



**Universidad
Norbert Wiener
Facultad de Farmacia y Bioquímica**

Escuela Académico Profesional de Farmacia y Bioquímica

**Calidad de servicio y automedicación por
cefaleas en pacientes que acuden a dos boticas
de la Avenida José Carlos Mariátegui en Villa
María del Triunfo, Lima 2022**

Tesis para optar el título profesional de Químico Farmacéutico

Presentado por:

Br. Pillihuamán Llamocca, Carina

Código ORCID: 0000-0002-7915-5608

Br. Hinojosa Quispe, Vilma

Código ORCID: 0000-0001-7903-8834

Asesor: Dr. Oyarce Alvarado Elmer

Código ORCID: 0000-0002-2803-3811

Lima – Perú

2022

Tesis:

**“Calidad de servicio y automedicación por cefaleas en pacientes
que acuden a dos boticas de la avenida José Carlos Mariátegui
en Villa María del Triunfo, Lima 2022”**

Línea de Investigación:

Salud y bienestar

Asesor:

Dr. OYARCE ALVARADO ELMER

N ° ORCID 0000-0002-2803-3811

DEDICATORIA

A mi familia e hijo, por su apoyo incondicional y optimismo que constantemente me impulso para alcanzar este gran logro.

Vilma Hinojosa Quispe

A Dios por haberme dado la fortaleza suficiente de no rendirme ante cualquier obstáculo, a mis padres, hermanos y sobrinos por su apoyo incondicional y por ser mi fuente de motivación e inspiración para cumplir mis objetivos.

Carina Pillihuamán Llamocca

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Privada Norbert Wiener por ser parte de nuestra formación académica.

A nuestro asesor de tesis Dr. Elmer Oyarce por su tiempo, paciencia, dedicación, gran profesionalismo y su apoyo constante.

A nuestros docentes, que en estos años de estudios nos transmitieron sus conocimientos profesionales y experiencias.

A Dios, por darnos salud y fortaleza para culminar esta etapa de la vida.

Los autores

Índice general

DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
Índice general.....	v
Índice de tablas.....	ix
Índice de figuras.....	xii
Resumen.....	xv
Abstract.....	xvi
INTRODUCCIÓN.....	18
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....	19
1.1. Planteamiento del problema.....	19
1.2. Formulación del problema.....	20
1.2.1. Problema general.....	20
1.2.2. Problemas específicos.....	20
1.3. Objetivos de la investigación.....	21
1.3.1. Objetivo general.....	21
1.3.2. Objetivos específicos.....	21
1.4. Justificación.....	21
1.4.1. Teórica.....	21

1.4.2. Metodológica.....	22
1.4.3. Práctica	22
1.5. Limitaciones.....	23
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	24
2.1. Antecedentes de la investigación.....	24
2.1.1. Antecedentes nacionales.....	24
2.1.2. Antecedentes internacionales	28
2.2. Bases teóricas.....	31
2.2.1. Calidad de servicio.	31
2.2.2. Automedicación por Cefaleas.....	35
2.3. Formulación de la hipótesis	38
2.3.1. Hipótesis General	38
2.3.2. Hipótesis Específicas.....	38
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA.....	40
3.1. Método de investigación.....	40
3.2. Enfoque de investigación.....	40
3.3. Tipo de investigación.....	40
3.4. Diseño de investigación	40
3.5. Población, muestra y muestreo	41
3.6. Variables y operacionalización.....	43

3.7.	Técnicas e instrumento de recolección de datos	45
3.7.1.	Técnica.....	45
3.7.2.	Descripción.....	45
3.7.3.	Validación.....	46
3.7.4.	Confiabilidad	46
3.8.	Procesamiento y análisis de datos.....	46
3.9.	Aspectos éticos	47
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS		48
4.1.	Resultados	48
4.1.1.	Análisis descriptivos de los resultados	48
4.1.2.	Prueba de hipótesis	65
4.2.	Discusión de resultados	74
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		77
5.1.	Conclusiones	77
5.2.	Recomendaciones	77
REFERENCIAS		79
ANEXOS		86
Anexo 1. Matriz de consistencia		86
Anexo 2. Instrumento		89
Anexo 3. Validez del instrumento		92

Anexo 4. Confiabilidad del instrumento	95
Anexo 5. Aprobación del Comité de ética.....	96
Anexo 6. Formato de consentimiento informado	97
Anexo 7. Carta de aprobación de la institución para la recolección de datos	99
Anexo 8. Testimonios fotográficos	100
Anexo 9. Informe del asesor de turnitin	102

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Datos generales de pacientes encuestados por cefaleas que acuden a dos boticas de la avenida José Carlos Mariátegui en Villa María del Triunfo, Lima 2022.	47
Tabla 2 Tabla cruzada entre la automedicación por cefaleas y la calidad de servicio en pacientes que acuden a dos boticas de la avenida José Carlos Mariátegui en Villa María del Triunfo, Lima 2022.	49
Tabla 3 Medicamentos, según el consumo de analgésicos para cefaleas sin receta médica en pacientes encuestados que acuden a dos boticas de la avenida José Carlos Mariátegui en Villa María del Triunfo, Lima 2022.	50
Tabla 4 Medicamentos, según el consumo de antimigrañosos para cefaleas sin receta médica en pacientes encuestados que acuden a dos boticas de la avenida José Carlos Mariátegui en Villa María del Triunfo, Lima 2022.	51
Tabla 5 Medicamentos, según el consumo de medicamentos opioides para cefaleas sin receta médica en pacientes encuestados que acuden a dos boticas de la avenida José Carlos Mariátegui en Villa María del Triunfo, Lima 2022.	52
Tabla 6 Medicamentos, según el consumo de algún otro tipo de medicamento para cefaleas sin receta médica en pacientes	54

encuestados que acuden a dos boticas de la avenida José Carlos Mariátegui en Villa María del Triunfo, Lima 2022.

Tabla 7	Causas de la automedicación por cefaleas, según cuestiones económicas en pacientes encuestados que acuden a dos boticas de la avenida José Carlos Mariátegui en Villa María del Triunfo, Lima 2022.	55
Tabla 8	Causas de la automedicación por cefaleas, según cuestión de tiempo en pacientes encuestados que acuden a dos boticas de la avenida José Carlos Mariátegui en Villa María del Triunfo, Lima 2022.	56
Tabla 9	Causas de la automedicación por cefaleas, según recomendaciones de familiares, amigos o conocidos en pacientes encuestados que acuden a dos boticas de la avenida José Carlos Mariátegui en Villa María del Triunfo, Lima 2022.	57
Tabla 10	Causas de la automedicación por cefaleas, por desconocimiento o publicidad en pacientes encuestados que acuden a dos boticas de la avenida José Carlos Mariátegui en Villa María del Triunfo, Lima 2022.	58
Tabla 11	Frecuencia de automedicación por cefaleas en pacientes encuestados que acuden a dos boticas de la avenida José Carlos Mariátegui en Villa María del Triunfo, Lima 2022.	59

Tabla 12	Calidad de servicio según calidad de respuesta en pacientes encuestados que acuden a dos boticas de la avenida José Carlos Mariátegui en Villa María del Triunfo, Lima 2022.	61
Tabla 13	Calidad de servicio según los elementos tangibles en pacientes encuestados que acuden a dos boticas de la avenida José Carlos Mariátegui en Villa María del Triunfo, Lima 2022.	62
Tabla 14	Tabla cruzada entre la automedicación y la calidad de servicio en pacientes encuestados que acuden a dos boticas de la avenida José Carlos Mariátegui en Villa María del Triunfo, Lima 2022.	65
Tabla 15	Tabla cruzada entre la calidad de servicio y los medicamentos para cefaleas en pacientes encuestados que acuden a dos boticas de la avenida José Carlos Mariátegui en Villa María del Triunfo, Lima 2022.	67
Tabla 16	Tabla cruzada entre la calidad de servicio y las causas de la automedicación por cefaleas en pacientes encuestados que acuden a dos boticas de la avenida José Carlos Mariátegui en Villa María del Triunfo, Lima 2022.	70
Tabla 17	Tabla cruzada entre la calidad de servicio y la frecuencia de la automedicación por cefaleas en pacientes encuestados que acuden a dos boticas de la avenida José Carlos Mariátegui en Villa María del Triunfo, Lima 2022.	72

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1 Datos generales de pacientes encuestados por cefaleas que acuden a dos boticas de la avenida José Carlos Mariátegui en Villa María del Triunfo, Lima 2022.	48
Figura 2 La automedicación por cefaleas y la calidad de servicio en pacientes encuestados que acuden a dos boticas de la avenida José Carlos Mariátegui en Villa María del Triunfo, Lima 2022.	49
Figura 3 Medicamentos para cefaleas, según el consumo de analgésicos para cefaleas sin receta médica en pacientes encuestados que acuden a dos boticas de la avenida José Carlos Mariátegui en Villa María del Triunfo, Lima 2022.	50
Figura 4 Medicamentos para cefaleas, según el consumo de antimigrañosos para cefaleas sin receta médica en pacientes encuestados que acuden a dos boticas de la avenida José Carlos Mariátegui en Villa María del Triunfo, Lima 2022.	52
Figura 5 Medicamentos para cefaleas, según el consumo de medicamentos opioides para cefaleas sin receta médica en pacientes encuestados que acuden a dos boticas de la avenida José Carlos Mariátegui en Villa María del Triunfo, Lima 2022.	53
Figura 6 Medicamentos para cefaleas, según el consumo de algún otro tipo de medicamento para cefaleas sin receta médica en pacientes	54

encuestados que acuden a dos boticas de la avenida José Carlos Mariátegui en Villa María del Triunfo, Lima 2022.

- Figura 7 Causas de la automedicación por cefaleas, según cuestiones económicas en pacientes encuestados que acuden a dos boticas de la avenida José Carlos Mariátegui en Villa María del Triunfo, Lima 2022. 55
- Figura 8 Causas de la automedicación por cefaleas, según cuestión de tiempo en pacientes encuestados que acuden a dos boticas de la avenida José Carlos Mariátegui en Villa María del Triunfo, Lima 2022. 56
- Figura 9 Causas de la automedicación por cefaleas, según recomendaciones de familiares, amigos o conocidos en pacientes encuestados que acuden a dos boticas de la avenida José Carlos Mariátegui en Villa María del Triunfo, Lima 2022. 57
- Figura 10 Causas de la automedicación por cefaleas, por desconocimiento o publicidad en pacientes encuestados que acuden a dos boticas de la avenida José Carlos Mariátegui en Villa María del Triunfo, Lima 2022. 58
- Figura 11 Frecuencia de la automedicación por cefaleas en pacientes encuestados que acuden a dos boticas de la avenida José Carlos Mariátegui en Villa María del Triunfo, Lima 2022. 60

Figura 12	Calidad de servicio según la capacidad de respuesta en pacientes encuestados que acuden a dos boticas de la avenida José Carlos Mariátegui en Villa María del Triunfo, Lima 2022.	61
Figura 13	Calidad de servicio según los elementos tangibles en pacientes encuestados que acuden a dos boticas de la avenida José Carlos Mariátegui en Villa María del Triunfo, Lima 2022.	63
Figura 14	La automedicación por cefaleas y la calidad de servicio en pacientes encuestados que acuden a dos boticas de la avenida José Carlos Mariátegui en Villa María del Triunfo, Lima 2022.	65
Figura 15	Calidad de servicio y los medicamentos para cefaleas en pacientes encuestados que acuden a dos boticas de la avenida José Carlos Mariátegui en Villa María del Triunfo, Lima 2022.	68
Figura 16	Calidad de servicio y las causas de la automedicación por cefaleas en pacientes encuestados que acuden a dos boticas de la avenida José Carlos Mariátegui en Villa María del Triunfo, Lima 2022.	70
Figura 17	Calidad de servicio y la frecuencia de la automedicación por cefaleas en pacientes encuestados que acuden a dos boticas de la avenida José Carlos Mariátegui en Villa María del Triunfo, Lima 2022.	72

Resumen

La calidad del servicio está representada por un conjunto de características que definen a las farmacias en cuanto a las acciones intocables que brindan a los clientes. Considerando que la automedicación sería una actividad relativamente frecuente en nuestro país, y para el caso específico de pacientes que cursan con cefaleas, la calidad de servicio se orienta a prevenir dicha actividad, fortaleciendo la evaluación de los síntomas y signos que estarían produciendo la cefalea, los cuales requieren una evaluación especializada. **Objetivo:** Determinar como la calidad de servicio se relaciona con la automedicación por cefaleas en pacientes que acuden a dos boticas de la avenida José Carlos Mariátegui en Villa María del Triunfo, Lima 2022. **Método:** El estudio fue de diseño no experimental, descriptivo, de enfoque cuantitativo, prospectivo de corte transversal; La muestra fue 260 pacientes, se empleó la técnica de encuesta y como instrumento un cuestionario, se trabajó con 95 % de confianza. **Resultados:** la edad más encuestada fue de 30 a 59 años, representando el 48,8% (127 personas), y la menos encuestada fue de 60 años a más, representando el 16.5% (43 personas). El género más encuestado fue el femenino que representó el 59,2% (154 personas) y respecto al nivel de educación: el nivel superior técnico representó el mayor porcentaje con 40,4% (105 personas), y el menor porcentaje representó el 1,2% (3 personas), encuestados sin ningún grado de instrucción. Se observó que el 55.4% (144) no se automedican por mala calidad de servicio que representa el 21,2% (55), mientras que el 44.6% (116) se automedican principalmente por buena calidad de servicio que representa el 15,4% (40). **Conclusión:** No existe relación significativa entre una mala calidad de servicio y la automedicación de los pacientes con cefalea ($p > 0,05$); así mismo, el chi cuadrado fue 0,566; el cual indica que no existe correlación.

Palabras clave. Automedicación, Calidad de servicio, Botica.

Abstract

Service quality is represented by a set of characteristics that define pharmacies in terms of the untouchable actions they provide to customers. Considering that self-medication would be a relatively frequent activity in our country, and for the specific case of patients with headaches, the quality of service is aimed at preventing said activity, strengthening the evaluation of the symptoms and signs that would be causing the headache, which require specialized evaluation. **Objective:** To determine how the quality of service is related to self-medication for headaches in patients who go to two drugstores on José Carlos Mariátegui Avenue in Villa María del Triunfo, Lima 2022. **Method:** The study was non-experimental, descriptive, of quantitative, prospective cross-sectional approach; The sample was 260 patients, the survey technique was used and a questionnaire as an instrument, we worked with 95% confidence. **Results:** the age most surveyed was from 30 to 59 years, representing 48.8% (127 people), and the least surveyed was 60 years and over, representing 16.5% (43 people). The most surveyed gender was female, which represented 59.2% (154 people) and regarding the level of education: the higher technical level represented the highest percentage with 40.4% (105 people), and the lowest percentage represented 1.2% (3 people), surveyed without any level of education. It was observed that 55.4% (144) do not self-medicate due to poor quality of service, which represents 21.2% (55), while 44.6% (116) self-medicate mainly due to good quality of service, which represents 15.4% (40). **Conclusion:** There is no significant relationship between poor quality of service and self-medication in patients

with headache ($p>0.05$); likewise, the chi square was 0.566; which indicates that there is no correlation.

Keywords. Self-medication, Quality of service, Apothecary.

INTRODUCCIÓN

Según la organización mundial de salud (OMS), la automedicación es el uso de productos medicinales sin prescripción médica con el fin de tratar síntomas o enfermedades agudas o crónicas, utilizar fórmulas antiguas u obtener medicinas a través de familiares, amigos, muestras médicas o en el lugar de trabajo (1,2,3,4). En Perú, la automedicación se da por la deficiente cobertura de los sistemas de seguridad social, del sistema socioeconómico y por el aumento de la publicidad de los medicamentos (5). Por otro lado, la calidad de servicio en las oficinas farmacéuticas tiene su origen en la insatisfacción expresada por los pacientes de los servicios farmacéuticos. Por ello se han planteado estrategias tendientes al rescate de la calidad, lo que implica el incremento en la satisfacción del paciente, vista como indicador de la calidad de los servicios recibidos (6).

El presente estudio tiene como objetivo determinar como la calidad de servicio se relaciona con la automedicación por cefaleas en pacientes que acuden a dos boticas de la avenida José Carlos Mariátegui en Villa María del Triunfo, Lima 2022.

El estudio está constituido por cinco capítulos: En el primer capítulo, problema de la investigación, planteamiento del problema, formulación del problema, objetivos, justificación y limitaciones de la investigación. En el segundo capítulo marco teórico. En el tercer capítulo se presenta la metodología de la investigación. En el cuarto capítulo se presenta los resultados y las discusiones. En el quinto capítulo comprende las conclusiones y las recomendaciones. Por último, referencias bibliográficas y anexos.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1.Planteamiento del problema

Según la Organización Mundial de Salud (OMS), la automedicación es el uso de productos medicinales sin prescripción médica con el fin de tratar síntomas o enfermedades agudas o crónicas, utilizar fórmulas antiguas u obtener medicinas a través de familiares, amigos, muestras médicas o en el lugar de trabajo (1,2,3,4).

Siendo la prevalencia que van desde un 32,5 a 81,5 por ciento en distintos países del mundo, según estudios, hay más personas que se automedican en la región como resultado de la crisis sanitaria del COVID-19 (7).

En países europeos se reportó en España un 40 % que se automedican, mientras que los estudiantes en Portugal se automedican un 97% (8,9).

A nivel de América Latina se reportó distintos valores, por ejemplo, en Chile, los pacientes que acudieron a la farmacia se automedicaron el 81,2%; en México, en una farmacia comunitaria el porcentaje de automedicación fue de 63 % (5,10) ;en Bolivia, en un estudio realizado la tasa de automedicación entre los adultos en La Paz es del 67,9%. Los principales grupos farmacológicos utilizados fueron AINE (31,3%) y fármacos naturales (23,3%). El objetivo principal de la automedicación fue tratar enfermedades leves (34,7%) y la principal fuente de información fueron experiencias personales (30,9%) (11,12).

Según datos estadísticos de estudios realizados en países andinos como Perú y Colombia, la OMS estima que un 50% de pacientes con algún tipo de cefalea se automedica. Debido a ello se crea la realización del estudio de la automedicación por cefalea, para la toma correcta y oportuna de decisiones adecuadas para el manejo de la calidad de servicio (13).

En Perú, la automedicación se da por la deficiente cobertura de los sistemas de seguridad social, del sistema socioeconómico y por el aumento de la publicidad de los medicamentos (5).

Por otro lado, la calidad de servicio en las oficinas farmacéuticas tiene su origen en la insatisfacción expresada por los pacientes de los servicios farmacéuticos. Por ello se han planteado estrategias tendientes al rescate de la calidad, lo que implica el incremento en la satisfacción del paciente, vista como indicador de la calidad de los servicios recibidos (6).

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

- ¿Cómo la calidad de servicio se relaciona con la automedicación por cefaleas en pacientes que acuden a dos boticas de la avenida José Carlos Mariátegui en Villa María del Triunfo, Lima 2022?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio y los medicamentos para cefaleas en pacientes que acuden a dos boticas de la avenida José Carlos Mariátegui en Villa María del Triunfo, Lima 2022?
- ¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio y las causas de la automedicación por cefaleas en pacientes que acuden a dos boticas de la avenida José Carlos Mariátegui en Villa María del Triunfo, Lima 2022?
- ¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio y la frecuencia de la automedicación por cefaleas en pacientes que acuden a dos boticas de la avenida José Carlos Mariátegui en Villa María del Triunfo, Lima 2022?

1.3.Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

- Determinar la relación entre la calidad de servicio y la automedicación por cefaleas en pacientes que acuden a dos boticas de la avenida José Carlos Mariátegui en Villa María del Triunfo, Lima 2022

1.3.2. Objetivos específicos

- Identificar la relación entre la calidad de servicio y los medicamentos para cefaleas en pacientes que acuden a dos boticas de la avenida José Carlos Mariátegui en Villa María del Triunfo, Lima 2022.
- Identificar la relación entre la calidad de servicio y las causas de la automedicación por cefaleas en pacientes que acuden a dos boticas de la avenida José Carlos Mariátegui en Villa María del Triunfo, Lima 2022.
- Identificar la relación entre la calidad de servicio y la frecuencia de la automedicación por cefaleas en pacientes que acuden a dos boticas de la avenida José Carlos Mariátegui en Villa María del Triunfo, Lima 2022.

1.4.Justificación

1.4.1. Teórica

La presente investigación se justifica con el propósito de determinar como la calidad de servicio se relaciona con la automedicación por cefaleas en pacientes que acuden a dos boticas de la avenida José Carlos Mariátegui en Villa María del Triunfo, cuyos resultados permitirán tomar acciones correctivas en la atención de la botica, buscando una mejora continua, por lo que la investigación aportará conocimiento para una adecuada gestión y atención farmacéutica en la oficina farmacéutica, evitando errores de calidad de servicio. En cuanto a la automedicación se hace conocer los medicamentos más usados por los pacientes

para las cefaleas, estos datos aportan conocimientos para el personal que trabaja en las dos boticas y para todos los profesionales de salud en general (14).

1.4.2. Metodológica

La investigación de enfoque cuantitativo y método correlacional, permitió conocer la relación entre la automedicación por cefaleas y la calidad de servicio brindada a pacientes que acuden a las dos boticas. El aporte metodológico estadístico enriquecedor presenta un instrumento con alta confiabilidad y validado por juicio de expertos, el cual pueden ser usado en otras investigaciones que guarden relación con las variables de estudio que apunta la presente investigación.

1.4.3. Práctica

La presente investigación es importante porque nos permite conocer la realidad problemática de la automedicación por cefalea y los puntos positivos y negativos de la calidad de servicio que se brinda en las dos boticas de la avenida José Carlos Mariátegui de Villa María del Triunfo. Los resultados que se obtendrán constituirán una herramienta valiosa para el dueño del establecimiento y el personal de las boticas como también para la población. Además, permitirá generar nuevas propuestas de mejora en la calidad de servicio y se podrá concientizar a la población que la automedicación no es una práctica correcta, lo cual se plasmaría mediante la implementación de charlas educativas masivas por autoridades del ministerio de salud, que buscará proponer soluciones para corregir la automedicación por cefaleas con la finalidad de solucionar la necesidad del paciente sin causar algún daño a su organismo.

1.5.Limitaciones

Limitaciones Internas

La recolección de datos se realizó en dos boticas de la avenida José Carlos Mariátegui de Villa María del Triunfo esto ocasionó que se nos complicará completar las encuestas pues se necesitaba más tiempo pues teníamos que estar en las dos boticas.

Otra limitación fue la distancia de nuestros domicilios a las boticas nos tomaba un tiempo considerable.

Botica N ° 1: Botica “San José” Av. José Carlos Mariátegui N°3498 P.J. Villa Limatambo Mz. D Lote 5 Villa María del Triunfo

Botica N °2: Botica “San José” Av. José Carlos Mariátegui Mz. A Lot.15 Int.1 A.H 14 de Enero Villa María del Triunfo.

Limitaciones Externas

La limitación externa fue la negativa de las personas a llenar nuestras encuestas por miedo al contagio al COVID -19.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes nacionales

Valencia, et al., (2019) su investigación tuvo como **Objetivo** “determinar características sobre la automedicación en el distrito 3 ciudad de Cochabamba Bolivia 2018”. **Método:** el estudio fue descriptivo, transversal y prospectivo. La muestra fue de 1200 habitantes mayores de 18 años residentes del distrito 3, ciudad de Cochabamba. **Resultados:** hallaron de 36 (3%) no consume medicamentos sin receta médica y 1164 (97%) lo hace. Los síntomas frecuentes para la automedicación son; Cefalea 372 (31%), Mialgia 336 (28%), Fiebre 288 (24%), Diarrea 48 (4%) y otros 156 (13%). Los principales medicamentos que más se automedican son: Analgésicos 348 (29%), antiinflamatorios 288(24%), antibióticos 264 (22%), Antigripales 216 (18%), Vitaminas 48(4%) y Antiulcerosos 36 (3%). **Conclusión:** en relación con otros estudios la automedicación es elevada, la principal fuente de información para conocer sobre medicamentos es la familia y la cefalea es el síntoma principal para el consumo de analgésicos (11)

Guzmán, (2019) su investigación tuvo como **objetivo:** “Determinar los factores que incidieron sobre la automedicación en las personas que acudieron a la Farmacia “San José del Batán” de la Parroquia Yaruquíes en el periodo septiembre-diciembre del 2018”. **Método:** realizó un estudio descriptivo de corte transversal; la población en estudio estuvo formada por las personas que buscaban medicamentos sin una receta médica. Se realizó una encuesta donde la muestra fue de 384 personas tanto hombres como mujeres que estaban dentro de los 15-65 años de edad. **Resultados:** estos mostraron que un 29.69% de la población comprendidas entre los 26-35 años más se automedicaban. Todas las personas que asistían a la farmacia se automedicaban abarcando el 100% siendo los factores principales la facilidad de adquirir los medicamentos y tener bajos recursos económicos. También se

pudo determinar que un porcentaje del 61.50% de los encuestados asistían a la farmacia en busca de orientación sobre los medicamentos de venta libre o aquellos que no requerían receta médica. **Conclusión:** la población en general que acude a la farmacia se automedica. Se sugiere realizar estudios para investigar las características de la automedicación por grupos terapéuticos y de venta libre (15)

Altamirano, et al. (2019) en su investigación tuvo como **objetivo:** “Caracterizar la automedicación en estudiantes que viven en una residencia universitaria de la ciudad de Chillán”. **Métodos:** fue un estudio descriptivo transversal. La muestra de 102 estudiantes representa el 68 % del universo y no es probabilística. Para caracterizar la práctica de la automedicación, se creó una herramienta basada en documentos, que ha sido validada y probada por expertos. **Resultados:** La tasa de prevalencia de la automedicación fue del 81,2%. Los principales motivos están relacionados con la no necesidad de consultar al médico (46%). El 56 % visita al médico si continua con los síntomas. El principal lugar donde adquieren los medicamentos son en farmacias que representa el (63 %) y son influenciados principalmente a realizar este acto por sus familiares (51 %) y amigos (47,6 %). Las causas de la automedicación fueron: dolor de cabeza, gripe e inflamaciones, que se trataron con los AINES. El 80% de los estudiantes consideró la automedicación como una práctica de riesgo, el 64% recomendó el uso de drogas y el 46% tenía stock de medicamentos en su residencia. **Conclusión:** La automedicación constituye una forma de autocuidado que debe ser tratada por las principales autoridades de salud en conjunto para poder reducir los riesgos que pueden causar su indebido uso en su salud(16).

Molina, (2018) su investigación tuvo como **objetivo** “Relacionar el nivel de ingreso económico y la automedicación en pacientes adultos de 45 a 65 años, en la parroquia Bellavista de la ciudad de Cuenca- Ecuador del año 2017”. Método. El estudio fue de tipo cuantitativo, retrospectivo, la muestra fue de 294 pacientes encuestados en los diferentes

sectores de la parroquia y se utilizó escala de medición de Cohni. **Resultados:** Se destaca por edad y automedicación, siendo los más vulnerables los 50 años con un total de 12%, seguidos de 47 y 49 años con 10% y los menos vulnerables 62 años con 1%. Más personas con bajos ingresos compran sus propios medicamentos con 107 casos y las personas con altos ingresos compran medicamentos por su cuenta son 40 casos. **Conclusión:** la automedicación está presente sin afectar el nivel socioeconómico y el lugar de residencia(17).

Japon, (2019) su investigación tuvo como **objetivo** “Determinar la prevalencia y los factores asociados a la automedicación en adultos mayores en el hospital Julius Doepfner, Zamora Mayo-diciembre 2018”. **Método:** el estudio fue de tipo descriptivo de corte transversal, y la muestra fue de 149 pacientes. Se estudió las características sociodemográficas de la población de estudio, prevalencia del consumo de los fármacos, los fármacos que más utilizados y la asociación entre la automedicación y variables sociodemográficas. **Resultados:** la tasa de automedicación es del 57,7%, en la que los adultos 65 a 74 años representan el 47,7%, la mayoría son mujeres con el 54.4 %. el analgésico es el medicamento más utilizado con un 55,0%, seguido del fármaco anti-influenza 22,1%. Las principales razones mencionadas son la baja economía, los síntomas leves y la gran distancia entre el hogar y el hospital. **Conclusión:** La automedicación es un hábito muy común entre los ancianos del Hospital General Julius Doepfner Zamora y está asociado al malestar patológico del proceso de envejecimiento que requiere medicación para paliar la enfermedad(18).

Berrouet y et al. (2017) su estudio tuvo como **objetivo** “Determinar la prevalencia de automedicación con antibióticos y analgésicos en estudiantes de pregrado de medicina y caracterizar las actitudes, los conocimientos y las prácticas frente a este comportamiento”. **Métodos:** El estudio transversal incluyó a 625 estudiantes de pregrado en medicina de una

universidad privada de Medellín-Colombia. Se diseñó una encuesta de 45 preguntas. La variable dependiente es la automedicación de antibióticos y analgésicos. Escalas y medias obtenidas con su medida de dispersión. Se exploraron las posibles asociaciones entre la práctica de la automedicación, el género y el semestre de formación. Se tomó como valor significativo $p < 0.05$. **Resultados:** Se incluyeron 625 estudiantes, quienes aceptaron completar la encuesta, equivalente al 58% del total de estudiantes matriculados. El 67% son mujeres. La relación mujer / hombre fue de 2: 1. La edad media fue de 20 años (rango intercuartílico: 3). Las tasas de automedicación fueron del 84 % entre las mujeres y el 81% de los hombres, y el uso de antibióticos fue del 28% entre las mujeres y el 21% de los hombres. **Conclusión:** 90.1 % de los estudiantes consideran que la automedicación es una práctica insegura; El 93 % sostiene que la autoadministración de antibióticos crea resistencia; Sin embargo, el 78,6 % mostró señales de que continuaría automedicándose (19).

Jaime, (2018) su investigación tuvo como **objetivo** “Determinar la relación entre la automedicación y el uso de los servicios de salud del personal no médico en el C.M.I. "Ollantay” de San Juan de Miraflores, 2018”. **Método:** El estudio básico, correlacional, transversal, con enfoque cuantitativo. La muestra es de 100 usuarios, la técnica es una encuesta y un cuestionario como herramienta. **Resultados:** Existe una relación negativa baja y el nivel de significancia bilateral $p < 0.05$ aceptando la hipótesis general. **Conclusión:** existe relación baja entre el nivel de automedicación y los servicios del personal (20).

Chero, (2012) su investigación tuvo como **objetivo** “Determinar la relación que existe entre la percepción de la calidad de atención de los servicios de salud con la automedicación en los estudiantes de enfermería”. **Método:** El estudio es descriptivo, correlacional, transversal, con enfoque cuantitativo. La muestra es de 159 estudiantes, la técnica es una encuesta y un cuestionario como herramienta. **Resultados:** Los porcentajes de automedicación en los alumnos de enfermería el 57.9 % de alumnos si se automedican y el 42.1 % de alumnos no

se automedican. Se concluyó que hay interacción enormemente significativa. **Conclusión:** la mala percepción de la calidad de atención de los servicios de salud influye en la elección de automedicarse de los estudiantes de la facultad de enfermería (21).

Alva, (2022) su investigación tuvo como **objetivo** “Evaluar si la percepción de mala calidad de atención médica está asociada a la automedicación”. **Método:** el estudio es descriptivo, transversal analítico. La muestra es de 164 usuarios, la técnica es una encuesta y un cuestionario como herramienta. **Resultados:** Los pacientes que percibieron como mala la calidad de atención médica recibida se asociaron a una mayor frecuencia de automedicación, que los que percibieron una buena calidad de atención. **Conclusión:** La percepción de mala calidad de atención médica se localizó vinculada a la automedicación, en pacientes que asisten a consulta externa (22).

Chávez, (2020) su investigación tuvo como **objetivo** “determinar la relación que existe entre calidad del servicio y satisfacción del cliente en la empresa ALEPAHARMA S.A.C., Trujillo 2020”. **Métodos:** el estudio fue cuantitativo, no experimental, correlacional, diseño transversal, tuvo una muestra de 250 usuarios, la técnica fue la encuesta y como herramienta se usó el cuestionario. **Resultados:** la calidad de servicio es de nivel bueno, así como también en el grado bueno se encuentra satisfacción del cliente, por lo que los elementos tangibles en un 12.0% de las personas encuestadas están dentro del nivel malo, así como, el 22.7% en un grado regular, como también el 59.3% se ubica en el nivel bueno y así mismo el 6.0% de los encuestados manifiestan que la empresa se halla dentro de un grado excelente. **Conclusión:** la satisfacción del usuario fue alto y en un nivel regular (23).

2.1.2. Antecedentes internacionales

Gamboa, (2019) su investigación tuvo como **objetivo** “Determinar las causas que predisponen a la automedicación con paracetamol en usuarios que asisten a establecimientos

farmacéuticos del distrito de Sullana”. **Método:** el estudio fue de tipo prospectivo, descriptivo y transversal. La muestra fue de 174 usuarios, se utilizó como instrumento de recolección de datos y la técnica fue encuesta directa, estructurada con preguntas abiertas y cerradas relacionadas sobre automedicación con paracetamol. **Resultados:** hubo una tasa global de 62,6% de automedicación con paracetamol. De los cuales el 47,7% son jóvenes de 19 a 39 años, de los cuales el 39,1% son mujeres. El nivel educativo es principalmente de educación técnica superior, representando el 36,2%. El motivo se debe al retraso en la consulta médica en el 39,1%, debido a la derivación el 29,9%, debido a la publicidad en los medios el 21,3%, debido a la prescripción previa es del 16,7%. **Conclusión:** no hubo asociación entre sexo, edad y nivel educativo, ni asociación entre prevalencia y causas de autoadministración de paracetamol. El nivel de significancia correspondió a 0.000 menor que el Alfa (0.05) por lo que se acepta la hipótesis de estudio (24).

Venegas, (2018) su investigación tuvo como **objetivo** “Determinar el nivel sociocultural y nivel automedicación de los usuarios del Puesto de Salud Ciudad De Gosen del distrito de Villa María del Triunfo”. **Método:** El estudio es descriptivo, correlacionado, transversal, con enfoque cuantitativo. La muestra es de 106 usuarios, la técnica es una encuesta y un cuestionario como herramienta. **Resultados:** Existe una relación positiva entre las variables en el nivel de correlación medio y el nivel de significancia bilateral $p < 0.05$ aceptando la hipótesis general. **Conclusión:** existe relación entre el nivel de automedicación y el nivel sociocultural de las personas del distrito de Villa María del Triunfo (25).

Vásquez, (2019) su investigación tuvo como **objetivo** “Determinar los niveles de automedicación en los usuarios de boticas y farmacias de la Ciudad de Chachapoyas 2018”. **Método:** “El estudio fue de enfoque cuantitativo, descriptivo de tipo observacional, prospectivo, transversal y de análisis univariado. Constituido por 68 usuarios, el instrumento fue mediante un formulario de cuestionario denominado “Niveles de automedicación y una

confiabilidad moderada de 0.63 por Alfa de Cronbach. **Resultados:** se encontraron 100% (68) usuarios, 70,6% (8) automedicación moderada, 23,5% (16) baja y 5,9% (4) alta. En cuanto a los síntomas, el 55,9% (38) presentaba un nivel moderado de automedicación, el 38,2% (26) nivel bajo y el 5,9% (4) nivel alto. **Conclusión:** encontraron que casi las tres cuartas partes de los usuarios que acudían a la farmacia para automedicarse eran moderados, en tamaño de síntoma medio a bajo, y en recomendaciones y motivos moderados-altos (26).

Barzola y Mondaca (2019) su investigación tuvo como **objetivo:** “Determinar el nivel de satisfacción y calidad en la atención del usuario de la Farmacia de consulta externa del Hospital III de Emergencias Grau ESSALUD Julio-Setiembre 2018”. **Método:** se trata de una encuesta descriptiva, correlacional, no experimental y transversal. Se utilizó como herramienta el cuestionario SERVQUAL modificado, siendo los estadísticos chi-cuadrado y correlación de Spearman. Una población de 202 usuarios respondió a una encuesta sobre la satisfacción del usuario y la calidad de la atención. **Resultados:** de un total de 18,8% (38) con baja satisfacción, 13,4% (27) tienen buena satisfacción, que es el aspecto que más contribuye al tiempo de espera para la atención con una puntuación que peor es del 26,2%. En 43.4 %, quienes pensaron que el tiempo de espera para la atención fue malo también dijeron que la calidad de la atención fue mala, mientras que en 64.9 %, quienes consideraron que el tiempo de espera para la atención fue bueno, también dijeron que la calidad de la atención fue mala. de cuidado. Este comportamiento se encontró en 3 dimensiones de calidad de la atención (Información para usuarios, Horas de servicio y Centro de farmacia) y 3 dimensiones de satisfacción del usuario (cantidad de dosis, tiempo de espera) y tratamiento recibido), donde las variables están directamente relacionadas. **Conclusión:** Se puede determinar que existe una relación frecuente entre la calidad de la atención y el nivel de satisfacción de los usuarios consultados sobre la farmacia porque el porcentaje de

satisfacción encontrado en la encuesta es de 67,8%, mientras que la calidad de la atención fue de 44,6% (27).

Hidalgo y Correa, (2021) su investigación tuvo como **objetivo** “determinar la relación entre la automedicación para tratamiento del dolor y la satisfacción percibida en usuarios atendidos en Botica Mifarma019 Puente Piedra, Lima 2021”. **Métodos:** investigación básica, no experimental, correlacional, diseño transversal, muestra de 234 usuarios, técnica de encuesta y como herramienta de cuestionario, al realizar prueba de hipótesis se utilizó determinación de chi-cuadrado y al momento de proceder con el trabajo hubo un 95% de confianza. **Resultados:** encontraron sintomático 57,9% en ocasiones y 2,6% siempre; Todavía tienen dolor de cabeza (29,5%), dolor visceral (18,8%), dolor lumbar (15,8%), dolor musculoesquelético (16,7%) y neuralgia (9%). Los fármacos más utilizados fueron los AINES (67,5%), seguidos de los corticoides (9,1%), los antidepresivos el 44.9 % y los opioides leves (38,5%). **Conclusión:** no hubo una relación significativa entre la automedicación para el tratamiento del dolor y la satisfacción percibida, ya que el 53,8% tenía un alto grado de satisfacción y el 80,3% se automedicaba en ocasiones (28).

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Calidad de servicio.

Es una de las variables que se estudia y se convierte en la clave por la fuerte competitividad de las oficinas farmacéuticas y la necesidad de satisfacer las expectativas de los clientes que compran diversos productos farmacéuticos, debido a la creciente importancia e imposición de requisitos a las empresas. Esas expectativas incluyen no solo los precios de los medicamentos y la calidad de los productos o servicios farmacéuticos, sino también la velocidad, confiabilidad y eficiencia de la entrega a través de la dispensación y / o dispensación.

A su vez, acoge diversos significados:

- ✓ Calidad de correspondencia, es de acuerdo percepción del cliente de la correspondencia entre el desempeño en la práctica farmacéutica y las expectativas, que está vinculada a todos los subfactores, cuantificables, y la calidad del servicio de dispensación y / o dispensación por parte del personal. Por tanto, es el consumidor quien decide qué es la calidad.
- ✓ Toda la organización de la práctica farmacéutica es responsable de la calidad sin defectos; El personal, los gerentes y todos los contactos de los pacientes deben unirse en una gran búsqueda de defectos organizada, que solo logrará la discapacidad si todos están registrados con el mismo entusiasmo.

Así como, la calidad del servicio está representada por un conjunto de características que definen a las farmacias en cuanto a las acciones intocables que brindan a los clientes, según sus necesidades y expectativas, los evaluadores y si la calificación es satisfactoria o no, depende de la percepción (29).

Además, la calidad de servicio podemos definirla como, la medida en que los servicios de salud mejoran la probabilidad de resultados de salud favorables y son consistentes con el conocimiento profesional actual y en la medida en que la atención aumenta la probabilidad de resultados deseados del paciente y reduce la probabilidad de resultados indeseables, de acuerdo con el estado actual del conocimiento (30).

2.2.1.1. Dimensiones de la calidad de servicio

Los criterios que se toman, cuando el cliente percibe el servicio que recibe, entre los cuales se mencionan:

- ✓ **Tangibilidad o elementos tangibles**

Estos son los factores físicos que acompañan a la prestación del servicio en una farmacia, tales como la disponibilidad de instalaciones, equipos de comunicación, equipos y personal que puede ser puesto por el cliente, parte de la evaluación de la calidad del servicio de la empresa (31) .

✓ **Capacidad de respuesta**

La actitud de la oficina de farmacia a la hora de brindar soluciones a los clientes y brindar un servicio rápido; Depende del cumplimiento del compromiso con el cliente en cuanto a tiempo y accesibilidad para contactar con la oficina de farmacia (31).

✓ **Seguridad**

Esta dimensión incluye la confianza que los clientes tienen en la forma en que las oficinas de farmacia resuelven los problemas y el cuidado que muestran en la satisfacción de sus necesidades, en consideración a crear y mantener una buena reputación para sus clientes. Nombrar la farmacia, capacitar al personal para tratar con los clientes, transmitir confianza, y evitar interacciones agresivas con los pacientes (31).

✓ **Empatía**

La oficina farmacéutica ofrece a sus clientes una atención personalizada y amigable, para que esto suceda se requiere una buena comunicación para brindar información sobre todos estos aspectos del servicio(29,31).

✓ **Horario de atención**

La calidad de la atención de los consumidores de drogas en algún aspecto de los horarios de apertura de las farmacias, un indicador de la relación entre la calidad y la disponibilidad de las existencias de medicamentos (31).

✓ **Fiabilidad**

Es el compromiso del proveedor de servicios con el usuario, cumpliendo las promesas hechas con respecto a la entrega del producto, el costo y la resolución de problemas (31).

2.2.1.2. Modelos de evaluación de calidad de servicio.

Los diferentes modelos de servicio tienen representaciones simplificadas. Entre los modelos de evaluación de la calidad del servicio más típicos se encuentran:

- ✓ **Modelo Nórdico de Gronroos:** Muestra que los clientes están influenciados por los resultados del servicio, por la forma en que se recibe y por la imagen corporativa de la organización que brinda ese servicio.
- ✓ **Modelo de Bitner:** Describe la calidad del servicio como resultado de una experiencia satisfactoria / insatisfactoria. Como se muestra en la figura, el modelo de no confirmación se introduce por la divergencia entre el resultado percibido de la transacción y el servicio, según determinadas características y expectativas del servicio, el usuario asume en función de su actitud original. Están recibiendo servicios.
- ✓ **Modelo de Bolton y Drew:** presenta la calidad del servicio percibida como una insatisfacción existencial con las expectativas del cliente sobre el servicio y las características percibidas a nivel del componente.
- ✓ **Modelo de Parasuraman, Zeithalm y Berry (SERVQUAL).** Este modelo americano SERVICE QUALITY (SERVQUAL) de Parasuraman, Zeithalm y Berry, este modelo es, con mucho, el más utilizado en la investigación de la calidad del servicio. Hay muchas encuestas que muestran que se utiliza en diversos campos como el turismo, la educación, los supermercados, la medicina (32).

2.2.2. Automedicación por Cefaleas

Para la Organización Mundial de la Salud (OMS), la automedicación es un componente del autocuidado, el cual es definido como “el propio tratamiento de los signos y síntomas de enfermedad que las personas padecen ha sido la forma más utilizada para el mantenimiento de la salud”. Es también “el cuidado que los individuos hacen de su propia salud y bienestar, incluyendo el que hacen a los miembros de su familia y a otros fuera de este ámbito”. Se considera la primera etapa o nivel de la atención en salud y se estima que resuelve cerca de 80-90% de los problemas de salud(33).

La automedicación, según un comunicado conjunto de la Federación Farmacéutica Internacional y la industria mundial, es el uso de medicamentos sin receta y por iniciativa del pueblo. Esto se debe a la existencia y disponibilidad para el público de medicamentos de venta libre y de venta libre. Sin embargo, los pacientes no solo compran medicamentos de venta libre, sino que también usan medicamentos recetados(34).

La automedicación es una práctica ética subjetiva muy común entre los pacientes de urgencias, en quienes eligen obtener medicamentos de venta libre para aliviar una enfermedad, que generalmente se considera de baja gravedad (35).

Por lo tanto, la automedicación por cefalea es el autotratamiento de personas con una condición de cefalea, sin ninguna supervisión médica donde incluye la adquisición de medicamentos en oficinas farmacéuticas, ya sea por recepcionar de tratamientos inconclusos o por alguna otra fuente (36).

Las cefaleas primarias como la migraña es una enfermedad de impacto socioeconómico como médico y es la séptima causa de discapacidad en el mundo, provocando altos costos anuales. También es una dolencia común para la automedicación en todo el mundo (13).

2.2.2.1.Causas que intervienen en la automedicación por cefaleas

La falta de accesibilidad a los servicios de salud, demoras en la atención, falta de seguridad social, facilidad en la venta de medicamentos, nivel de ingresos económicos, acceso de información de los medicamentos por diferentes medios de comunicación como internet. Que se presenta en todos los niveles educativos. Además entre las causas de la automedicación para cefaleas es la falta de tiempo, por el acceso a los medicamentos, por las experiencias previas de automedicación, no accesibilidad a profesionales de salud, por enfermedades crónicas y entre otros (37).

Así como, otras causas que contribuyen al uso inadecuado de medicamentos incluyen: falta de conocimientos teóricos y prácticos, publicidad de medicamentos inapropiada y poco ética por parte de las compañías farmacéuticas, ganancias de la venta de medicamentos, disponibilidad de medicamentos, medicamentos sin restricciones, trabajadores de la salud con exceso de trabajo, medicamentos y la ausencia de políticas farmacéuticas nacionales coordinadas (34).

2.2.2.2.Frecuencia de automedicación para cefaleas.

Es la medida del número de veces que se repite la automedicación por unidad de tiempo, tanto de forma general como por las variables sexo, edad, escolaridad y ocupación (38).

La frecuencia de la automedicación para cefaleas seda por cuenta propia, por recomendación de algún familiar, sin supervisión médica, por conocimientos básicos de los conceptos de los medicamentos, falta de concientización de profesionales de salud por la automedicación para cefaleas con ello controlan la cefalea de meses o semanas en días (36).

2.2.2.3.Conocimiento y práctica de la automedicación

El porcentaje más alto de estudiantes considera la automedicación como un comportamiento inseguro, al igual que otros continuarán automedicarse. Argumentan que la automedicación

les crea resistencia y que, si bien la automedicación puede mejorar un síntoma de la enfermedad, crea otros problemas de salud.

2.2.2.4.Síntomas específicos y tratamientos automedicados

Se exploraron dos situaciones dolorosas específicas con alta prevalencia en la población general (dolor de cabeza y síntomas menstruales) y opciones de automedicación con medicación. Para los dolores de cabeza, puede curarse por sí solo con acetaminofén, AINES, AINE y cafeína, triptanes y otros compuestos. Para los síntomas menstruales, las mujeres se automedican con ibuprofeno, buscapina, naproxeno, diclofenaco, dipirona, tramadol y otilonio. Guardan sus medicamentos en un bolso o mochila, en un llamado "botiquín": analgésicos, antiinflamatorios y antibióticos (19) .

El principal síntoma es la cefalea y el medicamento que más consumen es el acetaminofén(35).

2.2.2.5.Medicamentos para cefaleas

Son los medicamentos más usados para controlar la cefalea, entre ellos tenemos al paracetamol que es más usado, el ibuprofeno, ergotamina, diclofenaco, naproxeno, tramadol, ketorolaco, indometacina y otros aines. Así como, el uso de complejo B en la automedicación para cefaleas (36).

2.2.2.6.Consecuencias de la automedicación

El uso inadecuado de medicamentos autorizados por prescripción previa de un profesional médico representa un riesgo grave para la salud pública, porque:

- ✓ El uso de medicamentos de venta libre puede interferir con el diagnóstico y el tratamiento oportuno.

- ✓ Cuando se compran medicamentos en establecimientos sin licencia, no hay garantía de calidad y origen, y se pueden comprar productos falsificados, de imitación, vencidos o en mal estado. Aumenta el riesgo de eventos adversos, toxicidad e interacciones medicamentosas.

Mayor riesgo de resistencia a los antibióticos, clase de fármacos que deben utilizarse en todos los casos, bajo prescripción médica(39).

2.3. Formulación de la hipótesis

2.3.1. Hipótesis General

H1: Si existe relación entre la calidad de servicio y la automedicación por cefaleas en pacientes que acuden a dos boticas de la avenida José Carlos Mariátegui en Villa María del Triunfo, Lima 2022.

H0: No existe relación entre la calidad de servicio y la automedicación por cefaleas en pacientes que acuden a dos boticas de la avenida José Carlos Mariátegui en Villa María del Triunfo, Lima 2022.

2.3.2. Hipótesis Específicas

H1: Si existe relación entre la calidad de servicio y los medicamentos para cefaleas en pacientes que acuden a dos boticas de la avenida José Carlos Mariátegui en Villa María del Triunfo, Lima 2022.

H0: No existe relación entre la calidad de servicio y los medicamentos para cefaleas en pacientes que acuden a dos boticas de la avenida José Carlos Mariátegui en Villa María del Triunfo, Lima 2022.

H2: Si existe relación entre la calidad de servicio y las causas de la automedicación por cefaleas en pacientes que acuden a dos boticas de la avenida José Carlos Mariátegui en Villa María del Triunfo, Lima 2022.

H0: No existe relación entre la calidad de servicio y las causas de la automedicación por cefaleas en pacientes que acuden a dos boticas de la avenida José Carlos Mariátegui en Villa María del Triunfo, Lima 2022.

H3: Si existe relación entre la calidad de servicio y la frecuencia de la automedicación por cefaleas con en pacientes que acuden a dos boticas de la avenida José Carlos Mariátegui en Villa María del Triunfo, Lima 2022.

H0: No Existe relación entre la calidad de servicio y la frecuencia de la automedicación por cefaleas con en pacientes que acuden a dos boticas de la avenida José Carlos Mariátegui en Villa María del Triunfo, Lima 2022.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1.Método de investigación

La presente investigación es hipotético deductivo porque permite comprender la automedicación por cefaleas, para explicar las causas que lo generan, a partir de una hipótesis para finalmente llegar a la deducción en base a los resultados hallados (40).

3.2.Enfoque de investigación

La investigación se llevó a cabo mediante el enfoque cuantitativo porque se ha realizado la recolección y análisis de datos de la calidad de servicio de la botica, para contestar las preguntas de investigación de las variables, mediante el paquete estadístico (41).

3.3.Tipo de investigación

La presente investigación es tipo básico porque pretende recolectar datos de las variables. La investigación básica tiene como objetivo obtener nuevos conocimientos o modificar teorías ya existentes, aumentando los saberes científicos (40,42).

3.4.Diseño de investigación

Según las variables la investigación es no experimental porque es imposible manipular variables o asignar aleatoriamente a los sujetos o a las condiciones.

Dependiendo de la cronología de los hechos bajo la investigación, esta tesis es prospectiva, pues la investigación se observa y se llevó a cabo, se comenzó con la obtención de las herramientas para luego continuar con el análisis de la información obtenida.

De acuerdo al cronograma y secuencia de la investigación, este trabajo de investigación es transversal, pues la investigación se realizó con una sola observación que se realizó con las herramientas dentro del tiempo asignado establecido en enero de 2022.

Según a su análisis y al alcance de sus resultados, este proyecto de tesis es correlacional, ya que midió en qué medida existe la relación entre la variable independiente y la variable dependiente(41).

3.5.Población, muestra y muestreo

Población

La población de una encuesta es el conjunto que queremos describir o también del que pretendemos sacar conclusiones. (40) Por lo tanto, la población del presente estudio está formada por los pacientes que acuden a las dos boticas de la avenida José Carlos Mariátegui, Villa María del Triunfo mayores de 18 años. Será un total de 800 pacientes.

Muestra

La muestra debe de ser la representación de toda nuestra población donde tienen características parecidas de las que se muestran población total. (40) La muestra está conformado por 260 pacientes que acuden a dos boticas de la avenida José Carlos Mariátegui de Villa María del Triunfo mayores de 18 años.

Criterios de inclusión

- ✓ Pacientes que acuden a la una de las dos boticas de la avenida José Carlos Mariátegui de Villa María del Triunfo.
- ✓ Pacientes mayores a 18 años.
- ✓ Pacientes que son de ambos sexos.

Criterios de exclusión

- ✓ Menores a 18 años
- ✓ Pacientes que acuden a las dos boticas de la avenida José Carlos Mariátegui de Villa María del Triunfo que no desean participar de la encuesta.

Fórmula para hallar la muestra

Para hallar el tamaño de la muestra se empleará la siguiente formula estadística.

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

- N = población
- z = Nivel de confianza
- P*q = Varianza de la población
- e = Error muestral

El nivel de confianza 95% y margen de error 5%, entonces

$$z = 1.96 \quad p = 0.5 \quad q = 0.5 \quad e = 0.05 \quad N=800$$

Reemplazamos los datos en la fórmula

$$n = \frac{(1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 800}{(0.05)^2 \times (800-1) + (1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = 260$$

La muestra estará conformada por 260 pacientes, distribuidos de la siguiente manera:

Botica N ° 1: Botica “San José” Av. José Carlos Mariátegui N°3498 P.J. Villa Limatambo

Mza. D Lote 5 Villa María del Triunfo: 130 pacientes encuestados

Botica N °2: Botica “San José” Av. José Carlos Mariátegui Mza. A Lot.15 Int.1 A.H 14 de

Enero Villa María del Triunfo: 130 pacientes encuestados

Haciendo un total de 260 encuestados

3.6. Variables y operacionalización

Variable independiente: Automedicación por cefaleas

Variable dependiente: Calidad de servicio a los pacientes

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIÓN	INDICADOR	VALORES	CRITERIOS DE MEDICION	TIPO DE VARIABLE	INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS
Variable 1 Automedicación por cefaleas	El propio tratamiento de los signos y síntomas de enfermedad que las personas padecen, ha sido la forma más utilizada para el mantenimiento de la salud. (36,5)	<ul style="list-style-type: none"> - Medicamentos - Causas de la automedicación - Frecuencia de la automedicación 	<ul style="list-style-type: none"> • Analgésicos • Antimigrañosos • Opioides • Otros • Económicas • Tiempo • Recomendación • Desconocimiento o publicidad • Diariamente • Semanalmente • Mensualmente 	Numéricos	<ul style="list-style-type: none"> - Nunca - Casi nunca - A veces - Casi siempre - Siempre 	<p>Cuantitativo</p> <p>Discreta</p>	Cuestionario.

<p>Variable 2</p> <p>Calidad de servicio a los pacientes</p>	<p>La competencia y la necesidad de satisfacer las expectativas de los clientes adquieren cada vez más importancia e imponen requerimientos cada vez más fuertes sobre las empresas. (31)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Capacidad de respuesta - Elementos tangibles - Empatía - Seguridad - Horario de atención - Fiabilidad 	<ul style="list-style-type: none"> • El servicio que brindan es rápido y oportuno. • Ofrecen soluciones a los clientes. • Presentación del personal. • Limpieza y orden de las instalaciones e infraestructura. • Equipos tecnológicos que tienen en la botica. • Trato del personal • Interés por solucionar el problema de salud. • Interés por solucionar las necesidades del cliente. • Preocupación por mejorar el servicio. • El personal posee el conocimiento adecuado. • La información que brindan es confiable. • Confidencialidad y discreción en la atención • Cumplen con el horario establecido. • El horario es el adecuado. • Cumplen con el servicio prometido. • El servicio es correcto y sin errores. 	<p>Numéricos</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Mala - Regular - Buena - Muy buena - Excelente 	<p>Cuantitativo</p> <p>Discreta</p>	<p>Cuestionario</p>
--	---	--	--	------------------	--	-------------------------------------	---------------------

3.7. Técnicas e instrumento de recolección de datos

3.7.1. Técnica

Se usó la técnica de la encuesta que nos permitió recolectar datos de nuestro grupo de estudio. Esta encuesta nos permitió conocer los hechos importantes que son valiosos para realizar nuestra investigación, por lo tanto, se evitó que sean largas para evitar el desinterés de las personas (43).

Los instrumentos son los indicadores que nos informan sobre las variables de la investigación y que se concretan en mediciones, preguntas, observaciones, registros, etc (44).

En la presente investigación el instrumento es el cuestionario, que se trata de la construcción de un conjunto sistemático de preguntas escritas vinculadas a las hipótesis de trabajo y, por tanto, a las variables e indicadores de investigación. Su propósito es recopilar información para verificar hipótesis de trabajo (6).

3.7.2. Descripción

Se utilizó el cuestionario como instrumento de recolección de datos, pues a través de este cuestionario se pudo averiguar los datos objetivos.

El cuestionario está constituido la primera parte por preguntas generales.

La segunda parte está constituida por 27 preguntas con respuestas cerradas, las cuales están divididas en 2 variables. La variable independiente tiene tres dimensiones: medicamentos, causas de la automedicación por cefaleas y frecuencia. La variable dependiente tiene seis variables: capacidad de respuesta, aspectos tangibles, empatía, seguridad, horario de atención y fiabilidad, con escala de medición de tipo Likert.

3.7.3. Validación

La validez se define como el grado en que un instrumento mide con exactitud la variable que pretende medir, se logra cuando se demuestra que el instrumento refleja el concepto abstracto a través de sus indicadores. (40) La validación se realizará mediante el juicio de expertos, el cuál será por tres profesionales Químicos farmacéuticos con grado de maestría o doctor, con amplia experiencia en investigación:

- Dr. Ambrosio Teodoro Esteves Pairazaman
- Mg. Mery Aquino Común
- Dra. Emma Caldas Herrera

3.7.4. Confiabilidad

En esta investigación para poder determinar la confiabilidad del instrumento se utilizó la prueba estadística del coeficiente del alfa de Cronbach. Se considera que es confiable cuando el puntaje es mayor a 7.0. Para la presente investigación se encontró un Alfa de Cronbach de 0.841.

3.8. Procesamiento y análisis de datos

Se realizó teniendo en cuenta la siguiente secuencia de pasos:

Paso 1: Los datos obtenidos de la encuesta se ingresaron a una hoja de Excel.

Paso 2: Se analizaron, mediante el programa estadístico SPS V26.

Paso 3: Se realizó un análisis de fiabilidad

Paso 4: Análisis descriptivo

Paso 5: Análisis diferencial

Paso 6: Presentar, ver tablas y gráficas.

3.9.Aspectos éticos

En este estudio, se observaron los siguientes principios éticos reconocidos por Belmont.

Principio de Autonomía: establece que cada persona decide libre y voluntariamente participar en la investigación, en ningún momento estarán obligados a participar y se respeta su decisión aprobada por la firma del consentimiento informado(45).

Principio de beneficencia: Se basa en no causar daño, ya sea físico o psicológico a la persona, asegurando que la información que brindan no se utiliza en su contra (45).

Respeto a las Personas: Es respetar que las personas son vistas como agentes autónomos y que quienes pierden su autoestima dueños tienen derecho a ser protegidos (45) .

Principio de justicia: Los datos se procesarán según todas las variables consideradas, sin excepción de la tesis. Tratados de manera justa, respetando su derecho a la privacidad (45).

CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

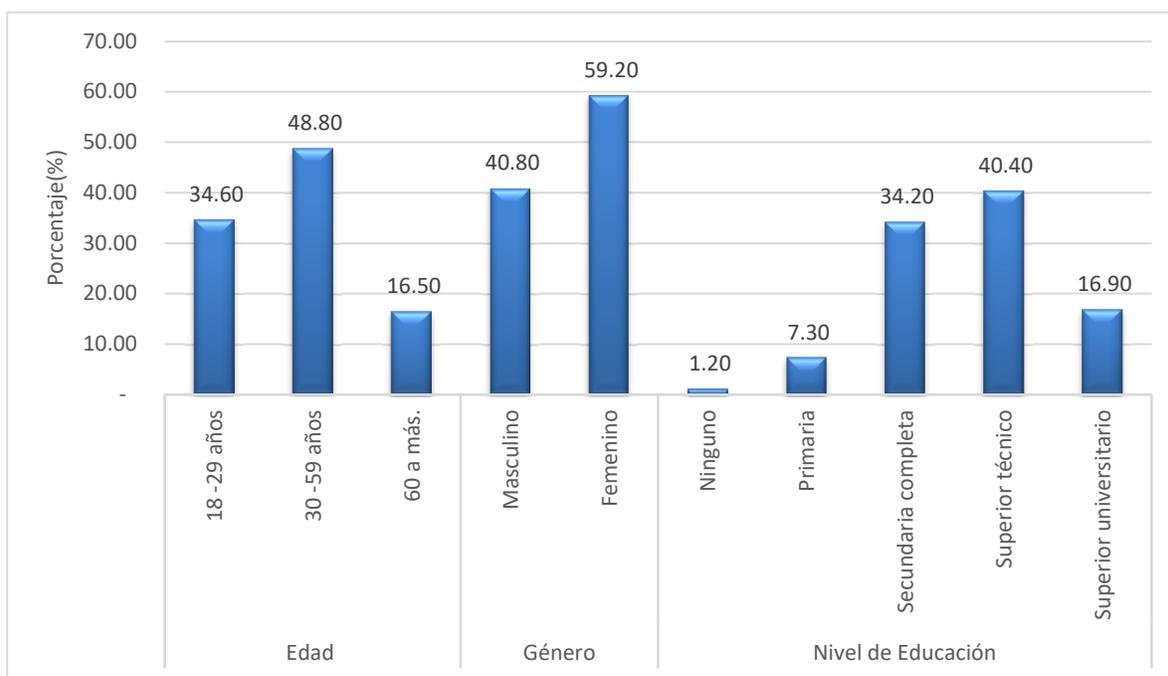
4.1.Resultados

4.1.1. Análisis descriptivos de los resultados

Tabla N°1: Datos generales de pacientes encuestados por cefaleas que acuden a dos boticas de la avenida José Carlos Mariátegui en Villa María del Triunfo, Lima 2022.

Datos del paciente		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Edad	18 -29 años	90	34,6	34,6
	30 -59 años	127	48,8	83,5
	60 a más.	43	16,5	100,0
	Total	260	100,0	
Género	Masculino	106	40,8	40,8
	Femenino	154	59,2	100,0
	Total	260	100,0	
Nivel de Educación	Ninguno	3	1,2	1,2
	Primaria	19	7,3	8,5
	Secundaria completa	89	34,2	42,7
	Superior técnico	105	40,4	83,1
	Superior universitario	44	16,9	100,0
Total		260	100,0	

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

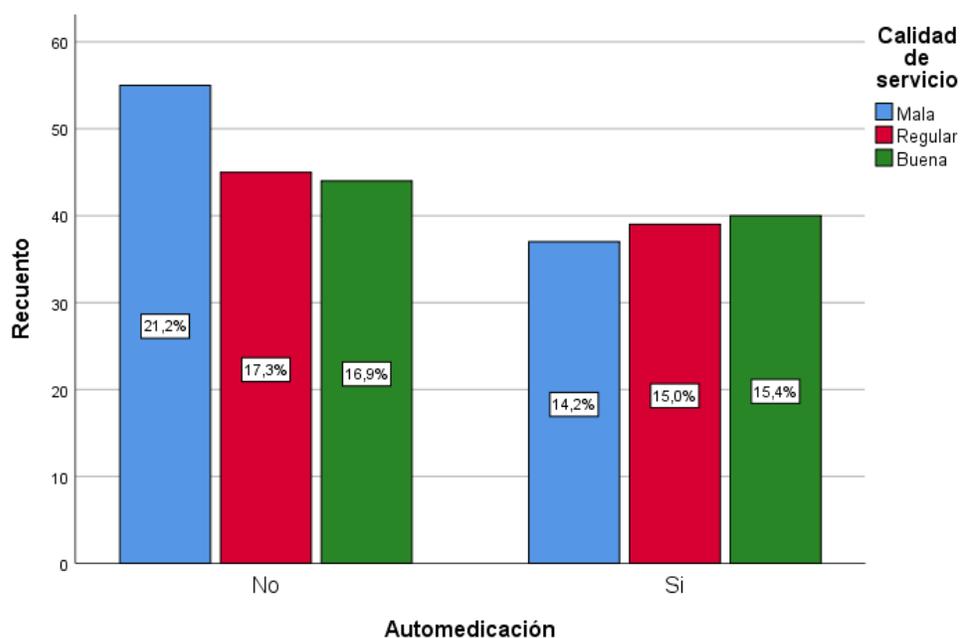
Figura N°1: Datos generales en pacientes encuestados por cefaleas que acuden a dos boticas de la avenida José Carlos Mariátegui en Villa María del Triunfo, Lima 2022.

Interpretación:

Según la tabla 1 y figura 1 se encontró que la edad de los pacientes encuestados en mayor proporción (48,8%) es de 30 a 59 años. En menor proporción (16,5%) es de 60 años a más. El género más frecuente es el femenino (59,2%) respecto del masculino (40,8%). El nivel de educación superior técnico, secundaria completa, superior universitario con un (40,4%, 34,2% y 16,9% respectivamente) y el menor porcentaje tiene primaria y ningún grado de instrucción (7,3% y 1,2% respectivamente).

Tabla N°2: Tabla cruzada entre la automedicación por cefaleas y la calidad de servicio en pacientes que acuden a dos boticas de la avenida José Carlos Mariátegui en Villa María del Triunfo, Lima 2022.

		Calidad de servicio			Total
		Mala	Regular	Buena	
Automedicación por cefaleas	No	21,2%	17,3%	16,9%	55,4%
	Si	14,2%	15,0%	15,4%	44,6%
Total		35,4%	32,3%	32,3%	100,0%



Fuente: Elaboración propia

Figura N°2: Automedicación por cefaleas y la calidad de servicio en pacientes que acuden a dos boticas de la avenida José Carlos Mariátegui en Villa María del Triunfo, Lima 2022

Interpretación:

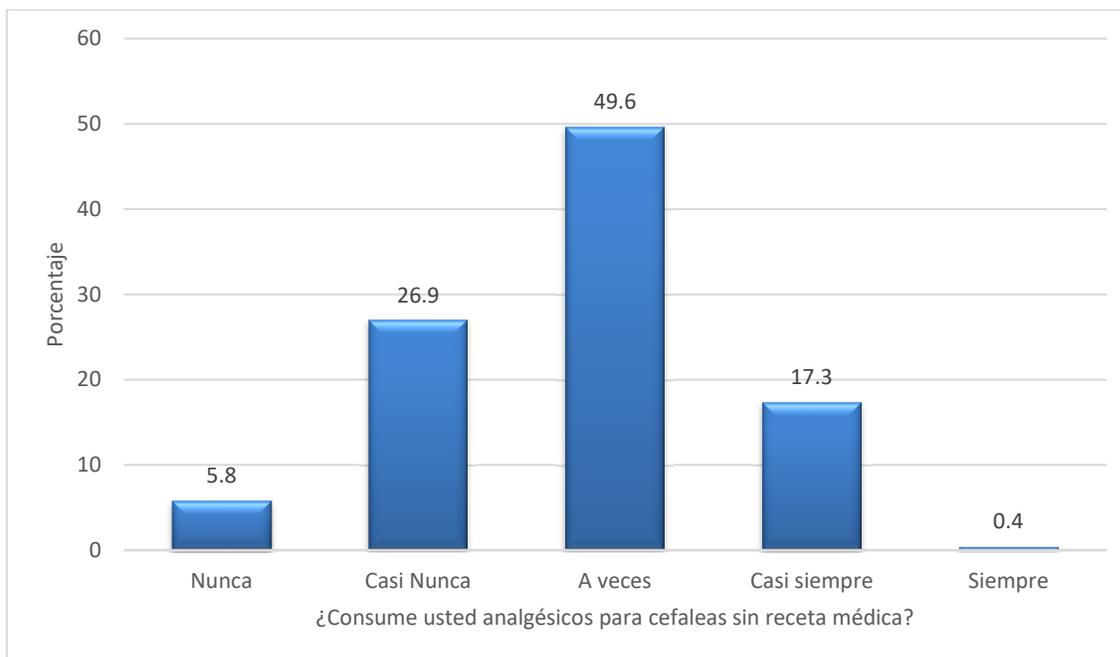
Según la tabla 2 y figura 2 que el 55,4% (144) de los encuestados no se automedican, siendo el 21,2% (55) que lo realiza por mala calidad de servicio que reciben; mientras que el 44,6%

(116) se automedican, principalmente por buena calidad de servicio que representa el 15,4% (40), dándose a conocer que no tiene relación significativamente alta ambas variables.

Tabla N°3: Medicamentos, según el consumo de analgésicos para cefaleas sin receta médica en pacientes encuestados que acuden a dos boticas de la avenida José Carlos Mariátegui en Villa María del Triunfo, Lima 2022.

Medicamentos para cefaleas	Frecuencia	Porcentaje %	Porcentaje acumulado	
¿Consumen usted analgésicos para cefaleas sin receta médica?	Nunca	15	5,8	5,8
	Casi Nunca	70	26,9	32,7
	A veces	129	49,6	8,3
	Casi siempre	45	17,3	99,6
	Siempre	1	0,4	100,0
Total	260	100,0		

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Figura N°3: Medicamentos, según el consumo de analgésicos para cefaleas sin receta médica en pacientes encuestados que acuden a dos boticas de la avenida José Carlos Mariátegui en Villa María del Triunfo, Lima 2022.

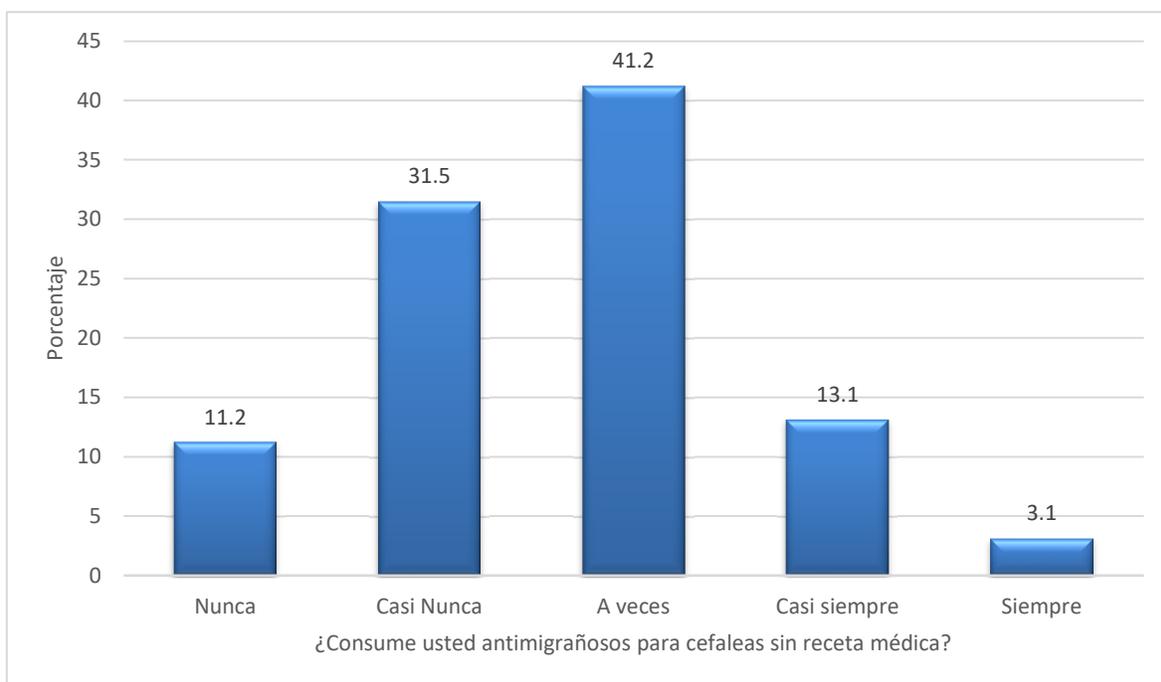
Interpretación:

Según la tabla 3 y figura 3 sobre el consumo de analgésicos para cefaleas sin receta médica se encontró que el 49,6% de los encuestados a veces lo consumen, el 26,9% casi nunca, el 17,3% casi siempre, el 5,8% nunca y el 0,4% siempre.

Tabla N°4: Medicamentos, según el consumo de antimigrañosos para cefaleas sin receta médica en pacientes encuestados que acuden a dos boticas de la avenida José Carlos Mariátegui en Villa María del Triunfo, Lima 2022.

Medicamentos para cefaleas	Frecuencia	Porcentaje %	Porcentaje acumulado	
¿Consume usted antimigrañosos para cefaleas sin receta médica?	Nunca	29	11,2	11,2
	Casi Nunca	82	31,5	42,7
	A veces	107	41,2	83,8
	Casi siempre	34	13,1	96,9
	Siempre	8	3,1	100,0
Total	260	100,0		

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Figura N°4: Medicamentos, según el consumo de antimigrañosos para cefaleas sin receta médica en pacientes encuestados que acuden a dos boticas de la avenida José Carlos Mariátegui en Villa María del Triunfo, Lima 2022.

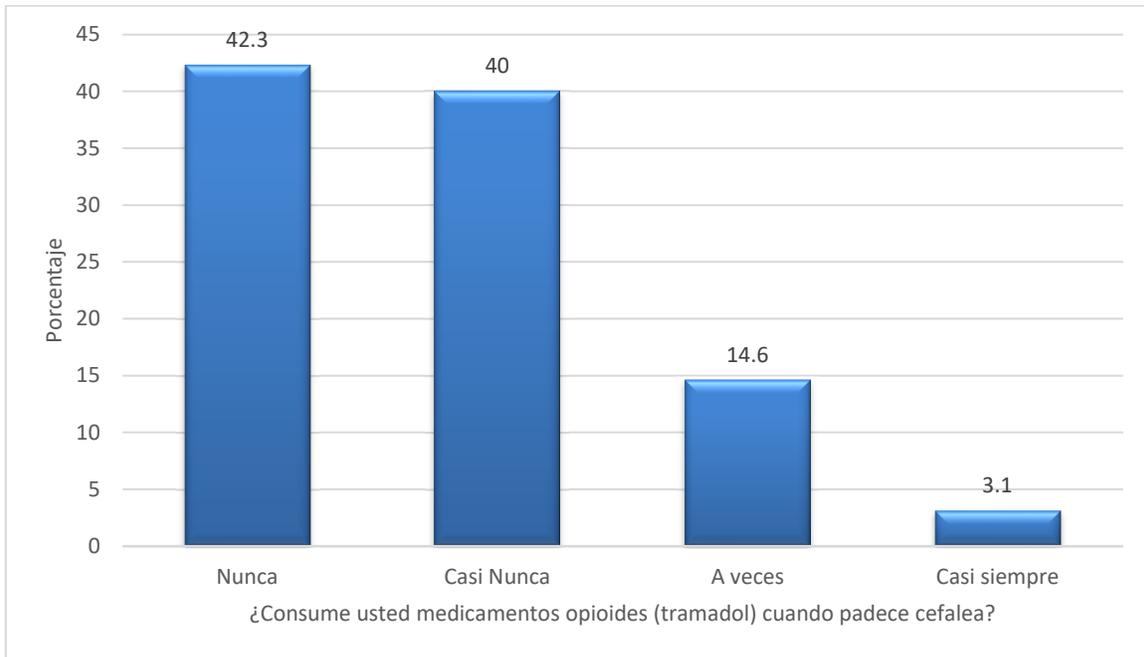
Interpretación:

Según la tabla 4 y figura 4 sobre el consumo de antimigrañosos para cefaleas se encontró que el 41,2% de los encuestados a veces lo consumen, el 31,5% casi nunca, el 13,1% casi siempre, el 11,2% nunca y el 3,1% siempre.

Tabla N°5: Medicamentos, según el consumo de medicamentos opioides para cefaleas sin receta médica en pacientes encuestados que acuden a dos boticas de la avenida José Carlos Mariátegui en Villa María del Triunfo, Lima 2022.

Medicamentos para cefaleas		Frecuencia	Porcentaje %	Porcentaje acumulado
¿Consumen usted medicamentos opioides (tramadol) cuando padece cefalea?	Nunca	110	4,3	42,3
	Casi Nunca	104	40,0	82,3
	A veces	38	1,6	96,9
	Casi siempre	8	3,1	100,0
Total		260	100,0	

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Figura N°5: Medicamentos, según el consumo de medicamentos opioides para cefaleas sin receta médica en pacientes encuestados que acuden a dos boticas de la avenida José Carlos Mariátegui en Villa María del Triunfo, Lima 2022.

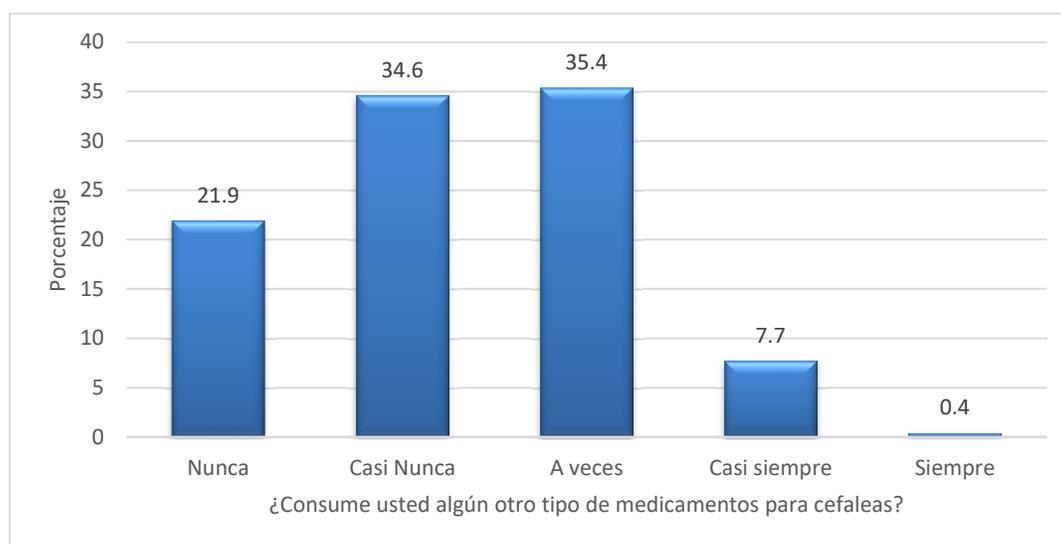
Interpretación:

Según la tabla 5 y figura 5 sobre el consumo de medicamentos opioides cuando padecen cefaleas, se encontró que el 42,3% de los encuestados nunca lo consumen, el 40,0% casi nunca, el 14,6% a veces y el 3,1% casi siempre.

Tabla N°6: Medicamentos, según el consumo de algún otro tipo de medicamento para cefaleas sin receta médica en pacientes encuestados que acuden a dos boticas de la avenida José Carlos Mariátegui en Villa María del Triunfo, Lima 2022.

Tipos de medicamentos		Frecuencia	Porcentaje %	Porcentaje acumulado
¿Consumen usted algún otro tipo de medicamentos para cefaleas?	Nunca	57	21,9	21,9
	Casi Nunca	90	34,6	56,5
	A veces	92	35,4	91,9
	Casi siempre	20	7,7	99,6
	Siempre	1	0,4	100,0
Total		260	100,0	

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Figura N°6: Medicamentos, según el consumo de algún otro tipo de medicamento para cefaleas sin receta médica en pacientes encuestados que acuden a dos boticas de la avenida José Carlos Mariátegui en Villa María del Triunfo, Lima 2022.

Interpretación:

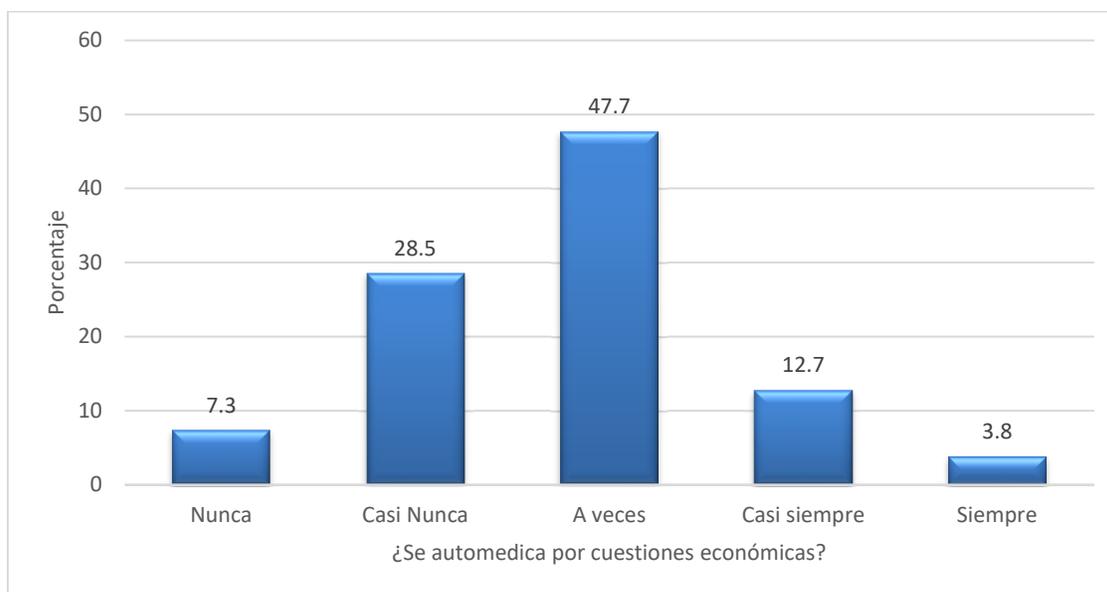
Según la tabla 6 y figura 6 se encontró que en los pacientes encuestados en mayor proporción el 35,4% a veces consume algún otro tipo de medicamento para cefaleas, mientras que en

menor proporción el 0,4% que representa a una persona de las 260 personas consume siempre algún otro tipo de medicamento para cefaleas.

Tabla N°7: Causas de la automedicación para cefaleas, según cuestiones económicas en pacientes encuestados que acuden a dos boticas de la avenida José Carlos Mariátegui en Villa María del Triunfo, Lima 2022.

Causas de la automedicación	Frecuencia	Porcentaje %	Porcentaje acumulado
Nunca	19	7,3	7,3
Casi Nunca	74	28,5	35,8
A veces	124	47,7	83,5
Casi siempre	33	12,7	96,2
Siempre	10	3,8	100,0
Total	260	100,0	

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Figura N°7: Causas de la automedicación por cefaleas, según cuestiones económicas en pacientes encuestados que acuden a dos boticas de la avenida José Carlos Mariátegui en Villa María del Triunfo, Lima 2022.

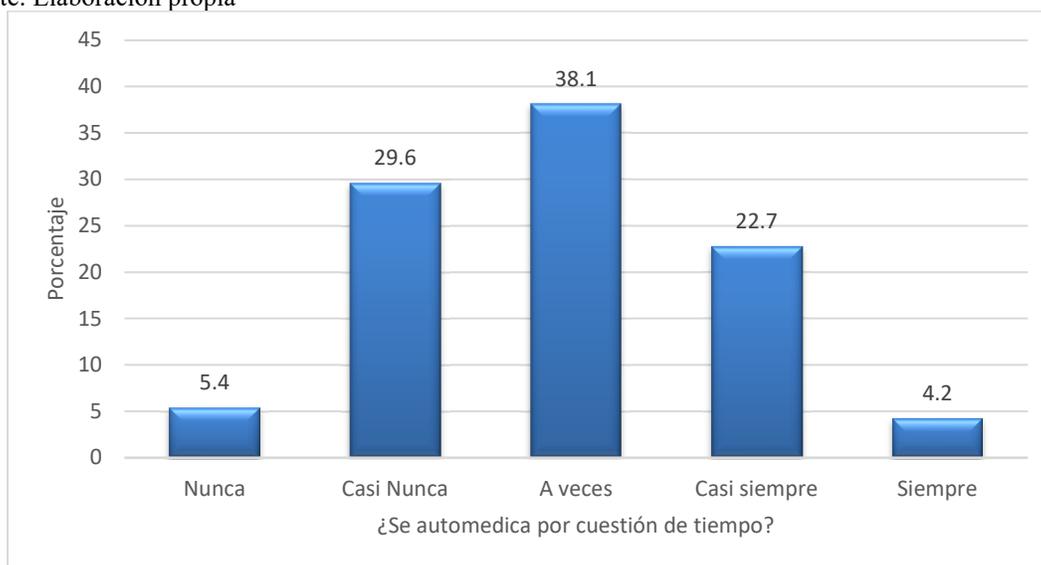
Interpretación:

Según la tabla 7 y figura 7 se encontró que el 47,7% de los encuestados a veces se automedica por cuestiones económicas, el 28,5% casi nunca se automedica, el 12,7% casi siempre, el 7,3% nunca lo hacen y el 3,8% siempre lo suelen hacer.

Tabla N°8: Causas de la automedicación por cefaleas, según cuestión de tiempo en pacientes encuestados que acuden a dos boticas de la avenida José Carlos Mariátegui en Villa María del Triunfo, Lima 2022.

Causas de la automedicación	Frecuencia	Porcentaje %	Porcentaje acumulado
Nunca	14	5,4	5,4
Casi Nunca	77	29,6	35,0
A veces	99	38,1	73,1
Casi siempre	59	22,7	95,8
Siempre	11	4,2	100,0
Total	260	100,0	

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Figura N°8: Causas de la automedicación por cefaleas, según cuestión de tiempo en pacientes encuestados que acuden a dos boticas de la avenida José Carlos Mariátegui en Villa María del Triunfo, Lima 2022.

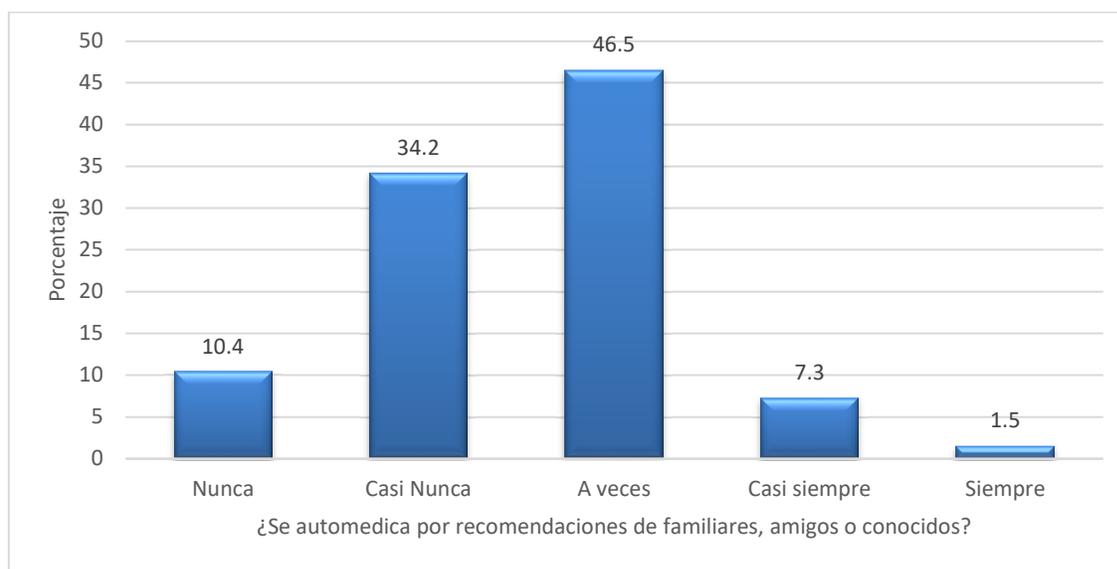
Interpretación:

Según la tabla 8 y figura 8 se encontró que el 38,1% de los encuestados a veces se automedica por falta de tiempo, el 29,6% casi nunca se automedica por esa razón, el 22,7% casi siempre lo suele hacer, el 5,4% nunca lo han hecho y el 4,2% siempre.

Tabla N°9: Causas de la automedicación por cefaleas, según recomendaciones de familiares, amigos o conocidos en pacientes encuestados que acuden a dos boticas de la avenida José Carlos Mariátegui en Villa María del Triunfo, Lima 2022.

Causas de la automedicación		Frecuencia	Porcentaje %	Porcentaje acumulado
¿Se automedica por recomendaciones de familiares, amigos o conocidos?	Nunca	27	10,4	10,4
	Casi Nunca	89	34,2	44,6
	A veces	121	46,5	91,2
	Casi siempre	19	7,3	98,5
	Siempre	4	1,5	100,0
Total		260	100,0	

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Figura N°9: Causas de la automedicación por cefaleas, según recomendaciones de familiares, amigos o conocidos en pacientes encuestados que acuden a dos boticas de la avenida José Carlos Mariátegui en Villa María del Triunfo, Lima 2022.

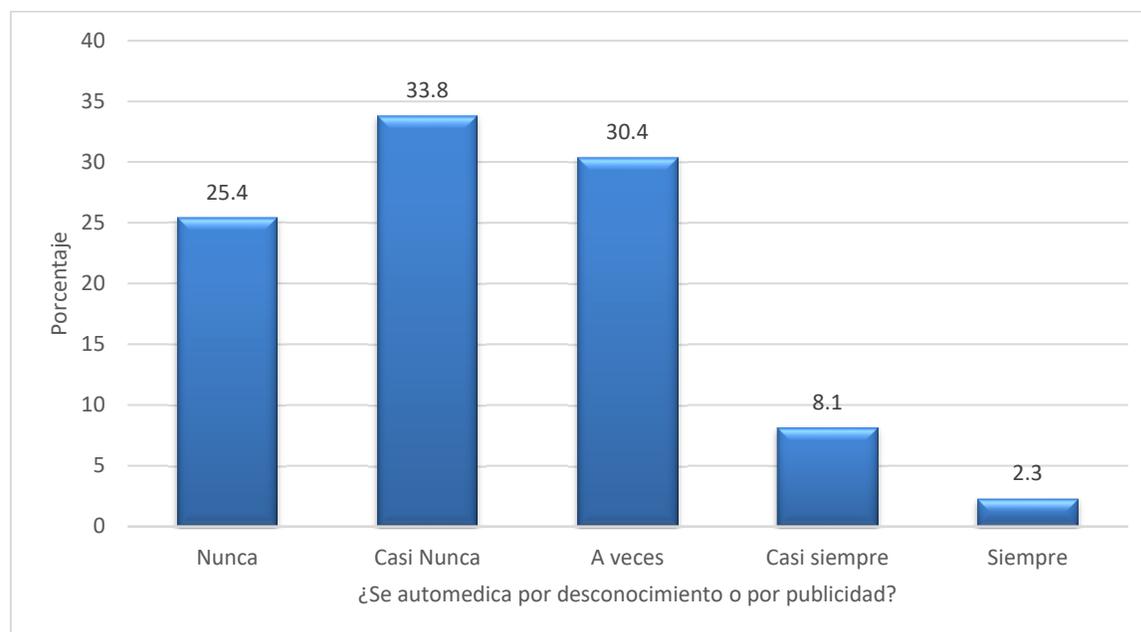
Interpretación:

Según la tabla 9 y figura 9 se encontró que el 46,5% de los encuestados a veces se automedican por recomendaciones de familiares, amigos o conocidos, el 34,2% casi nunca, el 10,4% nunca, el 7,3% casi siempre y el 1,5% siempre.

Tabla N°10: Causas de la automedicación por cefaleas, por desconocimiento o publicidad en pacientes encuestados que acuden a dos boticas de la avenida José Carlos Mariátegui en Villa María del Triunfo, Lima 2022.

Causas de la automedicación	Frecuencia	Porcentaje %	Porcentaje acumulado
¿Se automedica por desconocimiento o por publicidad?	Nunca	66	25.4
	Casi Nunca	88	33.8
	A veces	79	30.4
	Casi siempre	21	8.1
	Siempre	6	2.3
Total	260	100.0	

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Figura N°10: Causas de la automedicación por cefaleas, por desconocimiento o publicidad en pacientes encuestados que acuden a dos boticas de la avenida José Carlos Mariátegui en Villa María del Triunfo, Lima 2022.

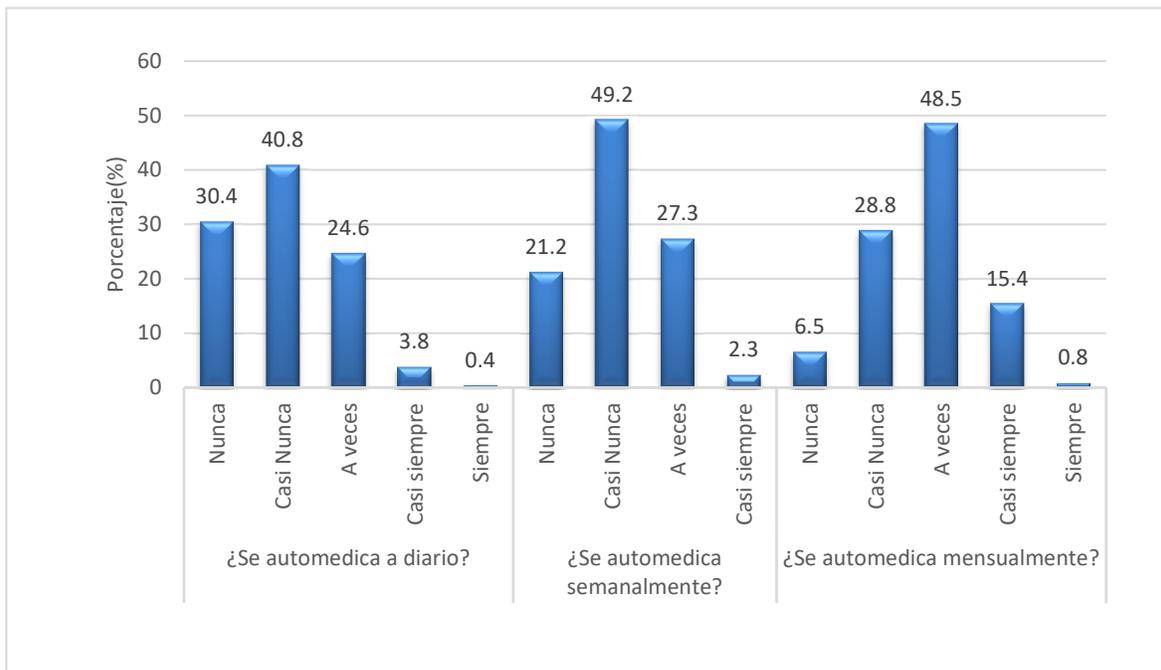
Interpretación:

Según la tabla 10 y figura 10 se puede observar que de los pacientes encuestados se encontró que casi nunca el 33,8% se automedica por desconocimiento o publicidad, el 30,4% a veces lo realiza, el 25,4% nunca lo han hecho, el 8,1% casi siempre lo hacen y el 2,3% siempre.

Tabla N°11: Frecuencia de automedicación por cefaleas en pacientes encuestados que acuden a dos boticas de la avenida José Carlos Mariátegui en Villa María del Triunfo, Lima 2022.

Frecuencia de automedicación		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
¿Se automedica a diarioamente?	Nunca	79	30,4	30,4
	Casi Nunca	106	40,8	71,2
	A veces	64	24,6	95,8
	Casi siempre	10	3,8	99,6
	Siempre	1	,4	100,0
¿Se automedica semanalmente?	Nunca	55	21,2	21,2
	Casi Nunca	128	49,2	70,4
	A veces	71	27,3	97,7
	Casi siempre	6	2,3	100,0
¿Se automedica mensualmente?	Nunca	17	6,5	6,5
	Casi Nunca	75	28,8	35,4
	A veces	126	48,5	83,8
	Casi siempre	40	15,4	99,2
	Siempre	2	,8	100,0
Total		260	100,0	

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Figura N°11: Frecuencia de automedicación por cefaleas en pacientes encuestados que acuden a dos boticas de la avenida José Carlos Mariátegui en Villa María del Triunfo, Lima 2022.

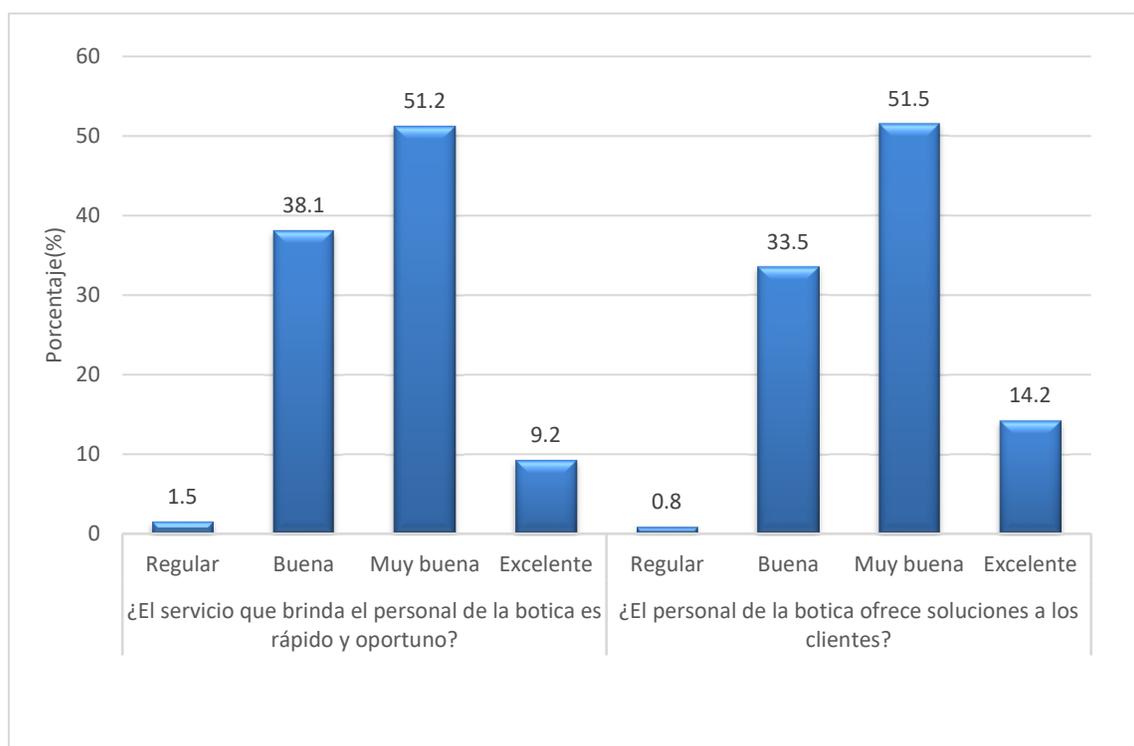
Interpretación:

La tabla 11 y figura 11 se encontró que la frecuencia de automedicación por cefaleas el 40,8 % de los encuestados casi nunca se automedica diariamente; el 49,2% casi nunca se automedica semanalmente, así como el 48,5% se automedica a veces mensualmente.

Tabla N°12: Calidad de servicio según capacidad de respuesta en pacientes encuestados que acuden a dos boticas de la avenida José Carlos Mariátegui en Villa María del Triunfo, Lima 2022.

Capacidad de respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
¿El servicio que brinda el personal de la botica es rápido y oportuno?	Regular	4	1,5
	Buena	99	38,1
	Muy buena	133	51,2
	Excelente	24	9,2
¿El personal de la botica ofrece soluciones a los clientes?	Regular	2	,8
	Buena	87	33,5
	Muy buena	134	51,5
	Excelente	37	14,2
Total	260	100,0	

Fuente: Elaboración propia.



Fuente: Elaboración propia.

Figura N°12: Calidad de servicio según capacidad de respuesta en pacientes encuestados que acuden a dos boticas de la avenida José Carlos Mariátegui en Villa María del Triunfo, Lima 2022.

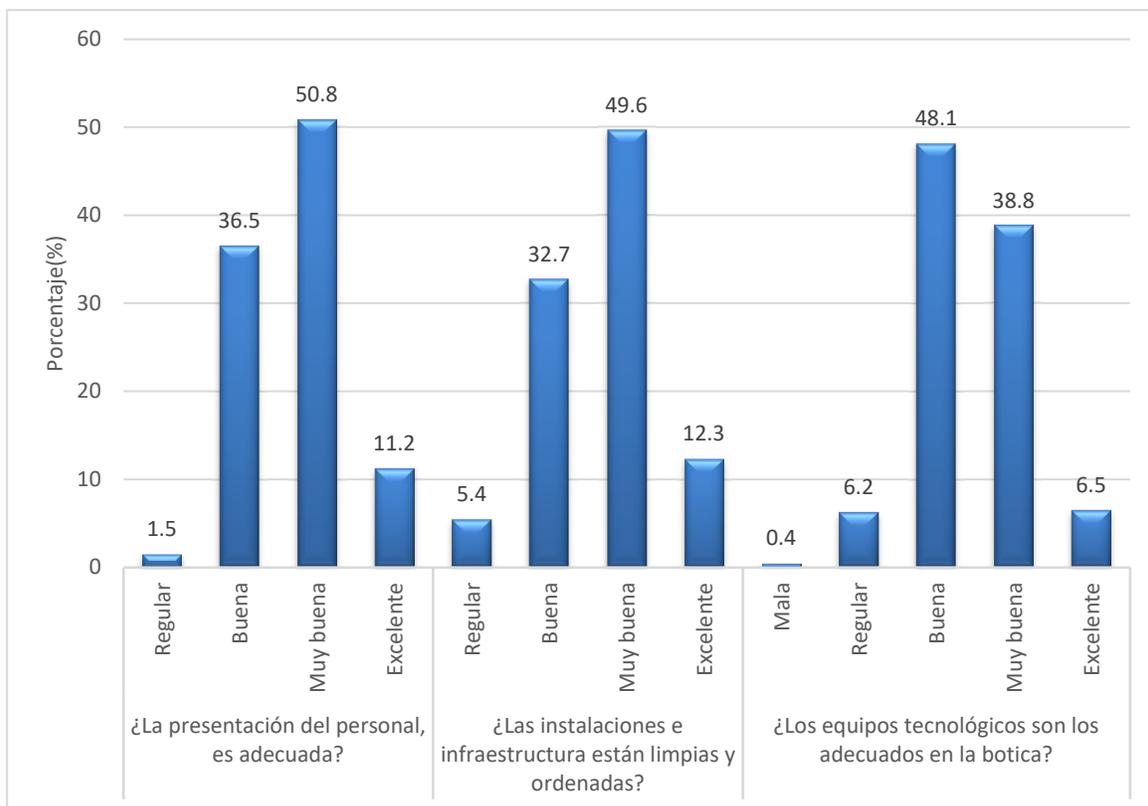
Interpretación:

Según la tabla 12 y figura 12 se encontró que en los pacientes encuestados: el 51,2 % consideró muy bueno el servicio rápido y oportuno. Así como el 51,5% de encuestados, consideró muy buena las soluciones ofrecidas a los clientes.

Tabla N°13: Calidad de servicio según los elementos tangibles en pacientes encuestados que acuden a dos boticas de la avenida José Carlos Mariátegui en Villa María del Triunfo, Lima 2022.

Elementos tangibles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
¿La presentación del personal, es adecuada?	Regular	4	1,5
	Buena	95	36,5
	Muy buena	132	50,8
	Excelente	29	11,2
¿Las instalaciones e infraestructura están limpias y ordenadas?	Regular	14	5,4
	Buena	85	32,7
	Muy buena	129	49,6
	Excelente	32	12,3
¿Los equipos tecnológicos son los adecuados en la botica?	Mala	1	0,4
	Regular	16	6,2
	Buena	125	48,1
	Muy buena	101	38,8
	Excelente	17	6,5
Total	260	100,0	

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia.

Figura N°13: Calidad de servicio según los elementos tangibles en pacientes encuestados que acuden a dos boticas de la avenida José Carlos Mariátegui en Villa María del Triunfo, Lima 2022.

Interpretación:

Según la tabla 13 y figura 13 se encontró que en los pacientes encuestados: el 50.8% consideró muy buena la presentación del personal; así como, en mayor proporción el 49,6% consideró muy buena las instalaciones e infraestructura que se encuentran limpias y ordenadas; y el 48,1% de encuestados consideró bueno los equipos tecnológicos.

4.1.2. Prueba de hipótesis

4.1.2.1. Prueba de Hipótesis general

H1: Si existe relación entre la calidad de servicio y la automedicación por cefaleas en pacientes que acuden a dos boticas de la avenida José Carlos Mariátegui en Villa María del Triunfo, Lima 2022.

H0: No existe relación entre la calidad de servicio y la automedicación por cefaleas en pacientes que acuden a dos boticas de la avenida José Carlos Mariátegui en Villa María del Triunfo, Lima 2022.

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	1,139 ^a	2	,566
Razón de verosimilitud	1,143	2	,565
Asociación lineal por lineal	,990	1	,320
N de casos válidos	260		

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 37,48.

Fuente: Elaboración propia

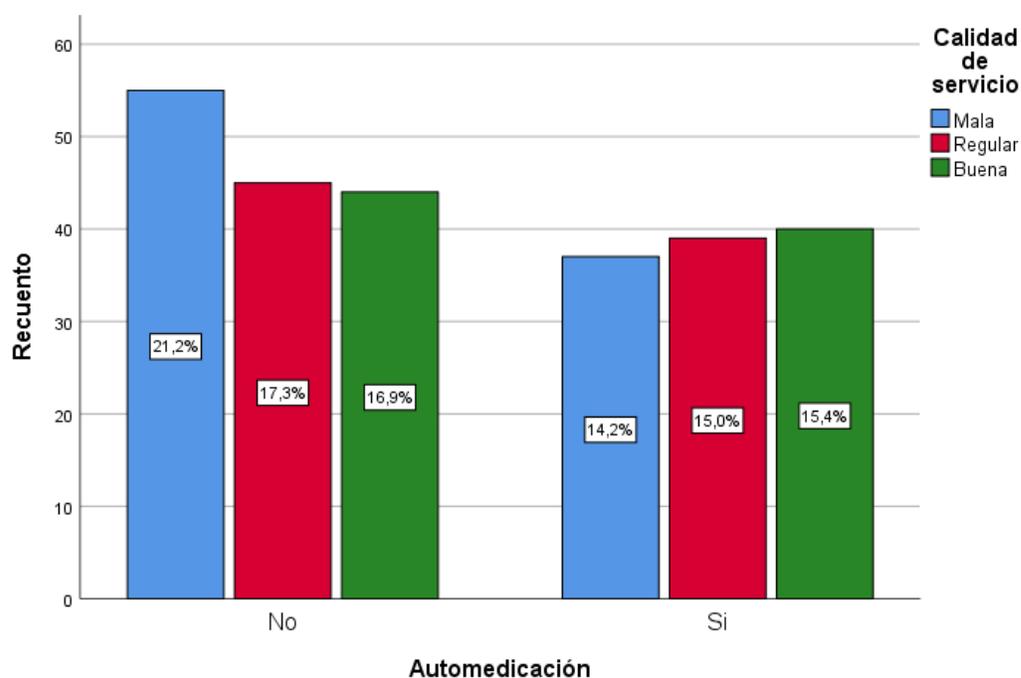
Interpretación:

Según, el resultado alcanzado de la prueba de la normalidad no paramétrica el presente estudio tiene $p=0,566$ ($p>0,05$). Por lo tanto, se rechaza la H1 y se acepta la H0 es decir no existe relación entre la calidad de servicio y la automedicación por cefaleas en pacientes que acuden a dos boticas de la avenida José Carlos Mariátegui en Villa María del Triunfo, Lima 2022.

Tabla N°14: Tabla cruzada entre la automedicación por cefaleas y la calidad de servicio en pacientes que acuden a dos boticas de la avenida José Carlos Mariátegui en Villa María del Triunfo, Lima 2022.

		Calidad de servicio			Total
		Mala	Regular	Buena	
Automedicación por cefaleas	No	21,2%	17,3%	16,9%	55,4%
	Si	14,2%	15,0%	15,4%	44,6%
Total		35,4%	32,3%	32,3%	100,0%

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Figura N°14: Automedicación por cefaleas y la calidad de servicio en pacientes que acuden a dos boticas de la avenida José Carlos Mariátegui en Villa María del Triunfo, Lima 2022

Interpretación:

Según la tabla 14 y figura 14 se observó que el 55.4%(144) de los encuestados no se automedican ,siendo el 21.2%(55) que lo realiza por mala calidad de servicio que reciben ;mientras que el 44.6%(116) se automedican, principalmente por buena calidad de servicio que representa el 15,4%(40), dándose a conocer que no tiene relación significativamente alta ambas variables.

4.1.2.2.Prueba de hipótesis específica 1

H1: Si existe relación entre la calidad de servicio y los medicamentos para cefaleas en pacientes que acuden a dos boticas de la avenida José Carlos Mariátegui en Villa María del Triunfo, Lima 2022.

H0: No existe relación entre la calidad de servicio y los medicamentos para cefaleas en pacientes que acuden a dos boticas de la avenida José Carlos Mariátegui en Villa María del Triunfo, Lima 2022.

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	8,166 ^a	2	,017
Razón de verosimilitud	8,209	2	,016
Asociación lineal por lineal	3,716	1	,054
N de casos válidos	260		

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 39,74.

Fuente: Elaboración propia

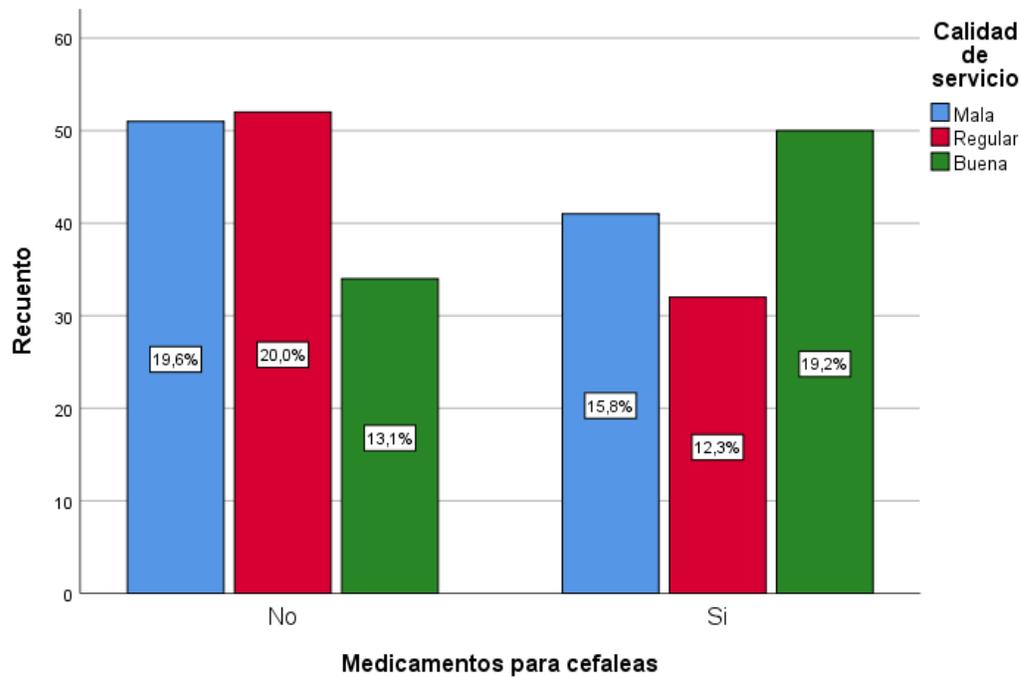
Interpretación:

Según, el resultado alcanzado de la prueba de la normalidad no paramétrica del presente estudio tiene $p=0,017$ ($p<0,05$). Por lo tanto, se acepta la H_1 y se rechaza la H_0 es decir existe relación entre la calidad de servicio y los medicamentos para cefaleas en pacientes que acuden a dos boticas de la avenida José Carlos Mariátegui en Villa María del Triunfo, Lima 2022.

Tabla N°15: Tabla cruzada entre la calidad de servicio y los medicamentos para cefaleas en pacientes que acuden a dos boticas de la avenida José Carlos Mariátegui en Villa María del Triunfo, Lima 2022.

Medicamentos para cefaleas	Calidad de servicio			Total N (%)
	Mala N (%)	Regular N (%)	Buena N (%)	
No	51(19.6%)	52(20.0%)	34(13.1%)	137(52.7%)
Si	41(15.8%)	32(12.3%)	50(19.2%)	123(47.3%)
Total	92(35.4%)	84(32.3%)	84(32.3%)	26(100.0%)

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Figura N°15: Medicamentos para cefaleas con la calidad de servicio en pacientes que acuden a dos boticas de la avenida José Carlos Mariátegui en Villa María del Triunfo, Lima 2022.

Interpretación:

Según la tabla 15 y figura 15 se observó que el 52,7% (137) de los encuestados no se automedican, de los cuales el 20.0% (52) lo realiza por recibir una calidad de servicio regular, mientras que el 47,3% (123) se automedican principalmente por buena calidad de servicio que representa el 19,2% (50), dándose a conocer que tiene relación significativa ambas variables.

4.1.2.3. Prueba de hipótesis específica 2

H2: Si existe relación entre la calidad de servicio y las causas de la automedicación por cefaleas en pacientes que acuden a dos boticas de la avenida José Carlos Mariátegui en Villa María del Triunfo, Lima 2022.

H0: No existe relación entre la calidad de servicio y las causas de la automedicación por cefaleas en pacientes que acuden a dos boticas de la avenida José Carlos Mariátegui en Villa María del Triunfo, Lima 2022.

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	5,407 ^a	2	,067
Razón de verosimilitud	5,449	2	,066
Asociación lineal por lineal	4,526	1	,033
N de casos válidos	260		

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 40,71.

Fuente: Elaboración propia

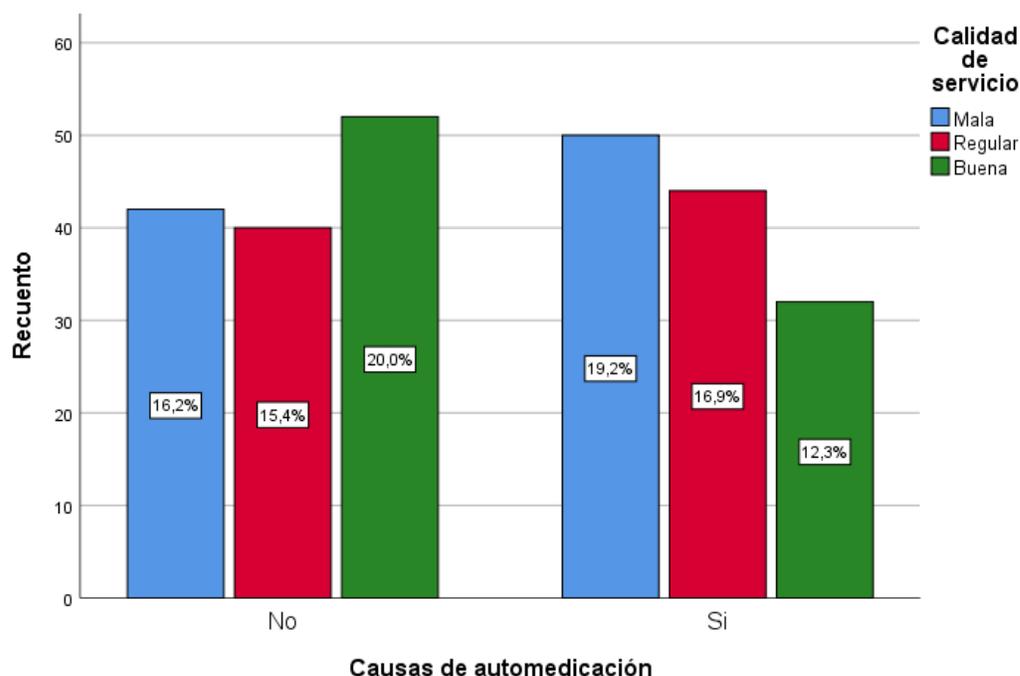
Interpretación:

Según, el resultado alcanzado de la prueba de la normalidad no paramétrica del presente estudio tiene $p=0,067$ ($p>0,05$). Por lo tanto, se rechaza la H2 y se acepta la H0 es decir no existe relación entre la calidad de servicio y las causas de la automedicación por cefaleas en pacientes que acuden a dos boticas de la avenida José Carlos Mariátegui en Villa María del Triunfo, Lima 2022.

Tabla N°16: Tabla cruzada entre la calidad de servicio y las causas de la automedicación por cefaleas en pacientes que acuden a dos boticas de la avenida José Carlos Mariátegui en Villa María del Triunfo, Lima 2022.

Causas de la automedicación	Calidad de servicio			Total N (%)
	Mala N (%)	Regular N (%)	Buena N (%)	
No	42(16.2%)	40(15.4%)	52(20.0%)	134(51.5%)
Si	50(19.2%)	44(16.9%)	32(12.3%)	126(48.5%)
Total	92(35.4)	84(32.3%)	84(32.3%)	260(100.0%)

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Figura N°16: Calidad de servicio y las causas de automedicación por cefaleas en pacientes que acuden a dos boticas de la avenida José Carlos Mariátegui en Villa María del Triunfo, Lima 2022.

Interpretación:

Según la tabla 16 y figura 16 se observó que el 51,5% (134) de los encuestados no se automedican de los cuales el 20.0% (52) lo realiza por recibir buena calidad de servicio;

mientras que el 48,5% (126) se automedican, principalmente por mala calidad de servicio que reciben que representa el 19,2% (50), dándose a conocer que no tiene relación significativamente alta ambas variables.

4.1.2.4. Prueba de hipótesis específica 3

H3: Si existe relación entre la calidad de servicio y la frecuencia de la automedicación por cefaleas con en pacientes que acuden a dos boticas de la avenida José Carlos Mariátegui en Villa María del Triunfo, Lima 2022.

H0: No existe relación entre la calidad de servicio y la frecuencia de la automedicación por cefaleas con en pacientes que acuden a dos boticas de la avenida José Carlos Mariátegui en Villa María del Triunfo, Lima 2022.

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	,583 ^a	2	,747
Razón de verosimilitud	,581	2	,748
Asociación lineal por lineal	,074	1	,786
N de casos válidos	260		

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 28,43.

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

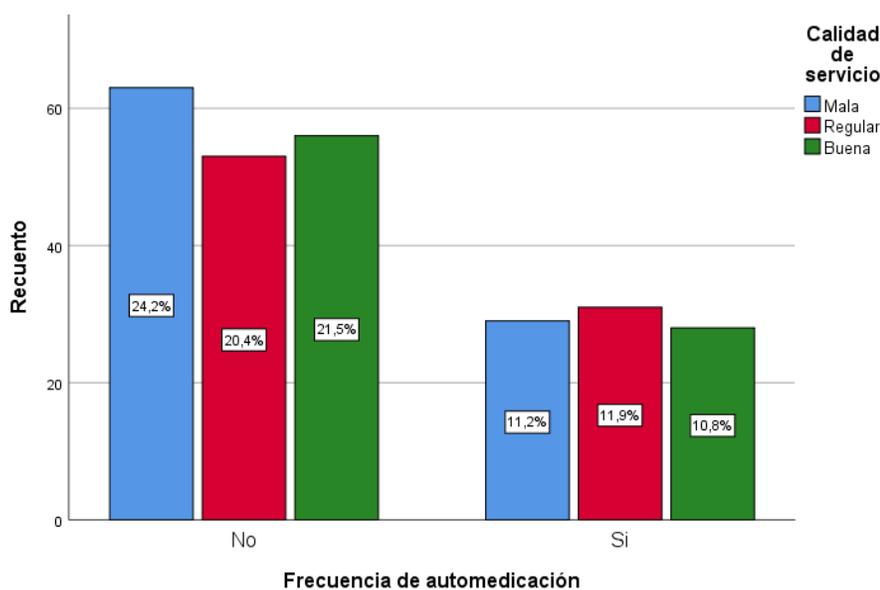
Según, el resultado alcanzado de la prueba de la normalidad no paramétrica del presente estudio tiene $p=0,747$ ($p>0,05$). Por lo tanto, se rechaza la H3 y se acepta la H0 es decir no existe relación entre la calidad de servicio y la frecuencia de la automedicación por cefaleas

en pacientes que acuden a dos boticas de la avenida José Carlos Mariátegui en Villa María del Triunfo, Lima 2022.

Tabla N°17: Tabla cruzada entre la calidad de servicio y la frecuencia de automedicación por cefaleas en pacientes que acuden a dos boticas de la avenida José Carlos Mariátegui en Villa María del Triunfo, Lima 2022.

Frecuencia de la automedicación	Calidad de servicio			Total N (%)
	Mala N (%)	Regular N (%)	Buena N (%)	
No	63(24.2%)	53(20.4%)	56(21.5%)	172(66.2%)
Si	29(11.2%)	31(11.9%)	28(10.8%)	88(33.8%)
Total	92(35.4%)	84(32.3%)	84(32.3%)	260(100%)

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Figura N°17: Calidad de servicio y la frecuencia de la automedicación por cefaleas en pacientes que acuden a dos boticas de la avenida José Carlos Mariátegui en Villa María del Triunfo, Lima 2022.

Interpretación:

Según la tabla 17 y figura 17 se observó que el 66,2% (172) de los encuestados no se automedican, siendo el 24.2% (63) por mala calidad de servicio que reciben; mientras que el 33,8% (88) se automedican, principalmente por regular calidad de servicio que representa el 11,9% (31), dándose a conocer que no tiene relación significativamente alta ambas variables.

4.2.Discusión de resultados

En la presente investigación, se encontró que la edad de pacientes encuestados que acuden a los establecimientos estudiados, en mayor proporción es de 30 a 59 años que representan el 48,8% (127 personas) y en menor proporción de personas de 60 años a más que representa el 16.5%(43personas). El género más encontrado fue el femenino que representa el 59,2% (154 personas). Y respecto al nivel de educación el 40,4% (105 personas) representa el mayor porcentaje con nivel superior técnico y el menor porcentaje representa el 1,2% (3 personas) que no tiene ningún grado de instrucción.

Respecto de la frecuencia de automedicación por cefalea de pacientes encuestados en mayor proporción respondió que casi nunca se automedican a diario en un 40,8 %, mientras que el 49.2% casi nunca se automedica semanalmente, así como el 48,5% se automedica a veces mensualmente. Estos resultados son discordantes a los resultados reportado por Valencia, et al., (2019) (11), en un estudio sobre características sobre la automedicación, hallaron medicamentos que más se automedican fueron analgésicos 348 (29%), antiinflamatorios 288(24%), antibióticos 264 (22%), antigripales 216 (18%), vitaminas 48(4%) y antiulcerosos 36 (3%) y se obtuvieron una automedicación elevada.

También se observó sobre la automedicación y la calidad de servicio encontrándose que el 55,4% (144) no se automedican por mala calidad de servicio que representa el 21,2% (55), mientras que el 44,6% (116) se automedican principalmente por buena calidad de servicio que representa el 15,4% (40), dándose a conocer que no tiene relación significativamente alta ambas variables. Estos resultados son discordantes a los reportado por Jaime (2018) (20) en un estudio sobre la relación entre la automedicación y el uso de los servicios de salud, halló que existe una relación baja entre el nivel de automedicación y los servicios del personal.

También se observó sobre los medicamentos para cefaleas y la calidad de servicio encontrándose que el 52,7% (137) del total no se automedican, por recibir una calidad de servicio regular el 20,0% (52); mientras que el 47,3% (123) se automedican, principalmente por buena calidad de servicio que representa el 19,2% (50), dándose a conocer que tiene relación significativa ambas variables. Estos resultados son concordantes con el estudio de Chero (2012) (21) sobre la percepción de la calidad de atención de los servicios de salud con la automedicación, halló que el 57.9 % de los alumnos si se automedican y el 42.1 % de alumnos no se automedican. La mala percepción de la calidad de atención de los servicios de salud influye en la elección de automedicarse de los estudiantes de la facultad de enfermería. También es concordante con el estudio de Alva (2022) (22) , en un estudio sobre la percepción de mala calidad de atención médica, hallaron una mala calidad de percepción de atención médica encontró asociado a la automedicación en pacientes que asisten a la consulta externa.

También se observó sobre las causas de la automedicación y la calidad de servicio encontrándose que el 51,5%(134) no se automedican por buena calidad de servicio que representa el 20,0%(52), mientras que el 48,5%(126) se automedican principalmente por

mala calidad de servicio que representa el 19,2%(50), dándose a conocer que no tiene relación significativamente alta ambas variables. Estos resultados son semejantes a los resultados reportado por Japon (2019) (18) en un estudio sobre factores asociados a la automedicación, halló que la tasa de automedicación es del 57,7%, en la que los adultos 65 a 74 años representan el 47,7%, la mayoría son mujeres con el 54.4 %. Sin embargo, son discordantes con los resultados reportados por Jaime (2018) (20) en un estudio sobre la relación entre la automedicación y el uso de los servicios de salud, halló que existe una relación baja entre el nivel de automedicación y los servicios del personal.

También se observó sobre la frecuencia de la automedicación y la calidad de servicio encontrándose que el 66,2% (172) no se automedican por mala calidad de servicio que representa el 24,2% (63), mientras que el 33,8% (88) se automedican principalmente por regular calidad de servicio que representa el 11,9% (31), dándose a conocer que no tiene relación significativamente alta ambas variables. Estos resultados son discordantes a lo reportado por Chero (2012)(21) sobre la percepción de la calidad de atención de los servicios de salud con la automedicación, encontró que existe una alta relación significativa entre ambas variables que muestran que una mala percepción de la calidad de servicio influye en la decisión de la frecuencia de la automedicación de los alumnos de enfermería.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

- No existe relación significativa entre la calidad de servicio y la automedicación para cefaleas de los pacientes con cefalea ($p > 0,05$); así mismo, el chi cuadrado fue 0,566; el cual indica que no existe correlación.
- Existe relación significativa entre la calidad de servicio y los medicamentos para cefaleas en pacientes que acuden a dos boticas ($p < 0,05$); siendo el chi cuadrado de 0,017; el cual indica que existe correlación.
- No existe relación significativa entre la calidad de servicio y las causas de la automedicación para cefaleas en pacientes que acuden a dos boticas ($p > 0,05$); así mismo, el chi cuadrado fue 0,067; el cual indica que no existe correlación.
- No existe relación significativa entre la calidad de servicio y la frecuencia de la automedicación para cefaleas en pacientes que acuden a dos boticas ($p > 0,05$); así mismo, el chi cuadrado fue 0,747; el cual indica que no existe correlación.

5.2. Recomendaciones

- Se recomienda a directores técnicos de los establecimientos farmacéuticos establecer programas de capacitación y actualizaciones a fin de fortalecer las competencias de los profesionales de salud en el servicio de farmacia comunitaria.
- Se recomienda a los profesionales Químico Farmacéuticos continuar monitoreando la sintomatología de los pacientes que presentan cefalea y que acuden al establecimiento farmacéutico, ofreciendo productos farmacéuticos seguros y de calidad.

- Se recomienda a los profesionales de la salud, fortalecer sus competencias personales y profesionales para mantener y mejorar en aspectos relacionados a la calidad de servicio farmacéutico para mejorar el nivel de confianza, la calidad de servicio que percibe el usuario que asiste a los establecimientos farmacéuticos.
- Se recomienda a los profesionales de la salud promover siempre las capacitaciones de formación continua al personal de salud en aspectos del uso racional de los medicamentos para contribuir a las diversas políticas sanitarias instauradas en nuestro país.

REFERENCIAS

1. Aguilar, E. Huamán, M. Riesgos de la automedicación en el Perú del paciente con COVID-19: revisión narrativa. *Revista Médica de Trujillo*. 2021; 16(1): p. 47-53.
2. Sánchez, L. Monroy, M. Propuesta De Una Estrategia Educativa, en Automedicación Responsable en la Universidad de Ciencias Aplicadas y Ambientales U.D.C.A. Tesis de pregrado. Bogota: Universidad de Ciencias Aplicadas y ambientales (U.D.C.A), Facultad de Ciencias Programa De Química Farmacéutica; 2019.
3. Cecilia, M. García, J. Atucha, N. La automedicación en estudiantes del Grado en Farmacia. *Revista Elsevier Educación Medica*. 2018; 19(5): p. 277-282.
4. Digemid. Automedicación dificulta diagnóstico de enfermedades y podría provocar la muerte. [Online].; 2021 [cited 2021 Noviembre 20. Available from: <https://www.digemid.minsa.gob.pe/noticias/2021/07/ID=1914/automedicacion-dificulta-diagnostico-de-enfermedades-y-podria-provocar-la-muerte>.
5. Altamirano, V. et al. Self-medication in students from a university dorm in Chillán, Chile. *Revista Cubana de Salud Pública*. 2019; 45(1): p. e1189.
6. Ancasi, R y Romero, C. Implementación de un Sistema de Gestión ISO 9001-2015 y Mejora de la Calidad de Servicio en las Boticas de Lima Sur en el Periodo 2018. Tesis de pregrado. Lima: Universidad Privada Norbert Wiener, Farmacia y Bioquímica Escuela Académico Profesional de Farmacia y Bioquímica; 2018.

7. Sci Dev Net. Automedicación y pandemia, combinación letal en Latinoamérica. [Online].; 2021 [cited 2021 Noviembre 25. Available from: <https://www.scidev.net/america-latina/news/automedicacion-y-pandemia-combinacion-letal-en-latinoamerica/>.
8. el farmacéutico. La automedicación en España repunta en 2021. [Online].; 2021 [cited 2021 Diciembre 13. Available from: https://www.elfarmaceutico.es/tendencias/esta-pasando/noticias/iv-estudio-salud-estilo-vida-aegon-automedicacion_150546_102.html.
9. Oviedo, H. et al. Realidades de la práctica de la automedicación en estudiantes de la Universidad del Magdalena. Enfermería Global. 2021; 20(2): p. 531–556.
10. EFE. El 86 % de los mexicanos se automedica, según estudio. [Online].; 2019 [cited 2021 Diciembre 12. Available from: <https://www.efe.com/efe/america/mexico/el-86-de-los-mexicanos-se-automedica-segun-estudio/50000545-4115752>.
11. Valencia E, Elfy D, Fernandez J, Camera N, Santos A. Características de la Automedicación en el distrito 3 ciudad de Cochabamaba. Revista científica de salud UNITEPC. 2019; 6(1): p. 15-19.
12. Chamán, A. et al. prevalence and factors associated to self-medication during the covid19 pandemic in adults in la paz, bolivia: a cross-sectional study. investigaumsa. 2021; 09(3).

13. Cadena, P. Patrones de automedicación por Migraña en pacientes atendidos en el servicio de consulta externa Centro de Salud N1 MSP de la ciudad de Ibarra en la provincia de Imbabura en el año 2018. Tesis de pregrado. Ecuador: Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Facultad de Medicina; 2019.
14. Deudor, D. Cumplimiento de las buenas prácticas de prescripción en establecimientos de salud ps i-2 de la zona de Huaycán – Ate. periodo junio – octubre 2019. Tesis de pregrado. Lima: Universidad Norbert Wiener, Farmacia; 2019.
15. Guzmán Guacho M. Factores Que Inciden Sobre La Automedicación En Las Personas Que Acuden A La Farmacia “San José Del Batán” En La Parroquia Yaruquíes En El Período Septiembre-Diciembre 2018. Tesis de pregrado. Riobamba: Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Facultad de ciencias; 2019.
16. Altamirano OV, Hauyón GK, Mancilla CE, Matamala MF, Morales OI, Maury SE y. Automedicación en estudiantes de una residencia universitaria en Chillán. Revista Cubana de Salud Pública. 2019; 45(1): p. e1189.
17. Molina, J. Relación entre el nivel de ingreso económico y la automedicación en pacientes. Tesis de pregrado. Cuenca: Universidad Católica de Cuenca; 2018.
18. Japon, M. Prevalencia y Factores Asociados a la Automedicación en Adultos mayores. Tesis de pregrado. Cuenca: Universidad Católica de Cuenca Unidad Académica de Salud y Bienestar.; 2019.

19. Berrouet, M., Lince, M., Restrepo, D. Automedicación de analgésicos y antibióticos en estudiantes de pregrado de medicina. *Medicina U.P.B.* 2017; 36(2): p. 115-122.
20. Jaime, R. Automedicación y el uso de los servicios de salud del personal no médico en el C.M.I. "Ollantay", San Juan de Miraflores, 2018. Tesis de maestría. Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2018.
21. Chero, R. Percepción de la calidad de atención en servicios de salud y automedicación en estudiantes de enfermería. Tesis de pregrado. Trujillo: Universidad de Trujillo; 2012.
22. Alva, M. Percepción de la mala calidad de atención médica asociada a automedicación. tesis de pregrado. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego; 2022.
23. Chavez, R. Calidad de servicio y satisfacción del cliente en la empresa Alepharma S.A.C., Trujillo 2020. Tesis de pregrado. Trujillo: Universidad Privada del Norte; 2020.
24. Gamboa, J. Automedicación con Paracetamol en usuarios que asisten a establecimientos farmacéuticos del distrito de Sullana-2019. Tesis de pregrado. Piura: Universidad de San Pedro; 2019.
25. Venegas, M. Nivel sociocultural y automedicación en pobladores del distrito Villa María del Triunfo. Tesis de maestría. Lima: Universidad César Vallejo, Ciencias médicas; 2018.

26. Vásquez, C. Niveles De Automedicación En Los Usuarios De Boticas Y Farmacias En La Ciudad De Chachapoyas 2018. Tesis de pregrado. Chachapoyas: Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas; 2019.
27. Barzola Elescano, M. Mondaca Luna, R. Nivel De Satisfacción Y Calidad En La Atención Del Usuario De La Farmacia De Consulta Externa Del Hospital Iii De Emergencias Grau Essalud. Julio - Setiembre 2018. Tesis de pregrado. Lima: Universidad Privada Norbert Wiener; 2019.
28. Correa, Y. Hidalgo, F. Automedicación para tratamiento del dolor y satisfacción percibida por usuarios atendidos en Botica Mifarma019 Puente Piedra, Lima 2021. Tesis de pregrado. Lima: Universidad Interamericana; 2021.
29. Barrientos, J. Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller-Los Olivos, 2018. Tesis de maestro. Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2018.
30. Gómez, S. Calidad en los servicios de farmacia. [Online].; 2020 [cited 2021 Diciembre 12]. Available from: <http://svfh.es/wp-content/uploads/2020/12/M%C3%93DULO-7.-CALIDAD-EN-LOS-SERVICIOS-DE-FARMACIA.pdf>.
31. Torres, J., Luna, I. Assessment of banking service quality perception using the SERVPERF. Contaduría y Administración. 2017; 62(1): p. 1270–1293.

32. Diaz, D, Vega, M. Satisfacción del cliente con la atención brindada en una cadena de boticas del distrito de Magdalena del Mar. Lima 2017. Tesis de pregrado. Lima: Universidad Privada Norbert Wiener, Facultad de farmacia; 2017.
33. Hernández, A., Mercado, A. Capítulo 21: Automedicación. In Hernández A. Farmacología general una guía de estudio. España: McGraw-Hill Interamericana de España S.L.; 2018.
34. Garrigoza, S. Self-medication in young people of santa rosa del aguaray, Paraguay. *MedicinaClínica y Social*. 2017; 1(2): p. 114-118.
35. Galvez, C. et al. Conocimiento, factores condicionantes y características de automedicación en estudiantes de enfermería y medicina. *evista Científica De La Escuela Universitaria De Las Ciencias De La Salud*. 2019; 5(2): p. 5–15.
36. Saldaña, D. et al. Frecuencia y características de la automedicación en pacientes con cefalea en atención primaria en Lambayeque, Perú. *Revista Medica Herediana*. 2016; 27(4): p. 230-236.
37. Alba, A. et al. Main causes of self-medication among students in the health area. *Revista Conamed*. 2020; 25(1): p. 3-9.
38. Europa. Glosario. [Online].; 2021 [cited 2021 Noviembre 25. Available from: https://ec.europa.eu/health/scientific_committees/opinions_layman/es/campos-electromagneticos/glosario/def/frecuencia.htm.

39. Saravia, G. Características de la automedicación en los usuarios externos del Hospital Manuel Higa Arakaki, Satipo 2018. Tesis de pregrado. Universidad Nacional de Huancavelica; 2019.
40. tiposdeinvestigación. Investigación de método hipotético – deductivo: qué es, características y ejemplos. [Online]. México: Mc Graw-Hill; 2021 [cited 2021 Diciembre 24. Available from: <https://tiposdeinvestigacion.org/hipotetico-deductivo/>.
41. Hernández R, Mendoza P. Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta México: Mc Graw Hill Educación; 2018.
42. Escudero C, Cortez L. Técnicas y métodos cualitativos para la investigación científica Machala: Editorial UTMACH; 2018.
43. Rodríguez J, Pierdant A, Rodríguez E. Estadística para administración Paita: Grupo editorial Paita; 2016.
44. Munoz, C.. Metodología de la investigación. primera ed. Ciudad de México: Editorial Progreso S.A de C.V; 2018.
45. Coll, F. Informe Belmont. [Online].; 2021 [cited 2021 Diciembre 24. Available from: <https://economipedia.com/definiciones/informe-belmont.html>.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Calidad de servicio y Automedicación por cefaleas en pacientes que acuden a dos boticas de la avenida José Carlos Mariátegui en Villa María del Triunfo, Lima 2022

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Justificación	Variables	Tipos de variables	Metodología
<p>Problema general</p> <p>¿Cómo la calidad de servicio se relaciona con la automedicación por cefaleas en pacientes que acuden a dos boticas de la avenida José Carlos Mariátegui en Villa María del Triunfo, Lima 2022?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio y los medicamentos para cefaleas en pacientes que acuden a dos boticas de la avenida José Carlos Mariátegui en Villa María del Triunfo, Lima 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio y las causas de la automedicación por cefaleas en pacientes que acuden a dos boticas de la avenida José Carlos Mariátegui en Villa María del Triunfo, Lima 2022?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación entre la calidad de servicio y la automedicación por cefaleas en pacientes que acuden a dos boticas de la avenida José Carlos Mariátegui en Villa María del Triunfo, Lima 2022.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Identificar la relación entre la calidad de servicio y los medicamentos para cefaleas en pacientes que acuden a dos boticas de la avenida José Carlos Mariátegui en Villa María del Triunfo, Lima 2022.</p> <p>Identificar la relación entre la calidad de servicio y las causas de la automedicación por cefaleas en pacientes que acuden a dos boticas de la avenida José Carlos</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>H1: Si existe relación entre la calidad de servicio y la automedicación por cefaleas en pacientes que acuden a dos boticas de la avenida José Carlos Mariátegui en Villa María del Triunfo, Lima 2022.</p> <p>Ho: No existe relación entre la calidad de servicio y la automedicación por cefaleas en pacientes que acuden a dos boticas de la avenida José Carlos Mariátegui en Villa María del Triunfo, Lima 2022.</p> <p>Hipótesis específica:</p> <p>H1: Si existe relación entre la calidad de servicio y los medicamentos para cefaleas en pacientes que acuden a dos boticas de la avenida José Carlos Mariátegui en Villa María del Triunfo, Lima 2022.</p>	<p>1.Teórica</p> <p>Aportan conocimientos para el personal que trabaja en las dos boticas y para todos los profesionales de salud en general.</p> <p>2.Metodológica:</p> <p>Este instrumento será un gran aporte para realizar futuras investigaciones similares, con poblaciones diferentes</p> <p>3.Práctica:</p> <p>Permitirá proponer soluciones para corregir la automedicación por cefaleas con la finalidad de solucionar la necesidad del</p>	<p>Variable 1</p> <p>Automedicación por cefaleas</p>	<p>Numérico o cuantitativo</p>	<p>Tipo de investigación</p> <p>La presente investigación será tipo básica.</p> <p>Población y muestra</p> <p>Estará formada por los pacientes que acuden a las dos boticas de la avenida José Carlos Mariátegui, Villa María del Triunfo mayores de 18 años. La población será de 800 pacientes.</p> <p>Muestra</p> <p>La muestra estará conformada por 260 pacientes que acuden a dos boticas de la avenida José Carlos Mariátegui de Villa María del Triunfo mayores de 18 años.</p>

<p>¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio y la frecuencia de la automedicación por cefaleas en pacientes que acuden a dos boticas de la avenida José Carlos Mariátegui en Villa María del Triunfo, Lima 2022?</p>	<p>Mariátegui en Villa María del Triunfo, Lima 2022.</p> <p>Identificar la relación entre la calidad de servicio y la frecuencia de la automedicación por cefaleas en pacientes que acuden a dos boticas de la avenida José Carlos Mariátegui en Villa María del Triunfo, Lima 2022.</p>	<p>H0: No existe relación entre la calidad de servicio y los medicamentos para cefaleas en pacientes que acuden a dos boticas de la avenida José Carlos Mariátegui en Villa María del Triunfo, Lima 2022.</p> <p>H2: Si existe relación entre la calidad de servicio y las causas de la automedicación por cefaleas en pacientes que acuden a dos boticas de la avenida José Carlos Mariátegui en Villa María del Triunfo, Lima 2022.</p> <p>H0: No existe relación entre la calidad de servicio y las causas de la automedicación por cefaleas en pacientes que acuden a dos boticas de la avenida José Carlos Mariátegui en Villa María del Triunfo, Lima 2022.</p> <p>H3: Si existe relación entre la calidad de servicio y la frecuencia de la automedicación por cefaleas en pacientes que acuden a dos boticas de la avenida José Carlos Mariátegui en Villa María del Triunfo, Lima 2022.</p> <p>H0: No Existe relación entre la calidad de servicio y la frecuencia de la automedicación por cefaleas en pacientes que acuden a dos boticas de la avenida José Carlos Mariátegui en Villa María del Triunfo, Lima 2022.</p>	<p>paciente sin causar algún daño a su organismo.</p>	<p>Variable 2</p> <p>Calidad de servicio</p>	<p>Numérico o cuantitativo</p>	<p>Procesamiento de datos</p> <p>Los datos se analizarán, en Excel y SPSS V26.</p> <p>Técnica de análisis de datos</p> <p>Para el procesamiento se vaciarán los resultados de los instrumentos en hojas individuales para cada variable y los datos serán procesados con el programa estadístico SPSS versión 26.</p>
--	--	---	---	--	--------------------------------	---

Anexo 2. Instrumento

I. Presentación

Estimados pacientes que acuden a la botica San José: La presente encuesta es el instrumento de medición del trabajo de investigación titulado “Calidad de servicio y automedicación por cefaleas en pacientes que acuden a dos boticas de la avenida José Carlos Mariátegui en Villa María del Triunfo, Lima 2022”. Por ello, solicito su colaboración con el llenado de la encuesta, que es de carácter anónimo y confidencial. Agradezco su colaboración y solicito la mayor sinceridad y veracidad.

II. Datos generales

Instrucciones: No hay respuesta correcta o incorrecta, por favor no deje preguntas sin responder, marque con una “X”.

Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5
Mala	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
1	2	3	4	5

1. Edad.

- 18 -29 años
- 30 -59 años
- 60 a más.

2. Género

- Masculino
- Femenino

3. Nivel de educación

- Ninguno
- Primaria
- Secundaria
- Superior técnico
- Superior universitario

III. Datos específicos

Instrucciones: No hay respuesta correcta o incorrecta, por favor no deje preguntas sin responder. Marque la respuesta con una “X”.

Variable independiente: Automedicación por cefaleas					
Según los medicamentos	N	CN	AV	CS	S
1. ¿Consume usted analgésicos para cefaleas sin receta médica?					
2. ¿Consume usted antimigrañosos para cefaleas sin receta médica?					
3. ¿Consume usted medicamentos opioides (tramadol) cuando padece cefalea?					
4. ¿Consume usted algún otro tipo de medicamentos para cefaleas?					
Según las causas de la automedicación	N	CN	AV	CS	S
5. ¿Se automedica por cuestiones económicas?					
6. ¿Se automedica por cuestión de tiempo?					
7. ¿Se automedica por recomendaciones de familiares, amigos o conocidos?					
8. ¿Se automedica por desconocimiento o por publicidad?					
Según la frecuencia de automedicación	N	CN	AV	CS	S
9. ¿Se automedica a diario?					
10. ¿Se automedica semanalmente?					
11. ¿Se automedica mensualmente?					
Variable dependiente: Calidad de servicio en los pacientes					
Según la capacidad de respuesta	M	R	B	MB	E
12. ¿El servicio que brinda el personal de la botica es rápido y oportuno?					

13. ¿El personal de la botica ofrece soluciones a los clientes?					
Según los elementos tangibles	M	R	B	MB	E
14. ¿La presentación del personal, es adecuada?					
15. ¿Las instalaciones e infraestructura están limpias y ordenadas?					
16. ¿Los equipos tecnológicos son los adecuados en la botica?					
Según la empatía	M	R	B	MB	E
17. ¿El trato del personal de la botica es adecuado?					
18. ¿El personal se interesa por solucionar su problema de salud?					
19. ¿El personal de la botica tiene interés por conocer sus necesidades?					
20. ¿El personal de la botica se preocupa por mejorar el servicio?					
Según la seguridad	M	R	B	MB	E
21. ¿El personal de la botica posee el conocimiento adecuado de los medicamentos?					
22. ¿El personal de la botica le brinda información confiable?					
23. ¿El personal de la botica muestra confidencialidad y discreción en la atención?					
Según el de horario de atención	M	R	B	MB	E
24. ¿El establecimiento cumple con el horario establecido?					
25. ¿El horario de atención es el adecuado?					
Según la fiabilidad	M	R	B	MB	E
26. ¿El personal de la botica cumple con el servicio prometido					
27. ¿El servicio es correcto y sin errores?					

Anexo 3. Validez del instrumento

Experto 1



Certificado de validez de instrumento

“CALIDAD DE SERVICIO Y AUTOMEDICACIÓN POR CEFALÉAS EN PACIENTES QUE ACUDEN A DOS BOTICAS DE LA AVENIDA JOSE CARLOS MARIATEGUI DE VILLA MARIA DEL TRIUNFO, LIMA 2022”

N°	DIMENSIONES / ítems (VARIABLE INDEPENDIENTE): AUTOMEDICACIÓN POR CEFALÉAS	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Superecencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSIÓN 1: Según la dimensión de medicamentos							
1	¿Consumo usted analgésicos para cefaleas sin receta médica?	X		X		X		
2	¿Consumo usted antimigrañosos para cefaleas sin receta médica?	X		X		X		
3	¿Consumo usted medicamentos opioides (tramadol) cuando padece cefaleas?	X		X		X		
4	¿Consumo usted algún otro tipo de medicamentos para cefaleas?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Según la dimensión de causas de la automedicación							
5	¿Se automedica por cuestiones económicas?	X		X		X		
6	¿Se automedica por cuestión de tiempo?	X		X		X		
7	¿Se automedica por recomendaciones de familiares, amigos o conocidos?	X		X		X		
8	¿Se automedica por desconocimiento o por publicidad?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Según la dimensión de frecuencia de automedicación							
9	¿Se automedica a diario?	X		X		X		
10	¿Se automedica semanalmente?	X		X		X		
11	¿Se automedica mensualmente?	X		X		X		
	DIMENSIONES / ítems (VARIABLE DEPENDIENTE): CALIDAD DE SERVICIO A PACIENTES							
	DIMENSIÓN 1: Según la dimensión de capacidad de respuesta							
12	¿El servicio que brinda el personal de la botica es rápido y oportuno?	X		X		X		



13	¿El personal de la botica ofrece soluciones a los clientes?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Según la dimensión elementos tangibles							
14	¿La presentación del personal, es adecuada?	X		X		X		
15	¿Las instalaciones e infraestructura están limpias y ordenadas?	X		X		X		
16	¿Los equipos tecnológicos son los adecuados en la botica?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Según la dimensión de empatía							
17	¿El trato del personal de la botica es adecuado?	X		X		X		
18	¿El personal se interesa por solucionar su problema de salud?	X		X		X		
19	¿El personal tiene interés por conocer sus necesidades ?	X		X		X		
20	¿El personal se preocupa por mejorar el servicio?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Según la dimensión de Seguridad							
21	¿El personal de la botica posee el conocimiento adecuado de los medicamentos?	X		X		X		
22	¿El personal de la botica le brinda información confiable?	X		X		X		
23	¿El personal de la botica muestra confidencialidad y discreción en la atención?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5: Según la dimensión de Horario de atención							
24	¿El establecimiento cumple con el horario establecido?	X		X		X		
25	¿El horario de atención es el adecuado?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 6: Según la dimensión de Fiabilidad							
26	¿El personal de la botica cumple con el servicio prometido	X		X		X		
27	¿El servicio es correcto y sin errores?	X		X		X		

Observaciones:

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

Apellidos y Nombres del juez validador: Mg **Dy. ESTEVES PAIRAZAMAN AMBROCIO TEODORO** DNI:17846910

Especialidad del validador: **BIOLOGO CELULAR Y MOLECULAR**

__13__ de __Enero__ del 2022

Firma del experto Informante

Experto 2

“CALIDAD DE SERVICIO Y AUTOMEDICACIÓN POR CEFALEAS EN PACIENTES QUE ACUDEN A DOS BOTICAS DE LA AVENIDA JOSE CARLOS MARIATEGUI DE VILLA MARIA DEL TRIUNFO, LIMA 2022”

N°	DIMENSIONES / ítems (VARIABLE INDEPENDIENTE): AUTOMEDICACIÓN POR CEFALEAS	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSION 1: Según la dimensión de medicamentos							
1	¿Consumen usted analgésicos para cefaleas sin receta médica?	X		X		X		
2	¿Consumen usted antimigrañosos para cefaleas sin receta médica?	X		X		X		
3	¿Consumen usted medicamentos opioides (tramadol) cuando padece cefaleas?	X		X		X		
4	¿Consumen usted algún otro tipo de medicamentos para cefaleas?	X		X		X		
	DIMENSION 2: Según la dimensión de causas de la automedicación							
5	¿Se automedica por cuestiones económicas?	X		X		X		
6	¿Se automedica por cuestión de tiempo?	X		X		X		
7	¿Se automedica por recomendaciones de familiares, amigos o conocidos?	X		X		X		
8	¿Se automedica por desconocimiento o por publicidad?	X		X		X		
	DIMENSION 3: Según la dimensión de frecuencia de automedicación							
9	¿Se automedica a diario?	X		X		X		
10	¿Se automedica semanalmente?	X		X		X		
11	¿Se automedica mensualmente?	X		X		X		
	DIMENSIONES / ítems (VARIABLE DEPENDIENTE): CALIDAD DE SERVICIO A PACIENTES							
	DIMENSION 1: Según la dimensión de capacidad de respuesta							
12	¿El servicio que brinda el personal de la botica es rápido y oportuno?	X		X		X		



Univ
Nor

13	¿El personal de la botica ofrece soluciones a los clientes?	X		X		X		
	DIMENSION 2: Según la dimensión elementos tangibles							
14	¿La presentación del personal, es adecuada?	X		X		X		
15	¿Las instalaciones e infraestructura están limpias y ordenadas?	X		X		X		
16	¿Los equipos tecnológicos son los adecuados en la botica?	X		X		X		
	DIMENSION 3: Según la dimensión de empatía							
17	¿El trato del personal de la botica es adecuado?	X		X		X		
18	¿El personal se interesa por solucionar su problema de salud?	X		X		X		
19	¿El personal tiene interés por conocer sus necesidades?	X		X		X		
20	¿El personal se preocupa por mejorar el servicio?	X		X		X		
	DIMENSION 4: Según la dimensión de Seguridad							
21	¿El personal de la botica posee el conocimiento adecuado de los medicamentos?	X		X		X		
22	¿El personal de la botica le brinda información confiable?	X		X		X		
23	¿El personal de la botica muestra confidencialidad y discreción en la atención?	X		X		X		
	DIMENSION 5: Según la dimensión de Horario de atención							
24	¿El establecimiento cumple con el horario establecido?	X		X		X		
25	¿El horario de atención es el adecuado?	X		X		X		
	DIMENSION 6: Según la dimensión de Fiabilidad							
26	¿El personal de la botica cumple con el servicio prometido	X		X		X		
27	¿El servicio es correcto y sin errores?	X		X		X		

Observaciones:

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

Apellidos y Nombres del juez validador: Mg/Dr. Mery Aquino Coman

DNI: 10355662

Especialidad del validador: Mg. En administración de servicios de salud

19 de marzo del 2022



Firma del experto Informante

Experto 3

“CALIDAD DE SERVICIO Y AUTOMEDICACIÓN POR CEFALEAS EN PACIENTES QUE ACUDEN A DOS BOTICAS DE LA AVENIDA JOSE CARLOS MARIATEGUI DE VILLA MARIA DEL TRIUNFO, LIMA 2022”

N°	DIMENSIONES / ítems (VARIABLE INDEPENDIENTE): AUTOMEDICACIÓN POR CEFALEAS	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSIÓN 1: Según la dimensión de medicamentos							
1	¿Consumen usted analgésicos para cefaleas sin receta médica?	X		X		X		
2	¿Consumen usted antimigrañosos para cefaleas sin receta médica?	X		X		X		
3	¿Consumen usted medicamentos opioides (tramadol) cuando padece cefaleas?	X		X		X		
4	¿Consumen usted algún otro tipo de medicamentos para cefaleas?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Según la dimensión de causas de la automedicación							
5	¿Se automedica por cuestiones económicas?	X		X		X		
6	¿Se automedica por cuestión de tiempo?	X		X		X		
7	¿Se automedica por recomendaciones de familiares, amigos o conocidos?	X		X		X		
8	¿Se automedica por desconocimiento o por publicidad?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Según la dimensión de frecuencia de automedicación							
9	¿Se automedica a diario?	X		X		X		
10	¿Se automedica semanalmente?	X		X		X		
11	¿Se automedica mensualmente?	X		X		X		
	DIMENSIONES / ítems (VARIABLE DEPENDIENTE): CALIDAD DE SERVICIO A PACIENTES							
	DIMENSIÓN 1: Según la dimensión de capacidad de respuesta							
12	¿El servicio que brinda el personal de la botica es rápido y oportuno?	X		X		X		

13	¿El personal de la botica ofrece soluciones a los clientes?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Según la dimensión elementos tangibles							
14	¿La presentación del personal, es adecuada?	X		X		X		
15	¿Las instalaciones e infraestructura están limpias y ordenadas?	X		X		X		
16	¿Los equipos tecnológicos son los adecuados en la botica?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Según la dimensión de empatía							
17	¿El trato del personal de la botica es adecuado?	X		X		X		
18	¿El personal se interesa por solucionar su problema de salud?	X		X		X		
19	¿El personal tiene interés por conocer sus necesidades ?	X		X		X		
20	¿El personal se preocupa por mejorar el servicio?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Según la dimensión de Seguridad							
21	¿El personal de la botica posee el conocimiento adecuado de los medicamentos?	X		X		X		
22	¿El personal de la botica le brinda información confiable?	X		X		X		
23	¿El personal de la botica muestra confidencialidad y discreción en la atención?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5: Según la dimensión de Horario de atención							
24	¿El establecimiento cumple con el horario establecido?	X		X		X		
25	¿El horario de atención es el adecuado?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 6: Según la dimensión de Fiabilidad							
26	¿El personal de la botica cumple con el servicio prometido	X		X		X		
27	¿El servicio es correcto y sin errores?	X		X		X		

Observaciones: Ninguna

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

Apellidos y Nombres del juez validador: Dr. Emma Caldas Herrera DNI: 08738787

Especialidad del validador: Farmacéutica Clínica

29 de abril del 2022



Firma del experto Informante

Anexo 4. Confiabilidad del instrumento

ESTADÍSTICAS DE FIABILIDAD	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,841	27

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	260	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	260	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

El valor de Alfa de Cronbach obtenido es de 0.841 que nos indica que el índice de confiabilidad es bueno.

Anexo 5. Aprobación del Comité de ética



Universidad
Norbert Wiener

RESOLUCIÓN N° 153-2022-DFFB/UPNW

Lima, 05 de marzo de 2022

VISTO:

El Acta N° 126 donde la Unidad Revisora de Asuntos Éticos de la FFYB aprueba la no necesidad de ser evaluado el proyecto por el Comité de Ética de la Universidad que presenta el/la tesista PILLIHUAMAN LLAMOCCA, CARINA y HINOJOSA QUISPE, VILMA egresado (a) de la Facultad de Farmacia y Bioquímica.

CONSIDERANDO:

Que es necesario proseguir con la ejecución del proyecto de tesis, presentado a la facultad de farmacia y bioquímica.

En uso de sus atribuciones, el decano de la facultad de farmacia y bioquímica;

RESUELVE:

ARTÍCULO ÚNICO: Aprobar el proyecto de tesis titulado "CALIDAD DE SERVICIO Y AUTOMEDICACIÓN POR CEFALÉAS EN PACIENTES QUE ACUDEN A DOS BOTICAS DE LA AVENIDA JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI EN VILLA MARÍA DEL TRIUNFO, LIMA 2022" presentado por el/la tesista PILLIHUAMAN LLAMOCCA, CARINA y HINOJOSA QUISPE, VILMA autorizándose su ejecución.

Regístrese, comuníquese y archívese.

Decano (c) de la Facultad de Farmacia y Bioquímica

Anexo 6. Formato de consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN DEL CIE-VRI

Instituciones : Universidad Privada Norbert Wiener

Investigadores: Pillihuamán Llamocca Carina, Hinojosa Quispe, Vilma.

Título : Calidad de servicio y Automedicación por cefaleas en pacientes que acuden a dos boticas de la avenida José Carlos Mariátegui en Villa María del Triunfo, Lima 2022.

Propósito del Estudio: Estamos invitando a usted a participar en un estudio llamado: “Calidad de servicio y Automedicación por cefaleas en pacientes que acuden a dos boticas de la avenida José Carlos Mariátegui en Villa María del Triunfo, Lima 2022”. Este es un estudio desarrollado por investigadores de la Universidad Privada Norbert Wiener Pillihuamán Llamocca Carina e Hinojosa Quispe Vilma. El propósito de este estudio es determinar como la calidad de servicio se relaciona con la automedicación por cefaleas en pacientes que acuden a dos boticas de la avenida José Carlos Mariátegui en Villa María del Triunfo, Lima 2022. Su ejecución permitirá conocer el nivel de relación entre la calidad de servicio y la automedicación con cefaleas.

Procedimientos:

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

- Se explicará el propósito central del estudio
- Firmará el consentimiento informado de forma voluntaria
- Se aplicará la encuesta con preguntas cerradas destinadas a recopilar datos sobre el consumo de medicamentos analgésicos asociados a la automedicación y sobre la calidad de servicio que se brinda en la botica

La encuesta puede demorar máximo 10 minutos. Los resultados de la encuesta se le entregaran a Usted en forma individual o almacenaran respetando la confidencialidad y el anonimato.

Riesgos:

No existe riesgo. Los datos recolectados son confidenciales y 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 los investigadores; Pillihuamán Llamocca Carina, Hinojosa Quispe Vilma ; al siguiente número de celular 997757820 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 participo 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.



Participante:

Nombres: José David Balvin de la Cruz

DNI: 41490613



Investigador

Nombres: Pillihuamán Llamocca Carina
DNI: 41894942



Nombre: Hinojosa Quispe Vilma
DNI:42608822

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



10 de febrero del 2022

SEÑORES: Universidad Privada Norbert Wiener

En respuesta a su solicitud sobre la autorización para que la(o)s siguientes bachilleres de la Facultad de Farmacia y Bioquímica de la Universidad Privada Norbert Wiener

Alumnos (as)

- Pillihuamán Llamocca, Carina
- Hinojosa Quispe, Vilma

Se brinda la **AUTORIZACION** y todo tipo de facilidades para realizar la recolección de datos del proyecto de Tesis titulado: "CALIDAD DE SERVICIO Y AUTOMEDICACIÓN POR CEFALEAS EN PACIENTES QUE ACUDEN A DOS BOTICAS DE LA AVENIDA JOSE CARLOS MARIATEGUI DE VILLA MARIA DEL TRIUNFO, LIMA 2022".

Se expide la presente constancia para los fines que estime conveniente.

Q.F. Angelica Herrera Hinojosa
Director Técnico

Anexo 8. Testimonios fotográficos

Avenida José Carlos Mariátegui en Villa María del Triunfo, Lima 2022.





Anexo 9. Informe del asesor de turnitin

NOMBRE DEL TRABAJO

CARINA y VILMA 26OCT2022 6.docx

AUTOR

CARINA VILMA

RECuento DE PALABRAS

16876 Words

RECuento DE CARACTERES

91300 Characters

RECuento DE PÁGINAS

102 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

2.4MB

FECHA DE ENTREGA

Oct 26, 2022 8:25 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Oct 26, 2022 8:31 PM GMT-5

● 19% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos

- 19% Base de datos de Internet
- 3% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de Crossref
- Base de datos de contenido publicado de Crossref
- 3% Base de datos de trabajos entregados

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)
- Bloques de texto excluidos manualmente