del centro poblado de Santa María, Distrito Maranura Cusco, 2018 [Tesis]. Cusco (Perú): Universidad Andina del Cusco. 2019; [Citado 04 Marzo 2021]. Disponible en: http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/2949/1/Florencia_Tesis_bachiller_2019.pdf
19. Baos V. Estrategias para reducir los riesgos de la automedicación. Información terapéutica del sistema nacional de salud. [Citado 05 marzo 2021]; 24: (147-152). Disponible en: <https://www.mscbs.gob.es/biblioPublic/publicaciones/docs/200006-2.pdf>
20. Puma S. La automedicación en la pandemia por Covid-19 en pobladores de dos mercados más importantes de SJL – Lima 2020. [Tesis]. Huancayo (Perú): Universidad Roosevelt. [Internet]. 2020; [Citado 05 marzo 2021]. Disponible en: <http://repositorio.uroosevelt.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/ROOSEVELT/246/TEISIS%20AUTOMEDICACION%20EN%20SJL%20-%20LIMA%202020%20%20SILVIA%20Y%20SAUL%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

21. Rojas B, Vázquez B, Moran R, Acosta R. Automedicación en los estudiantes de la facultad de ciencias de la salud de la Universidad Nacional del Este. [Tesis] Ciudad del Este (Paraguay): Universidad Nacional del Este. [Internet]. 2018; [Citado 11 de Junio del 2021]. Disponible en: https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/12982/28-atencionprimariadelasalud-rojas-blanca-une.doc-2.pdf
22. Maggi W. Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro. [tesis]. Guayaquil (Ecuador): Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. [Internet]. 2018; [Citado 18 marzo 2021]. Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9976>
23. Choque E, Peñaranda R, Sivila Y, Vargas J. Satisfacción percibida del servicio de farmacias comunitarias independientes de la ciudad de Sucre. [Tesis]. Sucre (Bolivia): Universidad Mayor Real y Pontificia de San Francisco Xavier de Chuquisaca. [Internet]. 2019; [Citado 18 marzo 2021]. Disponible en : <http://www.revistas.usfx.bo/index.php/bs/article/view/327>
24. Mazin M, Abdallah E, Sulieman M, Mohammed A, et al. Evaluación de los servicios de asesoramiento proporcionados por los farmacéuticos comunitarios y la satisfacción de los pacientes con sus servicios: una encuesta transversal de Sudán. [Internet].2020; [Citado 18 marzo 2021]. Disponible en:

<https://www.cmijournal.org/article.asp?issn=0973-4651;year=2021;volume=19;issue=1;spage=24;epage=31;aulast=Matar>

25. Onchonga D, Omwoyo J, Nyamanba D. Assessing the prevalence of self-medication among healthcare workers before and during the 2019 SARS-CoV-2 (Covid-19) pandemic in Kenya. [Internet]. 2020; [Citado 26 de febrero del 2021]; 28: 1149-1154. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7426227/>
26. Navarrete P, Velasco J, Loro L. Automedicación en época de pandemia: Covid-19. Rev. Cuerpo Médico HNAAA. [Internet]. 2020; [Citado 28 febrero 2021]. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S222747312020000400350&script=sci_arttext&tlng=es
27. Montenegro L. Opiniones de satisfacción en usuarios de farmacias y boticas de la ciudad de Chiclayo. [Tesis]. Chiclayo (Perú): Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. 2018; [Citado 11 Junio 2021]. Disponible en: https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1370/1/TM_MontenegroSerquenLuis.pdf
28. Balcázar C. Nivel de satisfacción y consejería farmacéutica en pacientes diagnosticados o sospechosos para Covid-19 en boticas Mifarma Minka – Callao 2020. [Tesis]. Huancayo (Perú): Universidad Roosevelt. 2020; [Citado 18 marzo 2021]. Disponible en: <http://repositorio.uroosevelt.edu.pe/xmlui/handle/ROOSEVELT/235>

29. Anampa K, Carmen N. Nivel de conocimiento sobre la automedicación de antibióticos para el tratamiento Covid-19 en principales mercados de San Juan de Lurigancho. [Internet]. 2021; [Citado 11 Junio 2021]. Disponible en: https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UMAI_b9a33c7d9f5d83efa50dfa051bdacdeb
30. Espinoza J, Herrera K. Factores asociados a la automedicación en la ciudad de Huancayo en la pandemia del Covid-19, 2020. [Tesis].Universidad Continental. Huancayo. 2021; [Citado 11 junio 2021]. Disponible en: https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/9178/1/IV_FCS_502_TE_Espinoza_%20Herrera_2021.pdf
31. Centro de coordinación de alertas y emergencias sanitarias. Enfermedad por Coronavirus, Covid-19. [Internet]. 2021; [citado 18 marzo 2021]. Disponible en: <https://www.mscbs.gob.es/profesionales/saludPublica/ccayes/alertasActual/nCov/documentos/ITCoronavirus.pdf>
32. Palacios M, Santos E, Velázquez M, León M. Covid-19, una emergencia de salud pública mundial. El Sevier. [Internet]. 2020; [Citado 18 marzo 2021]. Disponible en: <https://medicinainterna.net.pe/sites/default/files/Covid-19%20Emergencia%20Publica%20Mundial.pdf>
33. Orueta R, Gómez R, Sanchez A. Actualización en Medicina de Familia. Automedicación. ElSevier. [Internet]. 2008; [Citado 18 marzo 2021]; 34: 133-137.

Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-medicina-familia-semergen-40-articulo-actualizacion-medicina-familia-automedicacion-13116852>

34. Dahir C, Hernandorena C, Chagas L, Mackern K. La automedicación: un determinante en el uso de medicamentos. Rev. Evidencia. [Internet]. 2015; [Citado 18 marzo 2021]. Disponible en : https://www.fundacionmf.org.ar/visor-producto.php?cod_producto=4584
35. Moreno M, Coromoto M. Satisfacción del usuario y calidad del servicio en alojamientos turísticos del estado Mérida, Venezuela. Rev. Ciencias Sociales [Internet]. 2016; [Citado 18 marzo 2021]. 2: 111-131. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28049145009>
36. Ministerio de Salud. Guía Técnica para la evaluación de la Satisfacción del Usuario externo en los establecimientos de Salud y Servicios médicos de apoyo. [Internet]. 2021. [Citado 18 marzo 2021]. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>.
37. Rodríguez A, Pérez A. Métodos científicos de indagación y construcción del conocimiento. Rev. EAN. [Internet]. 2017; [Citado 10 marzo 2021]; 82: 179-200. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/ean/n82/0120-8160-ean-82-00179.pdf>
38. Sánchez H, Reyes C, Mejía K. Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. Universidad Ricardo Palma. [Internet]. 2018; [Citado 10 marzo 2021]. Disponible en: <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>

39. Lara M. Fundamentos de investigación. Un enfoque con por competencias. Alfaomega. 2da ed. [Libro en internet]. 2013; [Citado 10 marzo 2021]. Disponible

en:

<https://books.google.com.pe/books?op=lookup&id=LgDYDAAAQBAJ&continue=https://books.google.com.pe/books%3Fid%3DLgDYDAAAQBAJ%26printsec%3Dfrontcover%26hl%3Des-419>

40. Hernández R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la investigación. Mc Graw Hill. 6ta ed. [Internet]. 2014; [Citado 10 marzo 2021]. Disponible en:

<https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Título: **SATISFACCIÓN PERCIBIDA EN RELACIÓN A LA AUTOMEDICACIÓN PARA COVID-19 EN USUARIOS DE 5 BOTICAS ALEDAÑAS AL HOSPITAL MARÍA AUXILIADORA Lima, 2021**

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	JUSTIFICACIÓN	VARIABLES	TIPO DE VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>PROBLEMA GENERAL: ¿Cómo la automedicación para Covid-19 se relaciona con la satisfacción percibida en usuarios de 5 boticas aledañas al Hospital María Auxiliadora, Lima, 2021?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Identificar la relación que existe entre los factores Sociodemográficos con la satisfacción percibida en usuarios de 5 boticas aledañas al Hospital María Auxiliadora, Lima, 2021. ❖ Evaluar la relación que existe entre la frecuencia de automedicación con la satisfacción percibida en usuarios de 5 boticas aledañas al Hospital María Auxiliadora, Lima, 2021. 	<p>OBJETIVO GENERAL:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Determinar como la automedicación para Covid-19 se relaciona con la satisfacción percibida en usuarios de 5 boticas aledañas al Hospital María Auxiliadora, Lima, 2021. <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Identificar la relación que existe entre los factores Sociodemográficos con la satisfacción percibida en usuarios de 5 boticas aledañas al Hospital María Auxiliadora, Lima, 2021. 	<p>HIPÓTESIS GENERAL:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ La automedicación para Covid-19 se relaciona significativamente con la satisfacción percibida en usuarios de 5 boticas aledañas al Hospital María Auxiliadora, Lima, 2021. <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Los factores Sociodemográficos se relacionan significativamente con la satisfacción percibida en usuarios de 5 boticas aledañas al Hospital María Auxiliadora, Lima, 2021. 	<p>TEÓRICA:</p> <p>-Las características del servicio de salud según la Organización Mundial de la Salud son la accesibilidad, eficacia y satisfacción en los usuarios, siendo este último derecho fundamental de todo ser humano. La satisfacción en salud es la principal variable que contribuye a una calidad de atención humanizada. ⁽¹⁴⁾ Así mismo la automedicación constituye hoy en día un hecho cotidiano y habitual en la mayor parte de la población, llegando a ser considerado como problema de salud pública a nivel mundial ⁽¹⁵⁾ ⁽¹⁶⁾. Sumado a esto la pandemia de Covid-19 ha constituido un acontecimiento sin precedentes; que está causando mucha preocupación, debido a las cifras exorbitantes de contagio y mortalidad, los números de contagiados aún se encuentran fuera de control en Perú, América Latina y en todo el mundo ⁽¹⁷⁾.</p>	<p>DEPENDIENTE:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Satisfacción percibida. <p>INDEPENDIENTE:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ La automedicación para Covid-19. 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Cualitativa: Nominal ❖ Cuantitativa: Discreta Nominal Ordinal 	<p>INVESTIGACIÓN DE TIPO: -Básica</p> <p>DISEÑO: -No experimental</p> <p>POBLACIÓN: - Son todos los usuarios atendidos en las 5 boticas aledañas al Hospital María Auxiliadora, 2021.</p> <p>MUESTRA: - Estará conformada por los usuarios que cumplan con los siguientes criterios:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Criterios de inclusión: - Usuarios mayores de edad que hayan recibido atención en las boticas aledañas al Hospital María Auxiliadora.

<ul style="list-style-type: none"> ❖ Evaluar la relación que existe entre las causas asociadas a la automedicación con la satisfacción percibida en usuarios de 5 boticas aledañas al Hospital María Auxiliadora, Lima, 2021. ❖ Evaluar la relación que existe entre los medicamentos para Covid-19 con la satisfacción percibida en usuarios de 5 boticas aledañas al Hospital María Auxiliadora, Lima, 2021. 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Evaluar la relación que existe entre la frecuencia de automedicación con la satisfacción percibida en usuarios de 5 boticas aledañas al Hospital María Auxiliadora, Lima, 2021. ❖ Evaluar la relación que existe entre las causas asociadas a la automedicación con la satisfacción percibida en usuarios de 5 boticas aledañas al Hospital María Auxiliadora, Lima, 2021. ❖ Evaluar la relación que existe entre los medicamentos para Covid-19 con la satisfacción percibida en usuarios de 5 boticas aledañas al Hospital María Auxiliadora, Lima, 2021. 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ La frecuencia de automedicación se relaciona significativamente con la satisfacción percibida en usuarios de 5 boticas aledañas al Hospital María Auxiliadora, Lima, 2021. ❖ Las causas asociadas a la automedicación se relacionan significativamente con la satisfacción percibida en usuarios de 5 boticas aledañas al Hospital María Auxiliadora, Lima, 2021. ❖ Los medicamentos para Covid-19 se relacionan significativamente con la satisfacción percibida en usuarios de 5 boticas aledañas al Hospital María Auxiliadora, Lima, 2021. 	<p>METODOLÓGICA:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Este proyecto de investigación tiene relevancia académica, profesional y laboral, se proponen instrumentos; de tipo encuesta para la recolección de datos, utilizando la herramienta SERVQUAL que nos ayudó a determinar los problemas planteados de las variables del trabajo, una vez desarrollada su validez y confiabilidad podrán ser utilizadas para el desarrollo de futuras investigaciones. <p>TEÓRICA:</p> <ul style="list-style-type: none"> - El estudio que aquí se plantea, tiene la consigna de poder realizar una acción que ayude a combatir un problema de salud pública como lo es la automedicación por Covid-19 en relación a la percepción de la satisfacción del usuario. Otro aspecto relevante que justifica este estudio es, que los resultados de la investigación serían de utilidad a las instituciones, la comunidad y la sociedad para saber cuál es el posible origen de esta problemática social y así poder ir directamente a la fuente. Lo cual nos permitirá ser mucho más eficientes en la manera como la contrarrestamos, además de promover y promocionar el uso racional de medicamentos. 		<ul style="list-style-type: none"> - Usuarios que cuenten con sus equipos de protección personal (Mascarilla, facial) - Usuarios que se han automedicado con medicamentos para Covid-19. - Usuarios que deseen colaborar con el estudio. - Usuarios que completen la encuesta. <p>❖ Criterios de exclusión</p> <ul style="list-style-type: none"> - Usuarios que no cumplan con los criterios de inclusión - Usuarios que presenten alteraciones emocionales (persona con ira, tristeza, agitación, inquietud y nerviosismo entre otros).
--	---	--	---	--	--

Anexo 2. Instrumento

FICHA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN BOTICAS ALEDAÑAS AL HOSPITAL MARIA AUXILIADORA – “El cuestionario es anónimo. Los datos e información contenidos son confidenciales, secretos y su tratamiento / proceso será únicamente estadístico y global. Su uso se destina exclusivamente a los objetivos de esta investigación aplicada y de Salud Pública”. El objetivo de este trabajo es Determinar cómo la automedicación para Covid-19 se relaciona con la satisfacción percibida en usuarios de 5 boticas aldañas al Hospital María Auxiliadora, Lima, 2021.		N° ENCUESTA: _____
FECHA: ___/___/___		Hora inicio: ___/___ Hora final: ___/___
DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:		
1. EDAD DEL ENCUESTADO	_____ años	
2. SEXO	Masculino	<input type="text" value="1"/>
	Femenino	<input type="text" value="2"/>
3. GRADO DE INSTRUCCIÓN	Sin estudios	1
	Primaria	2
	Secundaria	3
	Superior Tecnico	4
	Superior Universitario	5
4. ¿HA CONSUMIDO MEDICAMENTOS SIN RECETA MÉDICA POR SOSPECHA DE COVID-19 EN LOS ÚLTIMOS 3 MESES?	Si	<input type="text" value="1"/>
	No	<input type="text" value="2"/>
5. ¿CUÁL FUE LA ÚLTIMA MOLESTIA, SÍNTOMA O RAZÓN QUE MOTIVÓ AUTOMEDICARSE?	Dolor de garganta	1
	Congestión nasal	2
	Tos	3
	Dolor de cabeza	4
	Malestar general	5
	Fiebre	6
	Dificultada Respiratoria	7
6. ¿QUÉ TIPOS DE MEDICAMENTOS PARA COVID-19 CONSUMIÓ PARA MITIGAR DICHOS MALESTARES?	Paracetamol	1
	Ibuprofeno	2
	Ácido acetil salicílico	3
	Azitromicina	4
	Claritromicina	5
	Eritromicina	6
	Prednisona	7
	Dexametasona	8
	Warfarina	9
	Enoxaparina	10
	Hidroxiclороquina	11
	Ivermectina	12

SATISFACCIÓN

En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la **IMPORTANCIA** que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de la Botica. Utilizando una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

N°		PREGUNTAS	1	2	3	4	5	6	7
01	F	Usted fue atendido sin discriminación.							
02	F	Que la atención se realice en orden y respetando el orden de llegada.							
03	F	Que la atención se realice sin cometer un error.							
04	F	Que el establecimiento cuente con mecanismo para atender las quejas o reclamos sobre la atención recibida.							
05	F	Cuenta el establecimiento con los medicamentos que demandaba.							
06	C	El tiempo de espera desde su llegada al establecimiento hasta su atención fue rápido							
07	C	Una vez llegada la dispensación de medicamentos fue rápida.							
08	C	El personal soluciona de manera inmediata algún problema o dificultad que presenta							
09	C	El personal priorizo atenderlo antes que atender asuntos personales.							
10	S	El personal respetó su privacidad durante su atención.							
11	S	El personal revisó minuciosamente su receta médica para atenderlo.							
12	S	El personal le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas.							
13	S	El personal que le atendió le inspiró confianza							
14	E	El personal le brindó un trato amable y respetuoso.							
15	E	El personal se preocupó por absolver todas sus dudas e inquietudes relacionadas a su tratamiento o uso de medicamentos.							
16	E	El personal le brindó información útil para su tratamiento.							
17	E	El personal tuvo la capacidad de respetar sus ideas o puntos de vista.							
18	E	El personal comprendió su estado emocional durante la atención.							
19	T	Los carteles, letreros o flechas del establecimiento para ubicar las áreas son claras							
20	T	La presentación personal o apariencia del personal que lo atendió fue adecuada							
21	T	Cuenta con ambientes libres para la venta de medicamentos							
22	T	Cuenta con un ambiente adecuado para brindarle consulta farmacológica especializada (Dispensación farmacéutica)							

Anexo 3. Validez de instrumento

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: “Satisfacción percibida en relación a la automedicación para Covid-19 en usuarios de 5 boticas aledañas al hospital María Auxiliadora lima, 2021”

N°	DIMENSIÓN / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO
	VARIABLE 1: Satisfacción percibida						
	❖ DIMENSIÓN 1: Fiabilidad	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1	Usted fue atendido sin discriminación.	X		X		X	
2	Que la atención se realice en orden y respetando el orden de llegada.	X		X		X	
3	Que la atención se realice sin cometer un error.	X		X		X	
4	Que el establecimiento cuente con mecanismo para atender las quejas o reclamos sobre la atención recibida.	X		X		X	
5	Cuenta el establecimiento con los medicamentos que demandaba.	X		X		X	
	❖ DIMENSIÓN 2: Capacidad de respuesta						
6	El tiempo de espera desde su llegada al establecimiento hasta su atención fue rápido	X		X		X	
7	Una vez llegada la dispensación de medicamentos fue rápida.	X		X		X	
8	El personal soluciona de manera inmediata algún problema o dificultad que presenta	X		X		X	
9	El personal priorizo atenderlo antes que atender asuntos personales.	X		X		X	
	❖ DIMENSIÓN 3: Seguridad						
10	El personal respetó su privacidad durante su atención.	X		X		X	
11	El personal revisó minuciosamente su receta médica para atenderlo.	X		X		X	
12	El personal le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas.	X		X		X	
13	El personal que le atendió le inspiró confianza	X		X		X	
	❖ DIMENSIÓN 4: Empatía						
14	El personal le brindó un trato amable y respetuoso.	X		X		X	
15	El personal se preocupó por absolver todas sus dudas e inquietudes relacionadas a su tratamiento o uso de medicamentos.	X		X		X	
16	El personal le brindó información útil para su tratamiento.	X		X		X	
17	El personal tuvo la capacidad de respetar sus ideas o puntos de vista.	X		X		X	
18	El personal comprendió su estado emocional durante la atención.	X		X		X	
	❖ DIMENSIÓN 5: Elementos tangibles						
19	Los carteles, letreros o flechas del establecimiento para ubicar las áreas son claras	X		X		X	
20	La presentación personal o apariencia del personal que lo atendió fue adecuada	X		X		X	
21	Cuenta con ambientes libres para la venta de medicamentos	X		X		X	

22	Cuenta con un ambiente adecuado para brindarle consulta farmacológica especializada (Dispensación farmacéutica)	X		X		X		
VARIABLE 2: La automedicación para Covid-19								
❖ DIMENSIÓN 1: Factores Sociodemográficos								
23	Edad	X		X		X		
24	Género	X		X		X		
25	Grado de instrucción	X		X		X		
❖ DIMENSIÓN 2: Frecuencia de automedicarse								
26	¿Ha consumido medicamentos sin receta médica por sospecha de Covid-19 en los últimos 3 meses?	X		X		X		
❖ DIMENSIÓN 3: Causas asociadas a la automedicación								
27	¿Cuál fue la última molestia, síntoma o razón que motivó automedicarse?	X		X		X		
❖ DIMENSIÓN 4: Medicamentos para Covid-19								
28	¿Qué tipos de medicamentos para Covid-19 consumió para mitigar estos malestares?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir []]
 No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. **Dr.** / Mg: ESTEVES PAIRAZAMAN
 AMBROCIO TEODORO

DNI: 17846910_

Especialidad del validador: **Dr. BIOLÓGÍA CELULAR Y MOLECULAR**

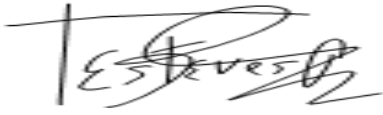
¹**Pertinencia:** Del ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

01 de Marzo del 2021

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'T. Esteves' with a stylized flourish at the end.

Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: “Satisfacción percibida en relación a la automedicación para Covid-19 en usuarios de 5 boticas aledañas al hospital María Auxiliadora lima, 2021”

N°	DIMENSIÓN / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO
	VARIABLE 1: Satisfacción percibida						
	❖ DIMENSIÓN 1: Fiabilidad						
1	Usted fue atendido sin discriminación.	X		X		X	
2	Que la atención se realice en orden y respetando el orden de llegada.	X		X		X	
3	Que la atención se realice sin cometer un error.	X		X		X	
4	Que el establecimiento cuente con mecanismo para atender las quejas o reclamos sobre la atención recibida.	X		X		X	
5	Cuenta el establecimiento con los medicamentos que demandaba.	X		X		X	
	❖ DIMENSIÓN 2: Capacidad de respuesta						
6	El tiempo de espera desde su llegada al establecimiento hasta su atención fue rápido	X		X		X	
7	Una vez llegada la dispensación de medicamentos fue rápida.	X		X		X	
8	El personal soluciona de manera inmediata algún problema o dificultad que presenta	X		X		X	
9	El personal priorizo atenderlo antes que atender asuntos personales.	X		X		X	
	❖ DIMENSIÓN 3: Seguridad						
10	El personal respetó su privacidad durante su atención.	X		X		X	
11	El personal revisó minuciosamente su receta médica para atenderlo.	X		X		X	
12	El personal le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas.	X		X		X	
13	El personal que le atendió le inspiró confianza	X		X		X	
	❖ DIMENSIÓN 4: Empatía						
14	El personal le brindó un trato amable y respetuoso.	X		X		X	
15	El personal se preocupó por absolver todas sus dudas e inquietudes relacionadas a su tratamiento o uso de medicamentos.	X		X		X	
16	El personal le brindó información útil para su tratamiento.	X		X		X	
17	El personal tuvo la capacidad de respetar sus ideas o puntos de vista.	X		X		X	
18	El personal comprendió su estado emocional durante la atención.	X		X		X	
	❖ DIMENSIÓN 5: Elementos tangibles						
19	Los carteles, letreros o flechas del establecimiento para ubicar las áreas son claras	X		X		X	
20	La presentación personal o apariencia del personal que lo atendió fue adecuada	X		X		X	
21	Cuenta con ambientes libres para la venta de medicamentos	X		X		X	
22	Cuenta con un ambiente adecuado para brindarle consulta farmacológica especializada (Dispensación farmacéutica)	X		X		X	
	VARIABLE 2: La automedicación para Covid-19						

	❖ DIMENSIÓN 1: Factores Sociodemográficos						
23	Edad	X		X		X	
24	Género	X		X		X	
25	Grado de instrucción	X		X		X	
	❖ DIMENSIÓN 2: Frecuencia de automedicarse						
26	¿Ha consumido medicamentos sin receta médica por sospecha de Covid-19 en los últimos 3 meses?	X		X		X	
	❖ DIMENSIÓN 3: Causas asociadas a la automedicación						
27	¿Cuál fue la última molestia, síntoma o razón que motivó automedicarse?	X		X		X	
	❖ DIMENSIÓN 4: Medicamentos para Covid-19						
28	¿Qué tipos de medicamentos para Covid-19 consumió para mitigar estos malestares?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):_Existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (x) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Hugo Justil Guerrero

DNI: 40452674

Especialidad del validador: **Farmacología experimental**

¹**Pertinencia:** Del ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

18 de abril de 2021



Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: “Satisfacción percibida en relación a la automedicación para Covid-19 en usuarios de 5 boticas aledañas al hospital María Auxiliadora lima, 2021”

N o	DIMENSIÓN / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO
	VARIABLE 1: Satisfacción percibida						
	❖ DIMENSIÓN 1: Fiabilidad						
1	Usted fue atendido sin discriminación.	X		X		X	
2	Que la atención se realice en orden y respetando el orden de llegada.	X		X		X	
3	Que la atención se realice sin cometer un error.	X		X		X	
4	Que el establecimiento cuente con mecanismo para atender las quejas o reclamos sobre la atención recibida.	X		X		X	
5	Cuenta el establecimiento con los medicamentos que demandaba.	X		X		X	
	❖ DIMENSIÓN 2: Capacidad de respuesta						
6	El tiempo de espera desde su llegada al establecimiento hasta su atención fue rápido	X		X		X	
7	Una vez llegada la dispensación de medicamentos fue rápida.	X		X		X	
8	El personal soluciona de manera inmediata algún problema o dificultad que presenta	X		X		X	
9	El personal priorizo atenderlo antes que atender asuntos personales.	X		X		X	
	❖ DIMENSIÓN 3: Seguridad						
10	El personal respetó su privacidad durante su atención.	X		X		X	
11	El personal revisó minuciosamente su receta médica para atenderlo.	X		X		X	
12	El personal le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas.	X		X		X	
13	El personal que le atendió le inspiró confianza	X		X		X	
	❖ DIMENSIÓN 4: Empatía						
14	El personal le brindó un trato amable y respetuoso.	X		X		X	
15	El personal se preocupó por absolver todas sus dudas e inquietudes relacionadas a su tratamiento o uso de medicamentos.	X		X		X	
16	El personal le brindó información útil para su tratamiento.	X		X		X	
17	El personal tuvo la capacidad de respetar sus ideas o puntos de vista.	X		X		X	
18	El personal comprendió su estado emocional durante la atención.	X		X		X	
	❖ DIMENSIÓN 5: Elementos tangibles						
19	Los carteles, letreros o flechas del establecimiento para ubicar las áreas son claras	X		X		X	
20	La presentación personal o apariencia del personal que lo atendió fue adecuada	X		X		X	
21	Cuenta con ambientes libres para la venta de medicamentos	X		X		X	

22	Cuenta con un ambiente adecuado para brindarle consulta farmacológica especializada (Dispensación farmacéutica)	X		X		X		
	VARIABLE 2: La automedicación para Covid-19							
	❖ DIMENSIÓN 1: Factores Sociodemográficos							
23	Edad	X		X		X		
24	Género	X		X		X		
25	Grado de instrucción	X		X		X		
	❖ DIMENSIÓN 2: Frecuencia de automedicarse							
26	¿Ha consumido medicamentos sin receta médica por sospecha de Covid-19 en los últimos 3 meses?	X		X		X		
	❖ DIMENSIÓN 3: Causas asociadas a la automedicación							
27	¿Cuál fue la última molestia, síntoma o razón que motivó automedicarse?	X		X		X		
	❖ DIMENSIÓN 4: Medicamentos para Covid-19							
28	¿Qué tipos de medicamentos para Covid-19 consumió para mitigar estos malestares?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): PRESENTA SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg: LEÓN APAC GABRIEL ENRIQUE

DNI: _07492254_

Especialidad del validador: _METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION, ESTADISTICA_

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado. ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

_21_de_ABRIL_del_2021

Firma del Experto Informante

Anexo 4. Confiabilidad del instrumento

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.937	39

El valor obtenido del alfa de Cronbach es de 0.937, por lo que no indica que la confiabilidad del instrumento de medición es alta.

Anexo 5. Aprobación del Comité de ética



**COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA PARA
LA INVESTIGACIÓN**

Lima, 25 de junio de 2021

Investigador(a):
GAMBOA SALCEDO, DEAN DENNIS
Exp. N° 689-2021

Cordiales saludos, en conformidad con el proyecto presentado al Comité Institucional de Ética para la investigación de la Universidad Privada Norbert Wiener, titulado: **“SATISFACCIÓN PERCIBIDA EN RELACIÓN A LA AUTOMEDICACIÓN PARA COVID-19 EN USUARIOS DE 5 BOTICAS ALEDAÑAS AL HOSPITAL MARÍA AUXILIADORA Lima, 2021” V02** el cual tiene como investigador principal a **GAMBOA SALCEDO, DEAN DENNIS**.

Al respecto se informa lo siguiente:

El Comité Institucional de Ética para la investigación de la Universidad Privada Norbert Wiener, en sesión virtual ha acordado la **APROBACIÓN DEL PROYECTO** de investigación, para lo cual se indica lo siguiente:

1. La vigencia de esta aprobación es de un año a partir de la emisión de este documento.
2. Toda enmienda o adenda que requiera el Protocolo debe ser presentado al CIEI y no podrá implementarla sin la debida aprobación.
3. Debe presentar 01 informe de avance cumplidos los 6 meses y el informe final debe ser presentado al año de aprobación.
4. Los trámites para su renovación deberán iniciarse 30 días antes de su vencimiento juntamente con el informe de avance correspondiente.

Sin otro particular, quedo de
Ud., Atentamente



Yenny Marisol Bellido
Fuentes Presidenta del CIEI-
UPNW

Anexo 6. Formato de consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN DEL CIE-VRI

Instituciones : Universidad Privada Norbert Wiener

Investigador : Gamboa Salcedo Dean Dennis

Título : Satisfacción percibida en relación a la automedicación para Covid-19 en usuarios de 5 boticas aledañas al Hospital María Auxiliadora Lima, 2021.

Propósito del Estudio: Estamos invitando a usted a participar en un estudio llamado: "Satisfacción percibida en relación a la automedicación para Covid-19 en usuarios de 5 boticas aledañas al Hospital María Auxiliadora Lima, 2021.". Este es un estudio desarrollado por investigador de la Universidad Privada Norbert Wiener, **Gamboa Salcedo Dean Dennis**. El propósito de este estudio es determinar cómo la automedicación para Covid-19 se relaciona con la satisfacción percibida en usuarios de 5 boticas aledañas al Hospital María Auxiliadora, Lima, 2021. Su ejecución ayudará a combatir un problema de salud pública como es la automedicación por Covid-19 en relación a la percepción de la satisfacción del usuario, llegando así gradualmente a la automedicación responsable.

Procedimientos:

Si Usted decide participar en este estudio se le realizará lo siguiente:

- Se explicará el propósito del estudio.
- Firmará el consentimiento informado de forma voluntaria.
- Se aplicará la encuesta con preguntas cerradas destinadas a recopilar datos sobre automedicación para Covid-19 se relacionada con la satisfacción percibida.

La entrevista/encuesta puede demorar unos 15 minutos. Los resultados de la encuesta se le entregarán a Usted en forma individual o almacenarán respetando la confidencialidad y el anonimato.

Riesgos: No existe riesgo. Los datos recolectados se mantendrán en el anonimato. Su participación en el estudio es libre y voluntaria.

Beneficios: No hay beneficios directos para la salud o beneficios médicos para usted por participar en el estudio.

Costos e incentivos

Usted no deberá pagar nada por la participación. Igualmente, no recibirá ningún incentivo económico ni medicamentos a cambio de su participación.

Confidencialidad:

Nosotros guardaremos la información con códigos y no con nombres. Si los resultados de este estudio son publicados, no se mostrará ninguna información que permita la identificación de Usted. Sus archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio.

Derechos del paciente:

Si usted se siente incómodo durante el desarrollo de la investigación, podrá retirarse de éste en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin perjuicio alguno. Si tiene alguna inquietud y/o molestia, no dude en preguntar al personal del estudio. Puede comunicarse con el investigador; Dennis Gamboa Salcedo al siguiente número celular 990520638 y/o al Comité que validó el presente estudio, Dra. Yenny M. Bellido Fuentes, Presidenta del Comité de Ética de la Universidad Norbert Wiener, para la investigación de la Universidad Norbert Wiener, telf. 7065555 anexo 3285. comité.etica@uwiener.edu.pe

CONSENTIMIENTO

Acepto voluntariamente participar en este estudio, comprendo que cosas pueden pasar si participó en el proyecto, también entiendo que puedo decidir no participar, aunque yo haya aceptado y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento. Recibiré una copia firmada de este consentimiento.

Investigador
Nombres
DNI:

Anexo 7. Carta de aprobación de la institución para la recolección de datos



01 de Abril 2021

Investigador:

Gamboa Salcedo, Dean Dennis

Presente:

De mi mayor consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted, brindarle mis saludos cordiales y a la vez informar que se otorga la autorización para realizar el proyecto de investigación titulado: "Satisfacción percibida en relación a la automedicación para covid-19 en usuarios de 5 boticas aledañas al Hospital María Auxiliadora Lima, 2021" en nuestro establecimiento.

Sin otro particular quedo ante usted.

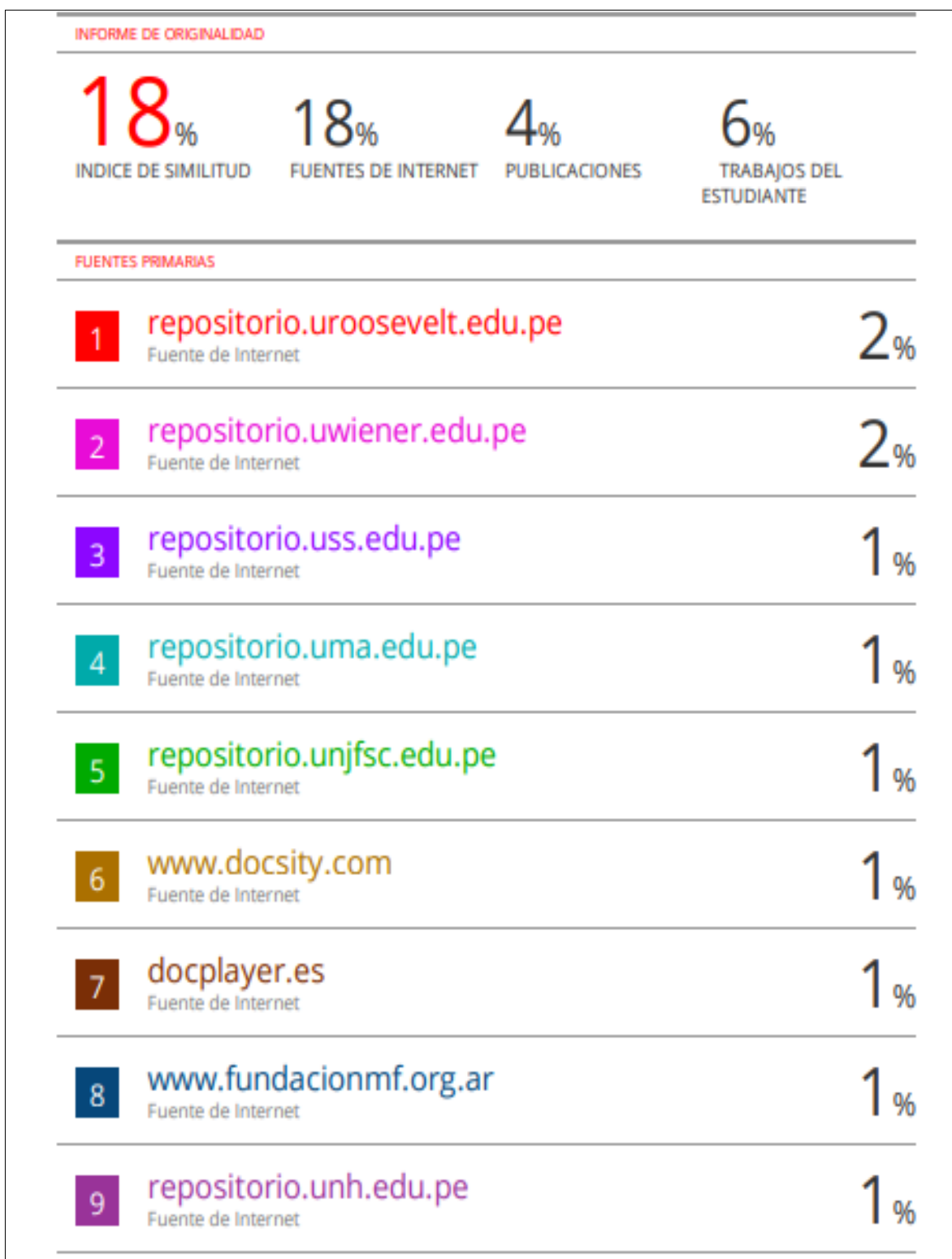
Atentamente,

Segundo Alfonso Díaz Pérez

DNI: 06806368

PROPIETARIO

Anexo 8. Informe del asesor de turnitin



10	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1 %
11	repositorio.continental.edu.pe Fuente de Internet	1 %
12	cybertesis.unmsm.edu.pe Fuente de Internet	1 %
13	ia801709.us.archive.org Fuente de Internet	1 %
14	salud.dgire.unam.mx Fuente de Internet	1 %
15	www.coursehero.com Fuente de Internet	1 %
16	repositorio.untumbes.edu.pe Fuente de Internet	1 %
17	repositorio.unheval.edu.pe Fuente de Internet	1 %
18	scielo.sld.cu Fuente de Internet	1 %

Excluir citas Activo

Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía Activo