

## ARTÍCULO

# ANÁLISIS DE LA TOMA DE DECISIONES DEL CONSUMIDOR FRENTE A LA AUTOMEDICACIÓN EN LA CIUDAD DE TARIJA. FEBRERO A SEPTIEMBRE 2016

Valeria Pacello Zenteno\*

### Resumen

El presente estudio tiene la finalidad de analizar la toma de decisiones que tiene el consumidor frente a la automedicación en la ciudad de Tarija, por lo que es importante determinar las causas que influyen en la decisión de automedicarse con fármacos por parte del consumidor. La metodología de investigación empleada es no experimental, transeccional, de diseño exploratorio descriptivo, contando con una muestra de 383 personas y entrevistas a 6 profesionales farmacéuticos. Los resultados indican que del 82% de las personas que se automedica, el 37,28% es influenciado por decisión propia, siendo esta la causa principal, dejándose llevar por el aprendizaje obtenido sobre algún medicamento, seguido de la experiencia adquirida sobre el mismo.

**Palabras clave:** consumidor, toma de decisiones, automedicación.

### Summary

This study aims to analyze the decision that has the consumer against self-medication in the city of Tarija, so it is important to determine the factors that influence the decision to self-medicate with drugs by the consumer. The research methodology employed is not experimental, transeccional, descriptive exploratory design, with a sample of 383 people and interviews to 6 pharmacists. The results indicate that 82% of people who self-medicate, the 37.28% is influenced by choice, being the main cause, carried away by learning obtained on any medications, followed by the experience on it.

**Keywords:** consumer decision-making, self-medication.

## **1. Introducción**

La presente investigación está enfocada a analizar la manera en la que los consumidores toman la decisión de auto medicarse, partiendo de un modelo de la toma de decisiones que se adapte a este estudio y refleje tanto los aspectos cognitivos como emocionales en la toma de decisiones del consumidor en la ciudad de Tarija, actualmente en el departamento existe gran disponibilidad de compra y una gran facilidad en la adquisición de medicamentos, lo que lleva a que el 48,2% de la población se automedique, por lo que es importante determinar las causas que influyen en la decisión de automedicarse con fármacos por parte del consumidor.

La hipótesis planteada es determinar *“si los factores psicológicos tendrán una mayor influencia que los factores externos en la toma de decisiones en las personas frente a la automedicación en la ciudad de Tarija”*.

## **II. Metodología**

La metodología de investigación empleada es no experimental,

transeccional, de diseño exploratorio descriptivo, a través del método de encuestas a la población, utilizando la técnica de muestreo aleatorio simple por proporciones, contando con una muestra de 383 personas, y la técnica de muestreo no probabilística por conveniencia, con una muestra de 6 profesionales farmacéuticos a entrevistar, regentes de las farmacias más concurridas de la ciudad.

## **III. Resultados**

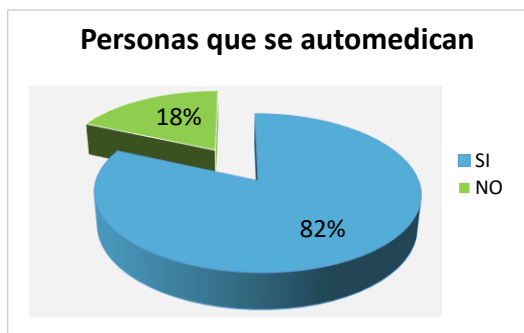
Con la finalidad de obtener información apropiada y clara sobre el comportamiento que adoptan las personas frente a la automedicación en la ciudad de Tarija, se aplicaron los siguientes instrumentos:

- 383 “encuestas” a personas de 18 a 79 años de edad de la ciudad de Tarija.
- 6 “entrevistas” a farmacéuticos regentes de las farmacias más concurridas de la ciudad.

Primeramente se procedió a encuestar a las personas de la ciudad de Tarija comprendidas entre el rango de edad de

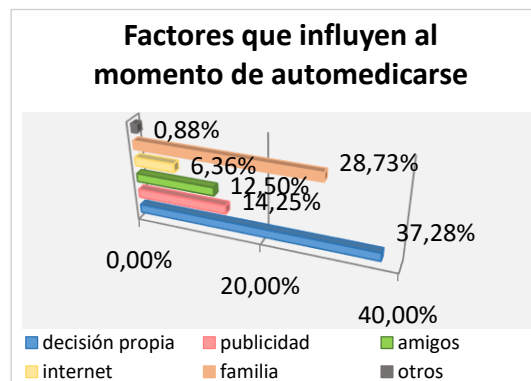
18 a 79 años, considerando que las personas entre estas edades tienen mayor probabilidad de automedicarse, las mismas se realizaron de manera interpersonal. Los datos obtenidos en las encuestas se codificaron en el programa SPSS, debido a que este software contiene indicadores y herramientas necesarias para interpretar y analizar adecuadamente toda la información obtenida, que se presentan en las siguientes figuras.

1.



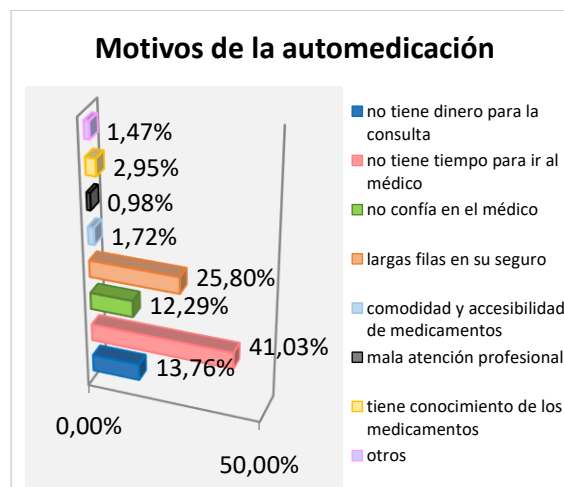
-El análisis muestra que el 82% de las personas se automedica.

2.



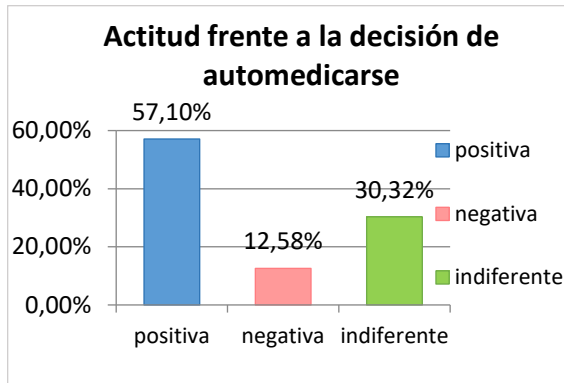
-De acuerdo al análisis la decisión propia es el factor más importante con un 37,28%,

3.



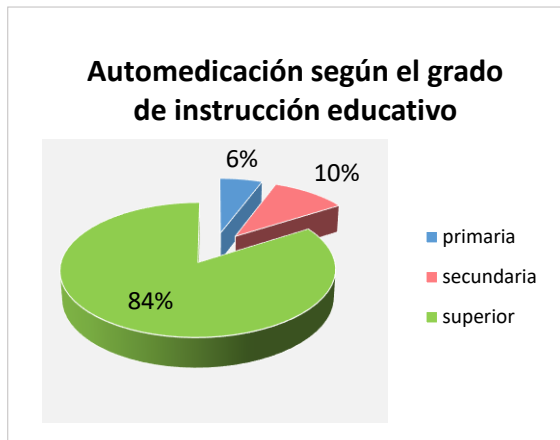
-El análisis muestra que el 41,03% señala que el principal motivo para automedicarse es el no tener tiempo para acudir al médico.

4.



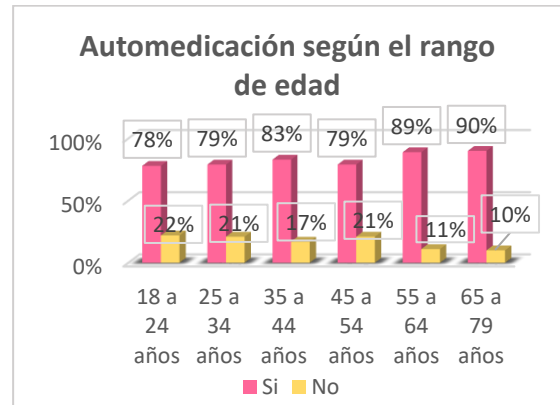
-Tal y como se muestra en la figura el 57,10% piensa que automedicarse es bueno, ya que presenta una actitud positiva frente a esta decisión.

5.



-De acuerdo al análisis de las personas que se automedican el 84% tiene un grado de instrucción educativa superior (universitario, o profesional).

6.



-Tal como lo señala la figura la edad de las personas que más se automedican (un 90 %) está entre 65-79 años.

#### IV. Discusión y conclusión

Según (Semergen, 2008): que plantea una visión importante sobre la automedicación, condicionada por su frecuencia y las repercusiones que puede causar en las personas, menciona que según los datos de la Encuesta Nacional de Salud en España, más de la mitad de la población ha consumido algún medicamento en los últimos 15 días y en más de la mitad existe automedicación.

De la misma manera comparando con los resultados obtenidos en esta investigación más de las tres cuartas

partes de las personas en la ciudad de Tarija se automedica, siendo el 82%.

(Alvarez Acosta, 2013): Realizó un estudio sobre los factores que inciden en el hábito de la automedicación, estudiando a los habitantes del barrio Policarpa Salavarrieta en el municipio de Apartadó en Antioquia, estudio en el cual se concluyó que los factores sociales han sido la principal causa para que la comunidad incurra en la práctica de la automedicación.

Comparando los resultados obtenidos en esta investigación los factores que más influyen son los factores internos, siendo la decisión propia la principal causa, llevada por la experiencia, mientras que según Alvarez son los factores externos, inducida por la familia y amigos.

(Mayorga, 2014): Especialista en medicina interna, según sostuvo en una entrevista con “El Diario”, mencionando que los factores sociales (relacionados con la familia, amigos, conocidos, etc.) influyen lo suficiente para que se realice la automedicación.

Comparando con los resultados obtenidos en esta investigación, la

familia influye en un 28,73%, y el consejo de amistades en un 12,50%, por lo que se demuestra que sí influye lo suficiente para que se realice una automedicación, aunque no es lo que más influye. El factor más influyente es la decisión propia con 37,28%.

Se concluye que la causa principal en la toma de decisiones del consumidor frente a la automedicación, es influenciada por factores internos en el campo psicológico, siendo la decisión propia el factor más influyente y dejándose llevar por el aprendizaje obtenido sobre algún medicamento, existiendo un porcentaje muy elevado de personas que se automedican.

Comparando con los datos obtenidos según el INE 2014, los porcentajes se incrementaron en gran proporción, considerando además que el estudio se realizó solamente en la ciudad de Tarija, donde los encuestados cuentan con un grado de instrucción educativa superior (universitario, o profesional).

## V. Bibliografía

Ministerio de Salud y Deportes, (s.f.). Regulación Farmacéutica- Política Nacional de Medicamentos. La Paz.

Alvarez Acosta, E. A. (2013). repository.unad.edu.co/bitstream/10596/1754/1/1027960966.pdf.

Armstrong, K. (2013). Kotler- Armstrong, Fundamentos de Marketing ,11 edición, México (2013). México.

Armstrong, P. K.-G. (2012). Philip Kotler- Gary Armstrong, Marketing, 14 edición, México (2012). México.

Diccionario de la lengua española. (1990). Barcelona, España.

Fainzang, S. (2013). La automedicación o los espejismos de la autonomía, Fainzang, Sylvie, París 2013. En S. Fainzang.

Gates, C. M.-R. (2010). Investigación de Mercados. México.

Gates, M. (2011). Investigación de Mercados. México.

Instituto Nacional de Estadística. (2014). Tarija- Bolivia.

Javier Alonso Rivas- Ildelfonso Grande, C. d. (2013). Comportamiento del Consumidor. México.

Kanuk, L. G.-L. (2010). Comportamiento del consumidor, León G. Schiffman-Leslie Lazar Kanuk, 10ma edición, México 2010. México.

León Shiffman- Leslie Kanuk, C. d. (2010). Comportamiento del Consumidor. México.

Macinnis-Pieters, H. (2013). Hoyer- Macinnis-Pieters, Comportamiento del Consumidor, 6ta edición (2013). México.

Mayorga. (27 de abril de 2014). Factores sociales y económicos obligan a una automedicación. El diario, pág. 1.

Mittal, S. C.-B. (1979). Según C. Whan Park- Banwari Mittal, A Theory of Involvement in Consumer Behavior, Problems and Issues, (Greenwich, con Jai Press 1979) . EEUU.

Natalia Díaz-Caycedo, M. A.-M.-A. (2014). Aproximación psicológica al

comportamiento de automedicación.  
Revista Costarricense de Psicología.

Nefi Elvir, M. (12 de 12 de 2008).  
<http://www.portalesmedicos.com/publicaciones/articulos/1337/1/La-Automedicacion-y-sus-Consecuencias-como-ProblematICA-a-Nivel-Mundial-Estadisticas-de-Morbi-Mortalidad-y-Factores-Asociados.html>.

Organización mundial de la Salud, O.  
O. (20/05/2016). Esperanza de vida  
de Bolivia. Cochabamba Bolivia:  
Periódico los tiempos.

Papel del Farmacéutico en el  
autocuidado y la automedicación,  
OMS. (1998). Papel del  
Farmacéutico en el autocuidado y la  
automedicación, OMS.

Peretta. (2005). Reingeniería  
Farmacéutica: Principios y  
protocolos de la atención al paciente.  
Médica Panamericana.

R. Orueta, R. G.-C. (2008).  
Actualización en Medicina de  
Familia. Automedicación, R. Orueta,  
RM Gómez-Calcerrada, A. Sánchez

,2008. Actualización en Medicina de  
Familia. Automedicación.

Richard E. Petty, H. R.-A. (1991). 3.  
Según Richard E. Petty, H. Rao  
Unnava –Alan J. Strathman, Theories  
of A ttitude Change, Englewood  
Cliffs, N.J, Prentice- Hall 1991.  
EEUU.

Salud, O. M. (2002). Salud,  
Organización Mundial de la Salud.

Semergen. (2008). Automedicación.  
Actualización en medicina de  
familia.

Sistema Público de Salud de La  
Rioja. (s.f.). Sistema Público de  
Salud de La Rioja.

Solomon, M. R. (2013).  
Comportamiento del Consumidor.  
México.

Vicente, B. (2000). Estrategias para  
reducir los riesgos de la  
automedicación. Información  
Terapéutica del Sistema Nacional de  
Salud.

