

BIBLIOTECA CENTRAL-USAC  
DEPOSITO LEGAL  
PROHIBIDO EL PRESTAMO EXTERNO

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
FACULTAD DE CIENCIAS QUIMICAS Y FARMACIA

"EVALUACION FISICA, ADMINISTRATIVA, COMERCIAL  
Y DE SERVICIO DE LAS FARMACIAS EN LA  
CIUDAD DE GUATEMALA"

INFORME DE TESIS  
PRESENTADO POR  
SONIA MIREYA LEIVA MENENDEZ  
PARA OPTAR AL TITULO DE  
QUIMICA FARMACEUTICA

GUATEMALA, MAYO DE 1995

390572J

PROPIEDAD DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
Biblioteca Central

DL  
06  
T(090)RF

JUNTA DIRECTIVA DE LA  
FACULTAD DE CIENCIAS QUIMICAS Y FARMACIA

DECANO	LIC. JORGE RODOLFO PEREZ FOLGAR
SECRETARIA	LICDA. ELEONORA GAITAN IZAGUIRRE
VOCAL I	LIC. MIGUEL ANGEL HERRERA GALVEZ
VOCAL II	LIC. GERARDO LEONEL ARROYO CATALAN
VOCAL III	LIC. MIGUEL ORLANDO GARZA SAGASTUME
VOCAL IV	BR. JORGE LUIS GALINDO AREVALO
VOCAL V	BR. EDGAR ANTONIO GARCIA DEL POZO

**ACTO QUE DEDICO**

A:

DIOS Y A LA VIRGEN MARIA

Por ser luz que ha iluminado mi vida.

MIS PADRES

Francisco Antonio Leiva Moreno (Q.E.P.D.)

Blanca Izabel Menéndez de Leiva (Q.E.P.D.)

MI ESPOSO

Rony Estuardo Ayala Jiménez

Con todo mi amor.

A MIS HIJOS

Diego Estuardo

Rodrigo José

Pablo Rony Alberto

Por ser estímulo constante en mi vida.

MI TIA

Rosa Carlota Menéndez de Fuentes

Por su apoyo incondicional que me ha demostrado  
en todo momento.

MIS HERMANOS

Edna Izabel (Q.E.P.D.)

Leonel Enrique y Mario Francisco

## AGRADECIMIENTOS

A la licenciada Aracely De León Amézquita por su asesoría en el presente trabajo.

A todos los regentes, propietarios y encargados de las farmacias, por su valioso tiempo otorgado para la realización de las encuestas.

A Ivonne Aguilar por su colaboración y ayuda brindada.

## I N D I C E

	Página
1. RESUMEN	1
2. INTRODUCCION	3
3. ANTECEDENTES	5
4. JUSTIFICACION	8
5. OBJETIVOS	9
6. HIPOTESIS	10
7. MATERIALES Y METODOS	11
8. RESULTADOS	13
9. DISCUSION DE RESULTADOS	24
10. CONCLUSIONES	29
11. RECOMENDACIONES	31
12. REFERENCIAS	32
13. ANEXOS	33

## 1. RESUMEN

El presente trabajo de tesis se realizó en la ciudad de Guatemala en los años 1993 y 1994; tuvo como objetivo encuestar a los propietarios de farmacias de primera clase, al empleado de la misma y al Regente responsable, obteniéndose la siguiente información:

En cuanto a la instalación física de los locales que ocupan estas farmacias, los resultados indican, que las condiciones son apropiadas y que reúnen los requisitos de ley para su funcionamiento.

En el aspecto administrativo, están establecidas las jerarquías necesarias de responsabilidad para su buen funcionamiento.

Respecto a los reglamentos legales establecidos por el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, se observó que las farmacias cumplen con los mismos.

En relación a la rentabilidad económica, ésta se ubica dentro de los índices de regularidad, apoyándose de manera significativa en la comercialización de otros productos no medicinales. Podría afirmarse que existe un cierto grado de satisfacción en lo que se refiere a costos de inversión y rendimiento.

La atención y servicio al cliente, en cuanto al desarrollo de las farmacias, se enmarca dentro de la medida de aceptación; es importante mencionar que la asesoría en el servicio se basa fundamentalmente en la experiencia laboral.

La función del profesional farmacéutico se inscribe prioritariamente en la supervisión del ingreso y egreso de

productos controlados, tales como: sicotrópicos y estupefacientes, su desempeño es por períodos limitados de tiempo que no permiten ampliar su desarrollo en el campo profesional, ésto viene en alguna medida a compensarse con la remuneración salarial que se percibe (mucho menor a la establecida) y en perjuicio de sus funciones profesionales.

## 2. INTRODUCCION

La capital de Guatemala es una ciudad en vías de desarrollo que en forma rápida esta creciendo, tanto en población, comercio e industria.

El Ministerio de Salud Pública, cuenta con el Departamento de Registro y Control de Medicamentos, que está ubicado bajo la Dirección General de Servicios de Salud en la ciudad de Guatemala. Este Departamento tiene entre sus funciones velar porque en todas las farmacias se cumpla con las leyes y reglamentos respectivos.

No basta con el hecho de afirmar que en la ciudad de Guatemala hay un gran número de establecimientos farmacéuticos, es indispensable saber en que forma están organizados, como son supervisados por el Departamento de Inspección de la Dirección General de Servicios de Salud; que tipos de servicios prestan al público y conocer si han tenido un desarrollo comercial y de servicio en los últimos años.

Actualmente el Código de Salud con sus reformas contiene el Reglamento para el Control de Medicamentos, Estupefacientes, Psicotrópicos y Productos de Tocador e Higiene Personal, del Hogar y Establecimientos Farmacéuticos; este reglamento en su título séptimo habla sobre el establecimiento Farmacéutico, comprendiendo éste los siguientes Capítulo I: Disposiciones Generales, Capítulo II: Regentes, Capítulo III: Apertura, Cambio y Clausura, Capítulo IV: Locales y Petitorios, Capítulo V: Servicios Ordinarios y Extraordinarios.



Hoy en día, el Departamento de Registro y Control de Medicamentos de la Dirección General de Servicios de Salud del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, es el encargado de proporcionar toda la información y documentación para cualquier trámite relacionado con Medicamentos y Establecimientos Farmacéuticos, así como velar y sancionar cualquier infractor de las leyes y reglamentos que competen a esa rama (ver anexos página 24 y 27).

Esta investigación se llevó a cabo con el fin de evaluar la estructura física, administrativa comercial y de servicios de las farmacias en la capital de Guatemala. Se pretende establecer si la venta de medicamentos al público cumple con las regulaciones de la ley establecidas, para evitar el abuso en el uso de los medicamentos.

Con el objetivo de obtener información para evaluar la estructura y el grado de desarrollo de las farmacias, se realizó una encuesta en una muestra elegida al azar del total de farmacias comprendidas dentro del perímetro de la ciudad capital de Guatemala, a propietarios y/o encargados de las mismas, así como a sus respectivos regentes.

También es importante mencionar que este trabajo se basa únicamente en farmacias de primera clase, ya que desde 1978 en el perímetro de la ciudad capital solamente existen farmacias de esta categoría.

### 3. ANTECEDENTES

La farmacia como establecimiento comercial se puede enfocar desde tiempos tan remotos como la época precolombina, en la que los indígenas preparaban remedios y se realizaban curaciones a cambio de una retribución.

En tiempo de la conquista no existían boticas formalmente establecidas, por lo que las personas inescrupulosas se aprovechaban para estafar al público; sin embargo el 15 de octubre de 1535 se crea la ley que prohíbe que: "Médicos, Cirujanos y Boticarios, por las leyes pragmáticas se titule Doctor, Maestro, Boticario o Bachiller, sin ser examinado por universidad aprobada". En 1676 la ley de España Don Carlos II en cédula firmada el 31 de enero crea la Real Universidad de San Carlos de Guatemala (1).

El 7 de enero de 1681 es inaugurada la Real Universidad de San Carlos. En 1705 según acuerdo del ayuntamiento de la ciudad de Guatemala, todo boticario debe ser examinado previamente para poder obtener la licenciatura para establecer la venta de medicamentos.

Más adelante en el año de 1758 el gremio de boticarios de la ciudad de Guatemala, se opone a que los examinados tengan establecimientos y que, privadamente formulen. En 1771 don Eugenio de Lara, previo examen, es autorizado para que pueda establecer en la ciudad de Guatemala, una Botica Pública. (1)

El 20 de febrero de 1902 se crea el Decreto Gubernativo No. 621 que contiene la Ley de Farmacias y Droguerías, en ese

mismo decreto, se reglamenta el ejercicio de la profesión de la farmacia.

El Reglamento para la Importación, el Comercio, la Fabricación y el uso de Productos Medicinales y Drogas Estupefacientes, se crea el 12 de agosto de 1932.

En mayo 18 de 1933 el Decreto Gubernativo No. 1400 modifica el inciso 3 del artículo 48 del Código de Sanidad, relativo a la venta de medicamentos en farmacias de primera y segunda clase; estas deben estar a cargo de empleados examinados y prácticos examinados respectivamente.

El 7 de mayo de 1935 el Acuerdo Gubernativo, modifica el artículo 59 del Reglamento para el Ejercicio de la Medicina y demás profesiones conexas, indicando que también los farmacéuticos deben de ser regentes (1).

El 8 de septiembre de 1947 se acuerda establecer precios máximos para la venta de especialidades farmacéuticas importadas y las manufacturadas en el país.

El 21 de mayo de 1948 la Junta Directiva del Colegio de Farmacéuticos y Químicos de Guatemala, acuerda autorizar a farmacéuticos *in fieri*, para que puedan regentear en forma condicional, farmacias, a falta de facultativos colegiados, colegiando provisionalmente a éstos. En el año de 1956 el Consejo Superior de Sanidad Pública prohíbe la puesta de inyecciones en las farmacias, sancionando con

el cierre del establecimiento farmacéutico. En diciembre 13 del mismo año se establece la receta oficial para los estupefacientes: clorhidrato de morfina y petidina (1).

En lo que se refiere a trabajos anteriores a éste, se ha verificado que no existe ninguno en la ciudad de Guatemala, solamente existen dos trabajos de tesis similares realizados en el Departamento de Quetzaltenango y en el Departamento de San Marcos (2,3).

#### 4. JUSTIFICACION

Es necesaria la realización de una investigación que permita conocer la estructura física, administrativa, comercial y de servicio en las farmacias de la ciudad de Guatemala, con el fin de brindar información actualizada que permita proponer cambios a las autoridades sanitarias y académicas y evaluar la situación actual de las farmacias del país.

Debido a que actualmente se está llevando a cabo una evaluación curricular de la carrera de Química Farmacéutica, servirá de apoyo conocer la estructura y el grado de desarrollo de las farmacias, con el fin de implementar modificaciones al pensum y contenidos de algunos cursos, tales como Administración de Farmacias, Legislación Farmacéutica, etc.

## 5. OBJETIVOS

### 5.1. General:

Conocer la estructura y el grado de desarrollo de las farmacias en la ciudad capital de Guatemala.

### 5.2 Específicos:

5.2.1 Conocer los servicios que da la farmacia al consumidor.

5.2.2 Evaluar si los empleados de las farmacias poseen experiencia y capacidad para desempeñar este cargo.

5.2.3 Determinar el salario promedio de los regentes de las farmacias en la ciudad capital.

5.2.4 Establecer la rentabilidad de las farmacias en forma cualitativa.

5.2.5 Conocer la estructura administrativa, así como la infraestructura física de las farmacias en la ciudad capital de Guatemala.

## 6. HIPOTESIS

La mayoría de las farmacias en la ciudad capital no poseen una adecuada estructura física, administrativa y comercial para brindar un servicio profesional acorde a las necesidades del consumidor.

## 7. MATERIALES Y METODOS

### 7.1 Universo del Trabajo:

Farmacias de primera clase de la ciudad de Guatemala.

### 7.2 Medios:

#### 7.2.1 Recursos Humanos:

- Autora de la tesis: Sonia Mireya Leiva Menéndez
- Asesora del trabajo de tesis: Licda. Aracely de León.
- Personal entrevistado: propietarios de las farmacias y/o encargados de las farmacias, regentes responsables de las farmacias a encuestar.

#### 7.2.2 Recursos Materiales:

- Encuesta (ver anexo página 18)
- Bibliotecas y lugares de consulta

### 7.3 Procedimientos:

#### 7.3.1. Evaluación de la encuesta por medio de una muestra piloto a:

- propietarios de farmacias
- regentes de farmacias
- y/o encargados de farmacias.

#### 7.3.2. Pasar la encuesta a entrevistado (ver anexo página 19)

#### 7.3.3. Tabulación de la encuesta.

### 7.4 Diseño de Investigación:

#### 7.4.1 Muestreo: Llevado a cabo completamente al azar.

N= número de farmacias totales dentro del  
perímetro de la ciudad: 410

P= proporción de farmacias que cumplen las  
características: 50%

$q = 1 - P + 0.5$

LE= limite de error: 0.1 (10%)



n = 81 (este será el número de farmacias a encuestar).

El muestreo se llevó a cabo, tomando en cuenta el total de farmacias dentro del perímetro de la ciudad capital y luego realizado por un método estadístico al azar, el número de farmacias que correspondieron encuestar.

#### 7.4.2 Análisis de Resultados:

Análisis estadístico descriptivo y gráfico.

**8. RESULTADOS**  
ENCUESTA REGENTE DE FARMACIA

A continuación el resumen de los resultados dados en porcentajes de cada una de las preguntas, del total de encuestas llevadas a cabo.

Por favor, marque con (x) la respuesta que se solicita:

- |    |   |  |         |
|----|---|--|---------|
| 1. | Esta en buenas condiciones el local   | (si) (no)  |         |
|    |   |  | 100%    |
| 2. | Cuenta la farmacia con un organigrama<br>(Gráfica # 1)  | (si) (no)  |         |
|    |   |  | 63% 37% |
| 3. | Cuánto tiempo de establecida tiene la<br>farmacia   | 60% < 10 años<br>23% > 10-19 años<br>19% > 20 años |         |
| 4. | Elaboran preparación de recetas magistrales   | (si) (no)  |         |
|    |   |  | 30% 70% |
| 5. | Cuenta la farmacia con la autorización de la<br>Inspección General de Salud (Gráfica # 2 y 3) | (si) (no)  |         |
|    |   |  | 100% 0% |
| 6. | Cuenta el establecimiento con licencia<br>sanitaria vigente (Gráfica # 2)                     | (si) (no)  |         |
|    |   |  | 93% 7%  |
| 7. | Con que frecuencia visita la farmacia (Gráfica #. 8)  |  |         |
|    | ( ) diariamente   |  | 20%     |
|    | ( ) una vez por semana  |  | 25%     |
|    | ( ) dos veces por semana  |  | 15%     |
|    | ( ) una vez al mes  |  | 35%     |
|    | ( ) días alternos   |  | 3%      |

8. Que trabajo realiza cuando visita la farmacia (Gráfica 8)
- Control de compra, venta y existencia de productos controlados. 67%
  - Fechas de vencimiento, supervisión en general 33%
9. Cuánto tiempo dura la visita
- 1/2 hora 13%
  - 1-2 horas 67%
  - 3 horas o mas 20%
10. Que tiempo tiene de ser responsable de la farmacia
- < 5 años 50%
  - < 10 años 27%
  - 10 años y 20 años 23%
11. Los honorarios profesionales que devenga por regencia son
- menos de Q. 200.00 0%
  - entre Q.200.00 y Q.400.00 70%
  - entre Q.400.00 y Q.600.00 27%
  - mayores de Q. 600.00 3%

## ENCUESTA PROPIETARIO DE FARMACIA

Por favor, marque con un (x) la respuesta que se le solicite

- |    |  |      |              |
|----|--|------|--------------|
| 1. | El edificio o local de la farmacia fue diseñado para lo que es                           | (si) | (no)         |
|    |  | 62%  | 38%          |
| 2. | Respecto a la construcción del local es nueva (menor de 10 años)                         | (si) | (no)         |
|    |  | 52%  | 48%          |
| 3. | Esta en buenas condiciones el local  | (si) | (no)         |
|    |  | 100% | 0%           |
| 4. | Cuánto invirtió para la construcción del local de la farmacia si es propio (Gráfica # 9) | 90%  | no respondió |
| 5. | Cuánto paga de renta por el local comercial  |      |              |
|    | Q. 500.00 a Q.1,000.00   | 45%  |              |
|    | no contestó  | 42%  |              |
|    | Q.1,000.00 a Q.2,000.00  | 13%  |              |
| 6. | Cuánto tiempo de establecida tiene la farmacia   |      |              |
|    | < 10 años  | 38%  |              |
|    | 10 y 19 años   | 28%  |              |
|    | > 20 años  | 34%  |              |
| 7. | Le ha hecho alguna modificación a la construcción de la farmacia                         | (si) | (no)         |
|    |  | 34%  | 66%          |

8. Venden mas productos extranjeros que nacionales  
(Gráfica # 9) (si) (no)  
69% 31%
9. Además de medicinas que otros productos venden  
en la farmacia (Gráfica # 4)
- |                 |     |                  |     |
|-----------------|-----|------------------|-----|
| leche en polvo  | 96% | útiles escolares | 10% |
| cosméticos      | 80% | juguetes         | 58% |
| abarrotes       | 7%  | perfumería Nac.  | 80% |
| perfumería Imp. | 28% | otros            | 20% |
10. La mayoría de sus ventas son recetas médicas (Gráfica # 4)  
(si) (no)  
38% 62%
11. Cuenta la farmacia con un organigrama administrativo  
(Gráfica # 1) (si) (no)  
42% 58%
12. Como considera la rentabilidad de la farmacia (Gráfica # 9)
- |           |     |
|-----------|-----|
| muy buena | 1%  |
| buena     | 25% |
| regular   | 74% |
| mala      | 0%  |
13. Con el actual control de la D.G.S.S. la venta de sicotrópicos  
y estupefacientes ha disminuido (si) (no)  
65% 35%
14. Cuántas personas atienden el establecimiento por turnos  
(Gráfica # 5)

	Promedio	
Por la mañana:	3	
Por la tarde:	3	
Por la noche:	2	
15. Marcar el grado promedio de la escolaridad que tienen		
primaria	8%	secundaria 51%
diversificado	41%	universitario 41%
16. Cuántos empleados examinados hay en la farmacia		
ninguno	59%	
1 a 2	41%	
17. El encargado de la farmacia es examinado (Gráfica # 10)		
		(si) (no)
		41% 59%
18. Que tiempo tiene de trabajar en la farmacia (Gráfica # 10)		
menos de 1 año		0%
1 - 2 años		0%
2 - 4 años		20%
5 - 7 años		35%
8 en adelante		45%
19. Con que frecuencia se da orientación al cliente sobre el uso del medicamento (Gráfica # 10)		
siempre		21%
eventualmente		79%
nunca		0%
20. Que tiempo de experiencia en farmacia tiene el encargado de la misma		
0 - 4 años		13%
5 - 10 años		13%
10 - 15 años		40%
mas 15 años		34%

21. Cual es el horario en que trabaja  
 días. Horario promedio: 8 A.M. - 8 P. M.
- |                 |     |
|-----------------|-----|
| Lunes - viernes | 0%  |
| Lunes - lunes   | 38% |
| Lunes - sábado  | 62% |
22. Cuenta la farmacia con la autorización la Inspección General  
 de Salud (Gráfica # 2 y 3) (si) (no)
- |      |    |
|------|----|
| 100% | 0% |
|------|----|
23. Conocen los empleados y propietarios las normas estable-  
 cidas en el Código de Salud (Código Séptimo), respecto a  
 los establecimientos farmacéuticos (Gráfica # 2 y 6)
- |     |    |
|-----|----|
| si  | no |
| 93% | 7% |
24. Respecto al regente de la farmacia
- 24.1 Con que frecuencia los visita
- |                      |     |
|----------------------|-----|
| diariamente          | 17% |
| una vez por semana   | 21% |
| dos veces por semana | 7%  |
| dos veces al día     | 0%  |
| dos veces al mes     | 17% |
| una vez al mes       | 38% |
| días al mes          | 0%  |
| ninguna vez          | 0%  |
| otros                | 0%  |
- 24.2 Que trabajo realiza cuando visita la farmacia
- |   |     |
|---|-----|
| - Control de estupefacientes y sicotrópicos | 90% |
| - Recoger cheque de cobro de mes            | 7%  |
| - Supervisión general                       | 3   |
- 24.3 Cuánto tiempo dura la visita
- |                     |     |
|---------------------|-----|
| 1/2 - 1 hora        | 62% |
| 1 - 2 horas         | 20% |
| 3 horas en adelante | 18% |

24.4 Que tiempo tiene el actual regente de la farmacia,  
de ser responsable de la misma

6 - 12 meses	10%
1 - 5 años	31%
5 - 10 años	31%
10 - 15 años	9%
15 en adelante	18%

25. Considera útil la visita del farmacéutico (si) (no)  
69% 31%

26. Los honorarios profesionales que se le dan por su regencia  
son:

Menores de Q.200.00	3%
Entre Q.200.00 y Q. 400.00	72%
Entre Q.400.00 y Q. 600.00	24%
Mayores de Q. 600.00	1%



## ENCUESTA ENCARGADO DE LA FARMACIA

Por favor, marque con una (x) la respuesta que se le solicita

- |    |  |      |                     |
|----|--|------|---------------------|
| 1. | Esta en buenas condiciones el local  |      | (si) (no)           |
|    |  |      | 100%                |
| 2. | Cuenta la farmacia con un organigrama administrativo<br>(Gráfica # 1           |      | (si) (no)           |
|    |  |      | 70% 30%             |
| 3. | Elaboran preparaciones de recetas magistrales<br>(Gráfica # 15)                |      | (si)(no)            |
|    |  |      | 29% 71%             |
| 4. | Vende mas productos extranjeros que nacionales                                 |      |                     |
|    | (si)   |      | 58%                 |
|    | (no)   |      | 28%                 |
|    | igual  |      | 14%                 |
| 5. | Además de medicinas que otros productos venden en la<br>farmacia (Gráfica # 4) |      |                     |
|    | leche en polvo   | 100% | útiles escolares 9% |
|    | cosméticos   | 97%  | juguetes 65%        |
|    | abarrotes  | 9%   | perfumería Nac. 80% |
|    | perfumería Imp.  | 38%  | otros 15%           |
| 6. | La mayoría de las ventas son recetas médicas                                   |      | (si) (no)           |
|    |  |      | 67% 33%             |
| 7. | Con el actual control de D.G.S.S. la venta de los mismos<br>ha disminuido      |      | (si) (no)           |
|    |  |      | 82% 18%             |

8. Cuántas personas atienden el establecimiento por turnos  
(Gráfica # 11)

Por la mañana:	Promedio 3
Por la tarde:	Promedio 3
Por la noche:	Promedio 2
Otros:	

9. Marcar el grado promedio de escolaridad que tienen

primaria	9%	diversificado	32%
secundaria	44%	universitario	15%

10. Cuántos empleados examinados hay en la farmacia (si)(no)  
35% 65%

11. El encargado de la farmacia es examinado (Gráfica # 14)  
(si)(no)  
35% 65%

12. Que tiempo tiene de trabajar en la farmacia

menos de 1 año	6%	1 - 2 años	12%
2 - 4 años	15%	5 - 7 años	15%
8 años en Adel.	53%		

13. Con que frecuencia se da orientación al cliente sobre el  
uso del medicamento (Gráfica # 12)

siempre	38%
eventualmente	63%
nunca	0%

14. Que tiempo de experiencia en farmacia tiene el encargado  
principal de la misma (Gráfica # 13)

0 - 4 años	9%	5 - 10 años	47%
10-15 años	16%	mas de 15 años	28%

15. Cual es el horario conque funciona la farmacia y cuantos días

Lunes - viernes	0%
Lunes - lunes	38%
Lunes - sábado	62%

16. Cuenta la farmacia con máquina registradora eléctrica

(si)	(no)
67%	33%

17. Con que implementos modernos trabaja la farmacia

fotocopiadora	8%	computadora	15%
caja auditora	0%	servicio de seguridad	40%
fax	8%	ninguno	45%

18. Cuenta la farmacia con material de consulta farmacológica

(si)	(no)
91%	9%

19. Ha tenido el personal de la farmacia la oportunidad de participar en algún cursillo de preparación en el área de empleado de farmacia

(si)	(no)
55%	46%

20. Con que frecuencia ha tenido estas oportunidades

1 vez	20%	2 veces	15%
3 veces	6%	mas de 3 veces	15%
ninguna			

21. Conocen los empleados y propietarios las normas establecidas en el Código de Salud (Código Séptimo) respecto a los establecimientos farmacéuticos (Gráfica # 2 y 6)

(si)(no)

85%	15%
-----	-----

22. Respecto al regente e la farmacia

22.1 Con que frecuencia los visita

diariamente	11%	dos veces al día	0%
1 ves p/semana	11%	dos veces al mes	18%
2 veces p/semana	21%	una vez al mes	35%
días alternos	0%	ninguna vez	0%

22.2 Que trabajo realiza cuando visita la farmacia

- 11% control administrativo
- 88% revisión libro, recetas y existencia de productos controlados.

22.3 Cuánto tiempo dura la visita

1/2 hora	38%	1/2 día	9%
1 hora	24%	1 día	8%
2 horas	21%		

22.4 Que tiempo tiene el actual regente de la farmacia de ser responsable de la misma

1 - 5 años	41%
6 -11 años	41%
15 en adelante	18%

## 9. DISCUSION DE RESULTADOS

La información recabada de las 54 farmacias encuestadas equivalentes al 67% del universo del trabajo (ya que en las 27 restantes no se logró la información solicitada, por algunas de las siguientes causas: no encontrarse repetidamente a la persona a encuestar; por falta de interés en llenar la encuesta; por cambios o direcciones incorrectas; por temor del encuestado a divulgación de sus nombres; por desconfianza o simplemente en algunos casos por no gustarle llenar encuesta), permite inferir que en lo relativo a la adecuación de las instalaciones físicas de los establecimientos evaluados, corresponde en buena medida al uso que de ella se dispone, toda vez que en alto porcentaje (62%), éstos si fueron constituidos para tal fin, tienen un promedio de construcción de 10 años y por lo cual, no han requerido ninguna modificación.

En el área administrativa se evidencia por las respuestas que enuncia la pregunta No. 1, que existe un manejo empírico de los aspectos organizacionales, organización informal, quedando implícito la adjudicación de cargos y responsabilidades; ya siempre existe un puesto al cual se le asigna la responsabilidad superior, que recae predominantemente en un empleado encargado.

Por otra parte la observancia de los preceptos legislativos para el establecimiento de farmacia y conocimiento de códigos respectivos acusan en las encuestas que sí son cumplidos y que se tiene conocimiento de los mismos. Esto permite deducir que aquellos procedimientos que la ley preceptúa como deseables son considerados en función de la salud y seguridad de las personas; sin embargo la misma encuesta indica en un alto porcentaje (62%), que la venta de medicamentos es sin receta y son distribuidos en los establecimientos farmacéuticos artículos de consumo que no necesariamente son autorizados para su venta en los mismos.

En lo que respecta al servicio profesional (regencia), el estudio indicó que un 70% de los regentes encuestados ya no elaboran preparaciones magistrales, ésto evidencia que en esta materia a proliferado la elaboración industrializada de estos productos a nivel de laboratorio y, que en alguna medida, la especialidad farmacéutica ha abierto nuevos campos para su desempeño.

Por otra parte el 67% de los profesionales encuestados, dedica su función a controlar la provisión correcta (bajo receta médica) de estupefacientes y sicotrópicos.

La supervisión general que cubre lo relativo a revisión de vencimiento de medicinas, constituye otra de las actividades significativas, lo cual se realiza mayoritariamente en un promedio de una visita mensual, con una duración predominante de 1 a 2 horas (67%) según se detalla en las encuestas, no cumpliéndose con lo reglamentado en el Código de Salud.

La remuneración de los servicios profesionales del regente coincide con los anteriores señalamientos, toda vez que el promedio salarial (70%) se mantiene entre Q. 200.00 y Q. 400.00 mensuales.

Desde el punto de vista de los encargados de la farmacia, el desempeño profesional de los regentes se circunscribe como anteriormente se mencionó al control de las existencias, libros y recetas de productos controlados (88%). Asimismo señalaron como tiempo promedio de laborar en las farmacias de 1/2 a 1 hora (62%) con una periodicidad de 1 a 2 veces al mes (53%).

Los encargados de farmacia se refieren en cuanto a aspectos de servicio al consumidor, a que su labor en materia de preparación de recetas magistrales es muy poco frecuente (71% no elaboran) y que realizan actividades de

orientación al cliente, al respecto de uso de medicamentos con alguna asiduidad que se manifiesta en un 62%. Son significativos también los resultados que corresponden a la continua prescripción de medicamentos que son de un 38%; para ello también se apoyan en literatura de consulta farmacológica (PLM y literatura farmacológica) con que cuenta el 91% de las farmacias encuestadas. De lo anterior se infiere que existe un índice medio de servicio a los clientes. Igualmente deducen también que el encargado de la farmacia ha adquirido conocimientos que le permiten realizar tal labor, en virtud de la experiencia laboral que en un 53% tienen mas de 8 años de trabajo en el ramo. Esto puede también obedecer a que el nivel educativo de dicho personal se establece en un 44%, que ha realizado estudios de nivel secundario y un 32% diversificado; vale la pena mencionar que existe, según lo evidencian las encuestas un 15% de funcionarios encargados de nivel universitario. No existe personal específicamente capacitado en la atención de farmacias, ya que el 65% de los encuestados no es personal examinado por la entidad correspondiente, pareciera ser entonces que la capacitación en el desempeño laboral es la que genera personal calificado en esta area. Es importante mencionar que un 56% sí ha participado en eventos diversos de capacitación farmacológica, los cuales en su mayoría son promocionados por casas farmacéuticas, no así por instituciones más específicas para hacerlo.

El número promedio de personal que labora en las farmacias en el área de atención al público en general, es de 3 personas por la mañana, 3 por la tarde y 2 en el turno nocturno, con un horario de servicio de lunes a sábado (62%) de 8:00 A.M. a 8:00 P.M.

Respecto al equipamiento, un 68% cuenta con máquina registradora eléctrica, un 18% con computadoras y un 9% que hace uso de fotocopiadora y fax. Esto demuestra poco desarrollo en materia de tecnificación, lo cual podría

obedecer a circunstancias no favorables de rentabilidad económica que afectan la inversión.

Es importante resaltar que los establecimientos farmacéuticos en que se basa el presente trabajo, utilizan recursos diverso de seguridad (alarmas, infrarojo, rejas, personal policíaco privado, etc.), lo cual puede evidenciar logros en aspecto de tecnificación, pero también es un índice del alto grado de inseguridad que priva casi a nivel generalizado en la ciudad de Guatemala.

La información que proporcionan los propietarios con respecto al área de servicio se ubica coincidentemente con la información que se detalla en los enunciados expuestos por los encargados de las farmacias.

Desde la perspectiva de los propietarios de farmacia, el papel de los regentes es visualizado muy críticamente, ya que consideran que su labor es innecesaria y que se limita al uso de su firma para el establecimiento legal del negocio, aducen además que ya no es funcional su desempeño puesto que ya no se elaboran preparaciones farmacéuticas, ya que la gran mayoría se adquieren comercialmente.

Es importante resaltar que el 69% de los propietarios sí creen necesaria la visita del farmacéutico en virtud del uso regulado de los sicotrópicos y estupefacientes.

Considerando lo relativo al área de comercialización, la información suministrada por propietarios y encargados se refiere a que ésta cubre además de los productos farmacéuticos, otros insumos reales como: leches en polvo, cosméticos, perfumería nacional, juguetes, etc. La comercialización de estos productos se ha ampliado, dadas las condiciones económicas que prevalecen y que han hecho necesario recurrir a los mismos, a fin de generar una rentabilidad más satisfactoria.



De acuerdo con el informe estadístico, el 69% vende más productos farmacéuticos extranjeros y se observa asimismo, que con el establecido aumento del control de productos sicotrópicos y stupefacientes, su venta ha disminuido (83%).

En otro orden de ideas la mayoría de ventas de medicina se efectúa con recete médica, 67% según encargados de farmacia, no coincidiendo esta información con la del propietario que indica que es de un 38%, por lo cual no se puede discutir, ya que no es acorde a la información de unos y otros.

En materia de costos de inversión no se porporcionó mayor información, quedando establecido que un 45% de los propietarios de farmacia manifestó que el pago de alquiler oscila entre Q. 300.00 a Q. 1,000.00 mensuales. Por otra parte y de acuerdo con el criterio de los propietarios (79%) las utilidades que proporciona el negocio farmacéutico fueron tipificados como regulares.

## 10. CONCLUSIONES

- 10.1. Este estudio hizo evidente que el manejo administrativo y el nivel de desarrollo de las farmacias que fueron objetivo del mismo, se lleva a cabo empíricamente y sin asesoría del profesional farmacéutico. A pesar de ello y en virtud de que éstas constituyen empresas personales, los establecimientos farmacéuticos se desenvuelven satisfactoriamente.
- 10.2. La mayoría de instalaciones físicas donde se encuentran los establecimientos farmacéuticos que abarcó el presente estudio, fueron construidas para tal fin y se encuentran en buenas condiciones.
- 10.3. Los establecimientos farmacéuticos encuestados sí cumplen con las estipulaciones legales, tales como: autorización de la Inspección General de Salud, Licencia Sanitaria vigente, estructura física.
- 10.4. La mayoría de profesionales farmacéuticos limitan su labor al control de ingresos y egresos regulados de medicamentos sicotrópicos y estupefacientes.
- 10.5. El arancel de emolumentos que rige el servicio profesional de los regentes de farmacias, no se cumple. (las encuestas se llevaron a cabo en el segundo semestre de 1993 y primero de 1994).
- 10.6. El tiempo destinado por los regentes a la actividad profesional se considera mínimo, ya que un alto porcentaje que señalan las encuestas trabajan 1 hora al mes; esto viene a compensar la remuneración salarial que perciben, en perjuicio de sus funciones profesionales.

- 10.7. Se hizo evidente un cierto grado de insatisfacción por parte de los propietarios de farmacia al respecto del desempeño profesional de los regentes.
- 10.8. El hecho de que no se elaboren preparaciones magistrales es un índice de avance en la producción a escala industrial de este tipo de productos, que a su vez genera una mayor amplitud para el desempeño profesional del farmacéutico.
- 10.9. Se detectó que el nivel educativo de las personas que atienden las farmacias es satisfactorio, aunque la mayoría de los empleados no han atendido el examen respectivo (INTECAP) que se ha establecido como deseable para tal fin
- 10.10. Dentro del contexto general que abarca este estudio, se puede establecer, que si bien es cierto que los aspectos físicos y de satisfacción a las necesidades del consumidor en materia de servicio farmacéutico, son bastante aceptables, los niveles de asesoría profesional no llenan a cabalidad las expectativas diversas, tanto de formación académica como de práctica profesional.

## 11. RECOMENDACIONES

- 11.1. Que se realice una evaluación de la práctica profesional del farmacéutico que de ser posible aune los criterios, tanto del gremio como de la academia y de considerarse pertinente de los contratantes del servicio, con el objetivo de que se alcance un mejor nivel en las farmacias, acorde a los lineamientos modernos y científicos y de seguridad del consumidor.
- 11.2. En materia de educación, debieran promoverse programas formativos que coadyuven a tecnificar la atención de farmacias (técnicos en atención de farmacias a nivel medio).
- 11.3. A las entidades correspondientes se les sugiere promover de manera más activa y efectiva los cursos del empleado de farmacia, así como también a los propietarios se les insta a que hagan uso de los recursos existentes en la materia.
- 11.4. Aunque la evaluación estima que en cuanto a estructura física las farmacias alcanzan un nivel satisfactorio, se sugiere a la D.G.S.S., vigilar por el debido cumplimiento de los requisitos establecidos para la apertura de este tipo de negocio y ejercer supervisión permanente, o al menos controles periódicos cada cierto tiempo.
- 11.5. Estimular al estudiante de Química Farmacéutica a realizar estudios más específicos en este campo.

## 12. REFERENCIAS

1. Soto CE. Datos para la Historia de la Farmacia en Guatemala, Guatemala Doc. Tec. 1957 42p (p.-17)
2. Gramajo Ovalle FA. Evaluación de condiciones y análisis de los Servicios que prestan los Establecimientos farmacéuticos en el departamento de Quetzaltenango. Guatemala: Universidad de San Carlos (Tesis de graduación, Facultad de Ciencias Químicas y Farmacia) 1981 34p.
3. Chea Urruela LB. Evaluación y Análisis del Funcionamiento de los Establecimientos Farmacéuticos del Departamento de San Marcos. Guatemala: Universidad de San Carlos (Tesis de graduación, Facultad de Ciencias Químicas y Farmacia) 1981 45p.
4. Méndez y Méndez R. Código de Salud con sus Reformas. Publicaciones del Ministerio de Gobernación. Guatemala, C.A. 1985 339p.
5. Larousse. Pequeño Larousse Ilustrado. México D.F.: Ediciones Larousse 1980 1663 p (p.331 y 443)
6. Helman J. Farmacotécnica Teórica y Práctica 3 ed. México: Edit. Continental, S.A. de C.V.: Vols. 4, Vol. 1, 1982 327p. (p. 55-61)

13. A N E X O S

## GLOSARIO

A continuación se darán algunas definiciones útiles para la mejor comprensión de este trabajo:

### Farmacia:

Es todo establecimiento destinado a la venta de productos farmacéuticos y alimentos de uso médico al público. (2).

### Farmacia de Primer Clase:

La que realiza la confección de productos farmacéuticos de carácter oficial y los que se preparan extemporáneamente, conforme a fórmulas magistrales prescritas por profesionales legalmente habilitados. Estos establecimientos no están sujetos a ninguna limitación en cuanto a la calidad de productos que expenden. (2).

### Farmacia de Segunda Clase:

Es todo establecimiento destinado a la venta al público, de productos farmacéuticos en forma limitada, según listas específicas proporcionadas oportunamente por el departamento de control. (4).

### Desarrollo:

Acción y efecto de desarrollarse. Crecimiento de un organismo. (5). Aumentar, acrecentar, perfeccionar y mejorar: desarrollar la industria (5).

Concretamente nos basaremos en este trabajo de tesis, en un desarrollo comercial y de servicio en las farmacias de la ciudad.

### La farmacia como Profesión:

La farmacia es la profesión que aplica prácticamente al servicio de la sociedad, el arte científico de preparar los medicamentos, o sea el arte farmacéutico. Los medicamentos preparados por el farmacéutico en escala individual o

industrial, tienen un destinatario: el enfermo, por lo cual su misión social se complementa con la de otros profesionales que en conjunto integran el equipo sanitario del arte de curar.  
(6).



**DOCUMENTOS QUE DEBEN PRESENTARSE PARA LA  
APERTURA, RENOVACION O TRASLADO DE  
ESTABLECIMIENTO FARMACEUTICO**

(Según Guía de D.G.S.S.)

1. Solicitud en papel sellado de Q. 0.50 dirigida al jefe del Departamento de Registro y Control de Medicamentos de la División de Registro y Control de Medicamentos de la División de Registro y Control de Medicamentos y Alimentos; indicando el nombre, categoría (ver inciso f), dirección completa del establecimiento, así como el nombre del propietario representante legal. Esta solicitud debe estar sellada y firmada por el propietario o representante legal y por el regente del establecimiento, adjuntando lo siguiente:
  - a. Si es una sociedad, presentar fotocopia del nombramiento del representante legal del establecimiento legalizada por un abogado.
  - b. Si el establecimiento cambia de propietario se debe presentar una fotocopia del documento que acredite la adquisición del mismo, legalizada por un abogado.
  - c. En caso de apertura o traslado de un establecimiento, el Regente Químico Farmacéutico debe adjuntar un timbre farmacéutico de Q. 30.00
  - d. Plano del local indicando áreas y dimensiones.
  - e. Fotocopia de tarjetas de salud de los empleados, exceptuando los que trabajan en administración.
  - f. Impresión de una hoja en blanco del sello que identificará al establecimiento, indicando:
    - Nombre del establecimiento
    - Categoría (laboratorio de medicamentos, de productos tocador, de productos higiénicos fitoterapéuticos, droguería, distribuidora, farmacia

de primera o segunda clase.

- Dirección y teléfono.

- g. Las ventas de medicina, además de llenar los requisitos indicados en los incisos d, e, y f; el propietario deberá presentar certificación de Buena Costumbres, extendida por el Alcalde del lugar donde esté ubicada la misma y fotocopia del certificado del examen practicado para V. de M., que lo extiende la División de Registro de Control de Medicamentos y Alimentos, al aprobar el examen correspondiente.
- h. En caso de traslado de establecimiento, renovación de licencia sanitaria o cambio de propietario, debe presentarse el original de la licencia sanitaria anterior.

**SOBRE EL REGENTE:**

- i. Presentar certificación de estar inscrito en el Departamento de Registro y Control de Establecimientos y Personal de Salud (puede presentarse una fotocopia adhiriendole un timbre fiscal de Q. 0.50).
- j. El Químico Farmacéutico debe presentar certificación original y reciente de Colegiado Activo.

**NOTA:**

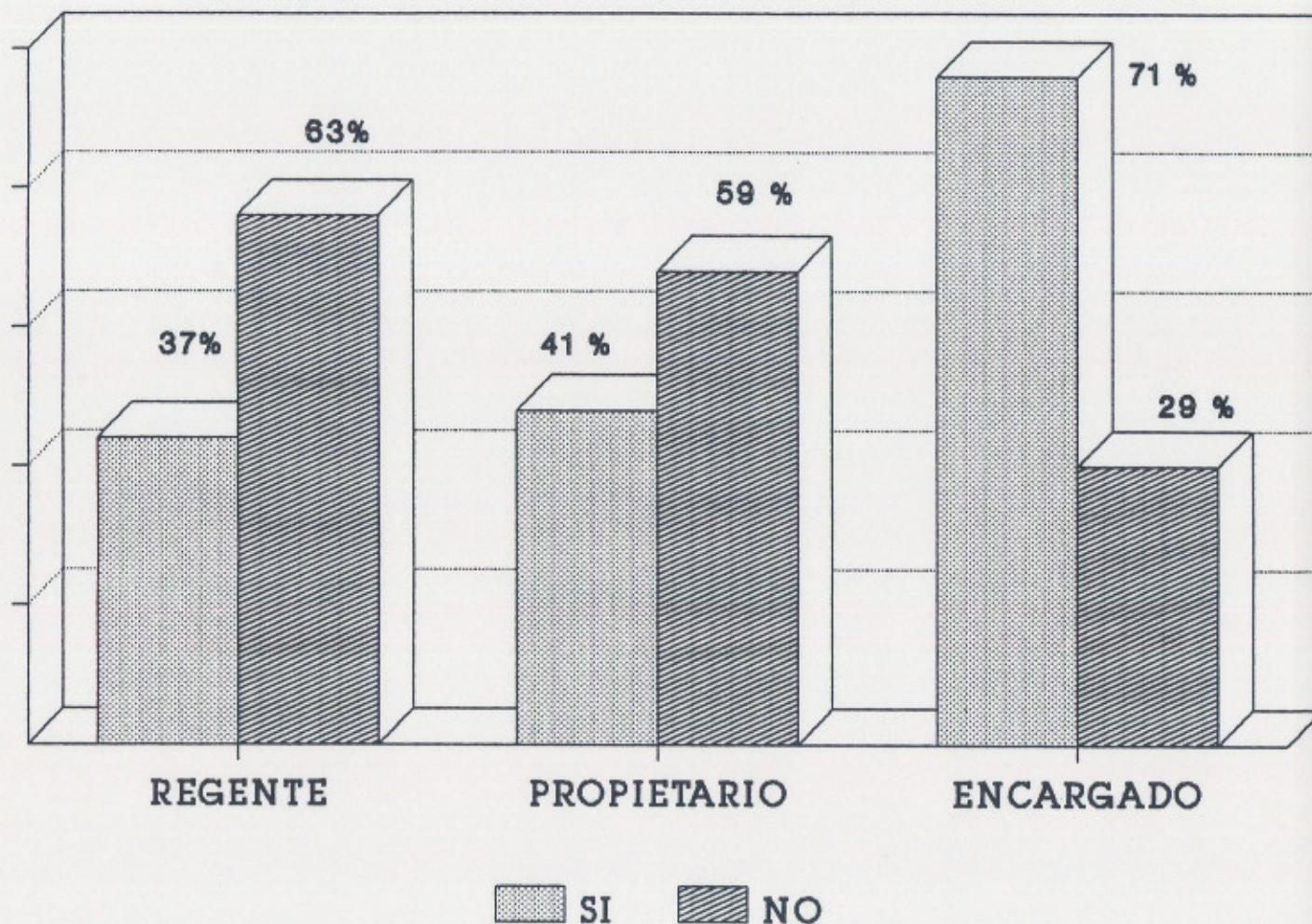
La Licencia Sanitaria ampara el funcionamiento del establecimiento farmacéutico en el local que ocupa, al momento de su autorización.

**DOCUMENTOS QUE DEBEN PRESENTARSE PARA SOLICITUD  
DE CAMBIO DE REGENTE**

1. Solicitud de papel sellado de Q. 0.50 dirigido al Jefe del Departamento de Registro y control de Medicamentos de la División de Registro y Control de Medicamentos y alimentos, indicando el nombre, categoría (ver inciso anterior), dirección completa del establecimiento, así como el nombre del propietario o representante legal del establecimiento, adjuntando lo siguiente:
  - a. Timbre farmacéutico de Q. 30.00 en caso de ser regente Químico Farmacéutico.
  - b. Presentar certificación de estar inscrito en el Departamento de Registro y Control de Establecimientos y Personal en Salud (puede presentarse una fotocopia adhiriendole un timbre fiscal de.50.00).
  - c. El Químico Farmacéutico debe presentar una certificación original y reciente de Colegiado Activo.

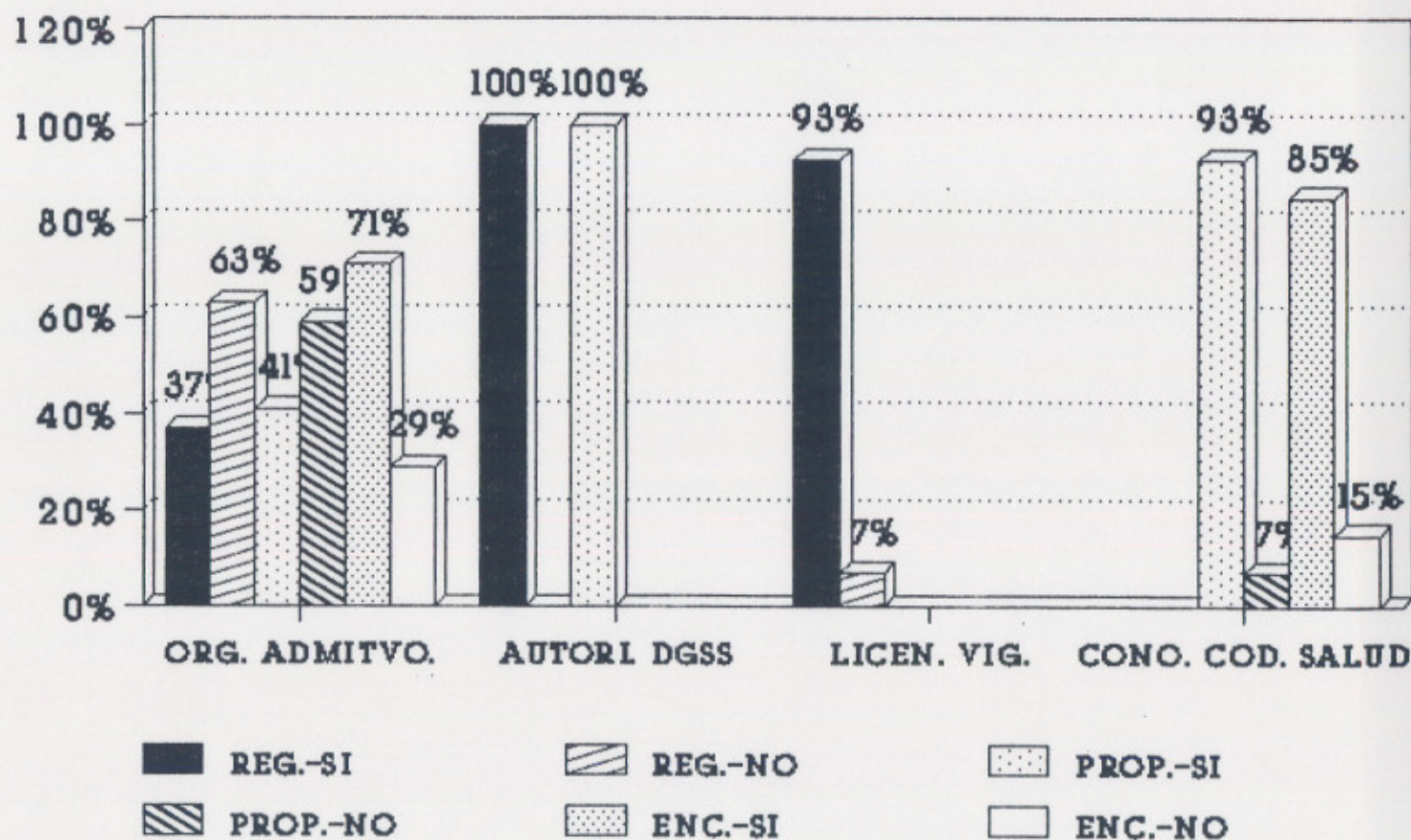
# CATEGORIA ADMINISTRATIVA

CUENTA LA FARMACIA CON ORGANIGRAMA ADMINISTRATIVO ?



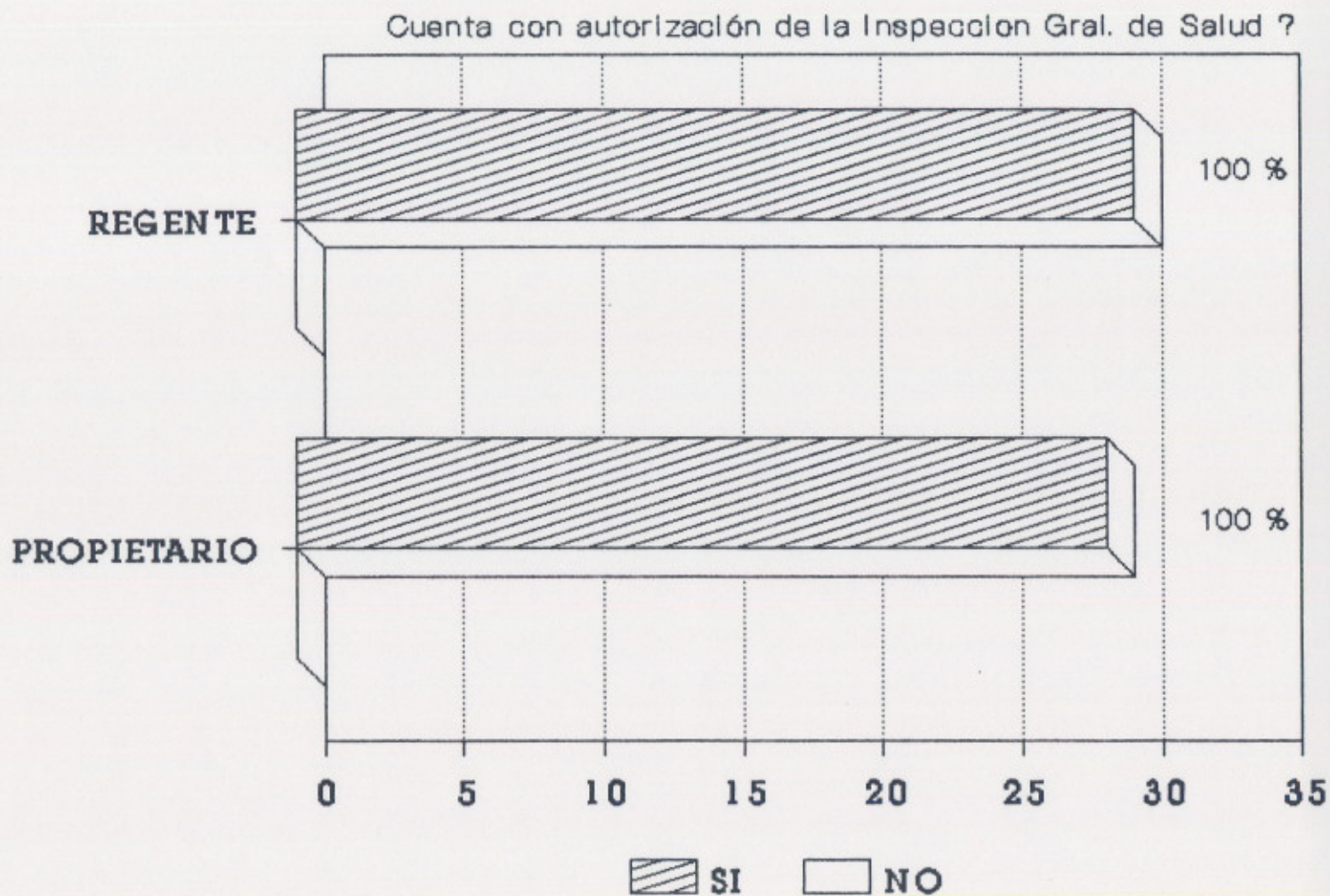
FUENTE: Encuesta Realizada

## AREA ADMINISTRATIVA Y LEGISLATIVA



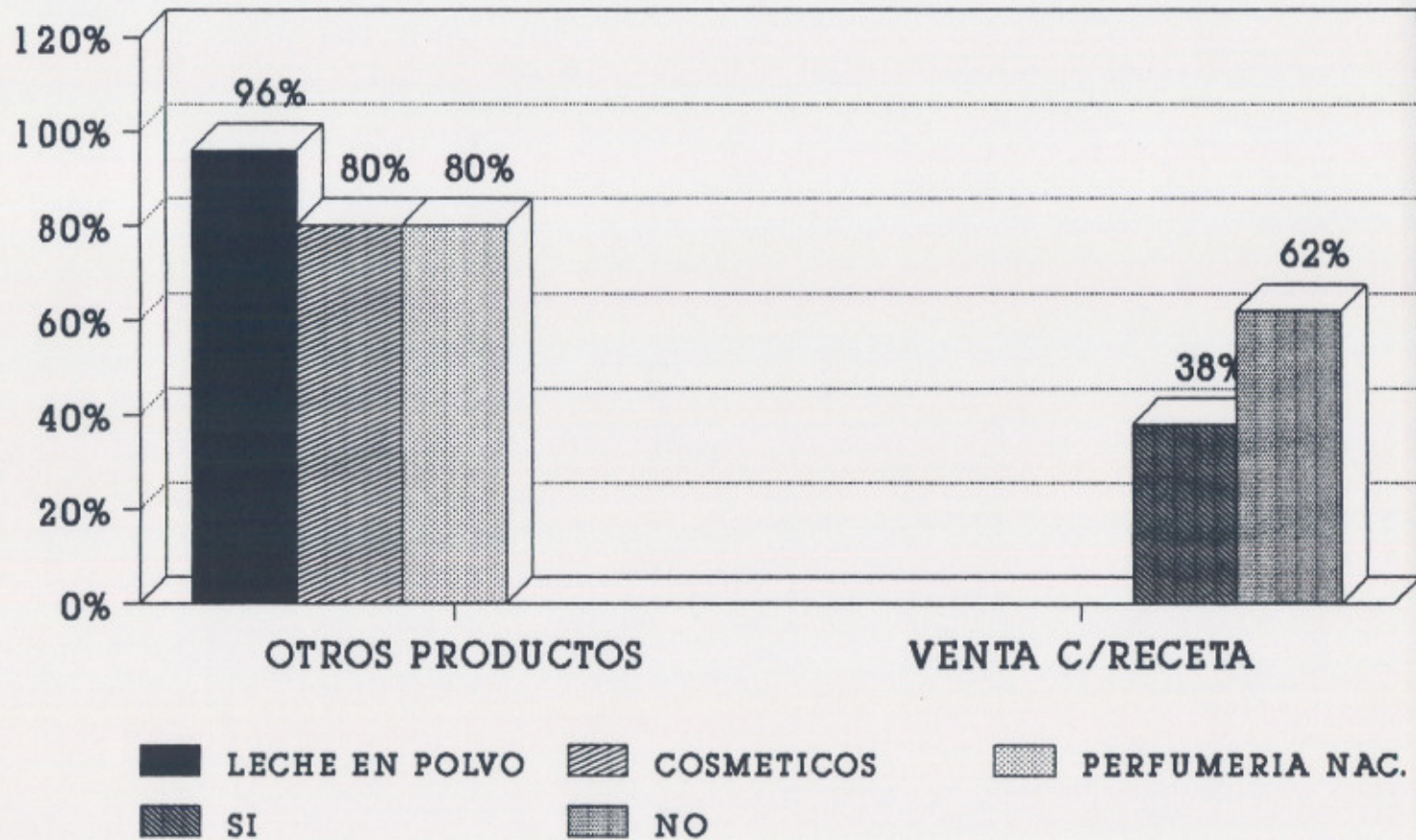
FUENTE: Encuesta Realizada

# CATEGORIA ADMINISTRATIVA



FUENTE: Encuesta Realizada

# AREA COMERCIAL ENCARGADO Y PROPIETARIO

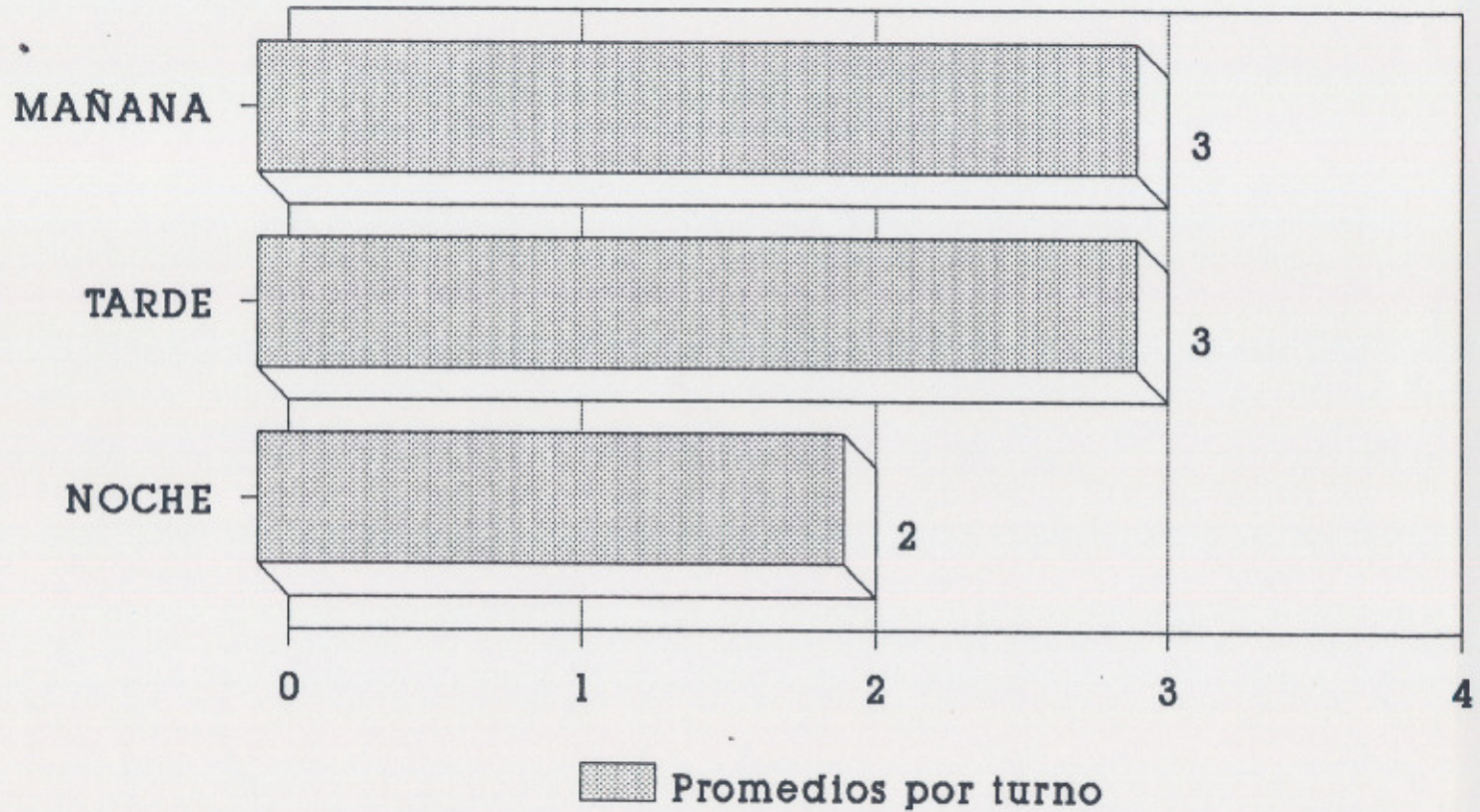


FUENTE: Encuesta Realizada

GRAFICA # 5

# SERVICIO AL CONSUMIDOR

Cuántas personas atienden el establecimiento por turnos ?

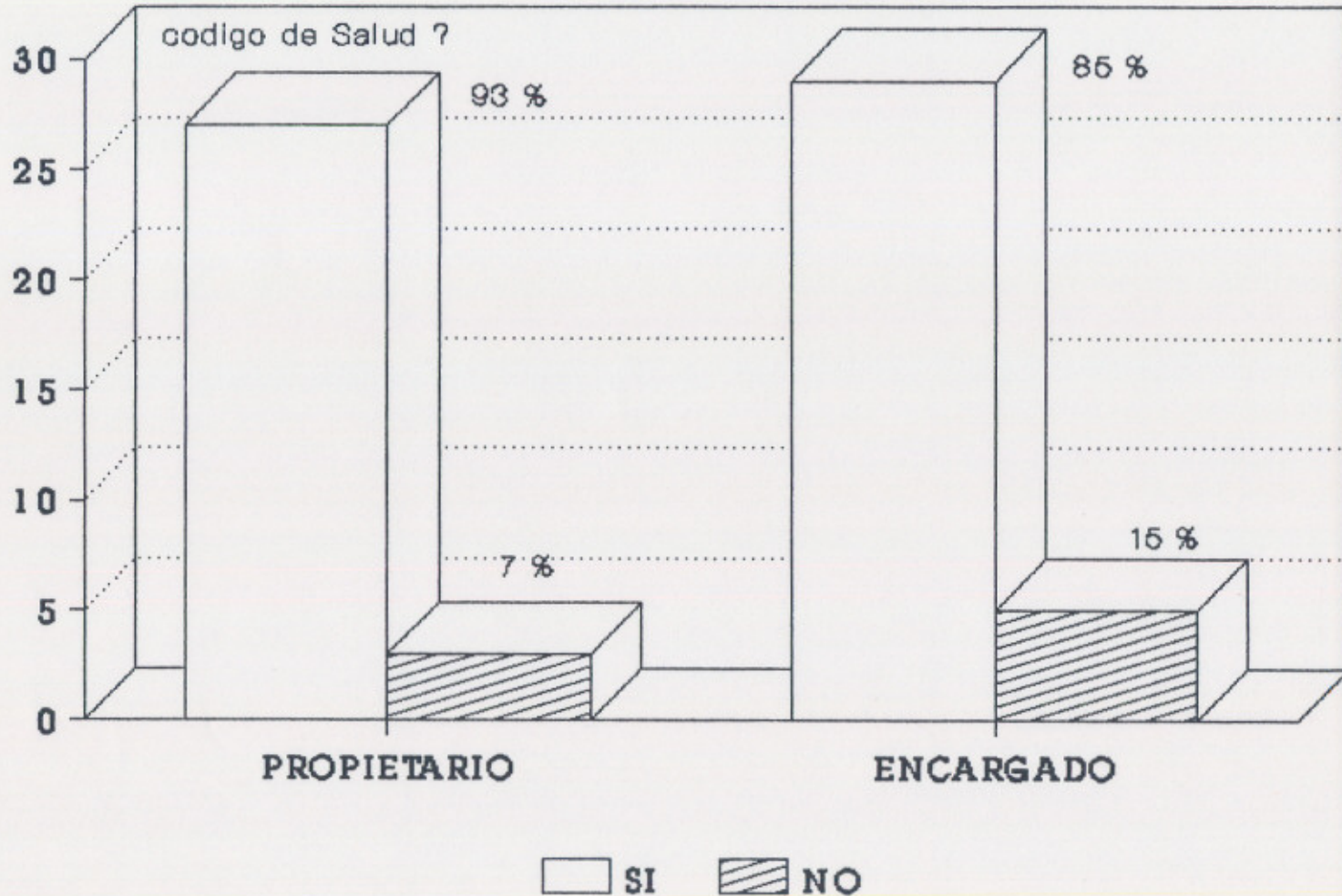


FUENTE: Encuesta Realizada a:  
Proprietarios y Encargados preguntas  
No. 14 y 8 Respectivamente.



# CATEGORIA LEGISLATIVA

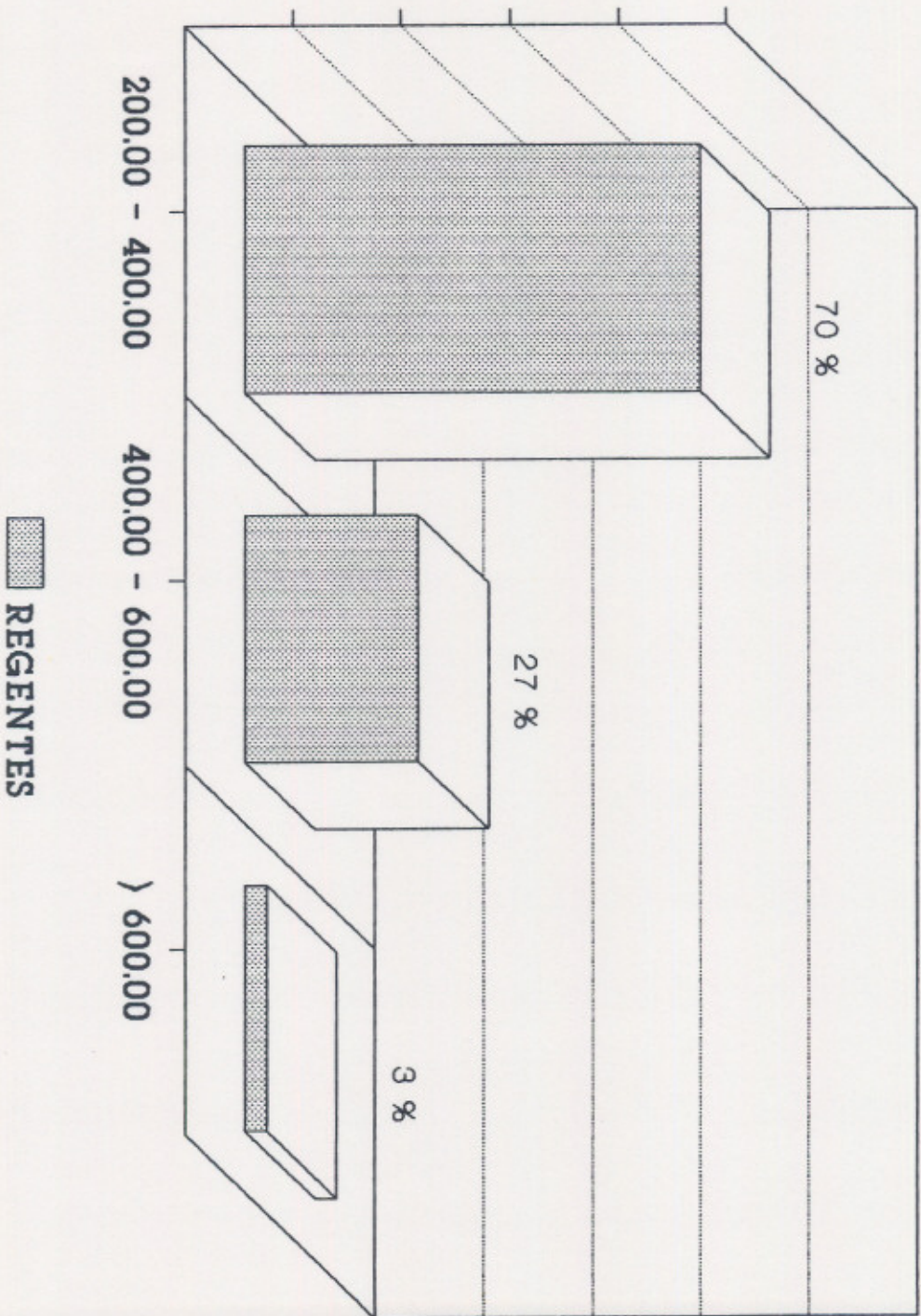
Conocen los empleados las normas establecidas en el  
codigo de Salud ?



FUENTE: Encuesta Realizada

# SERVICIO PROFESIONAL

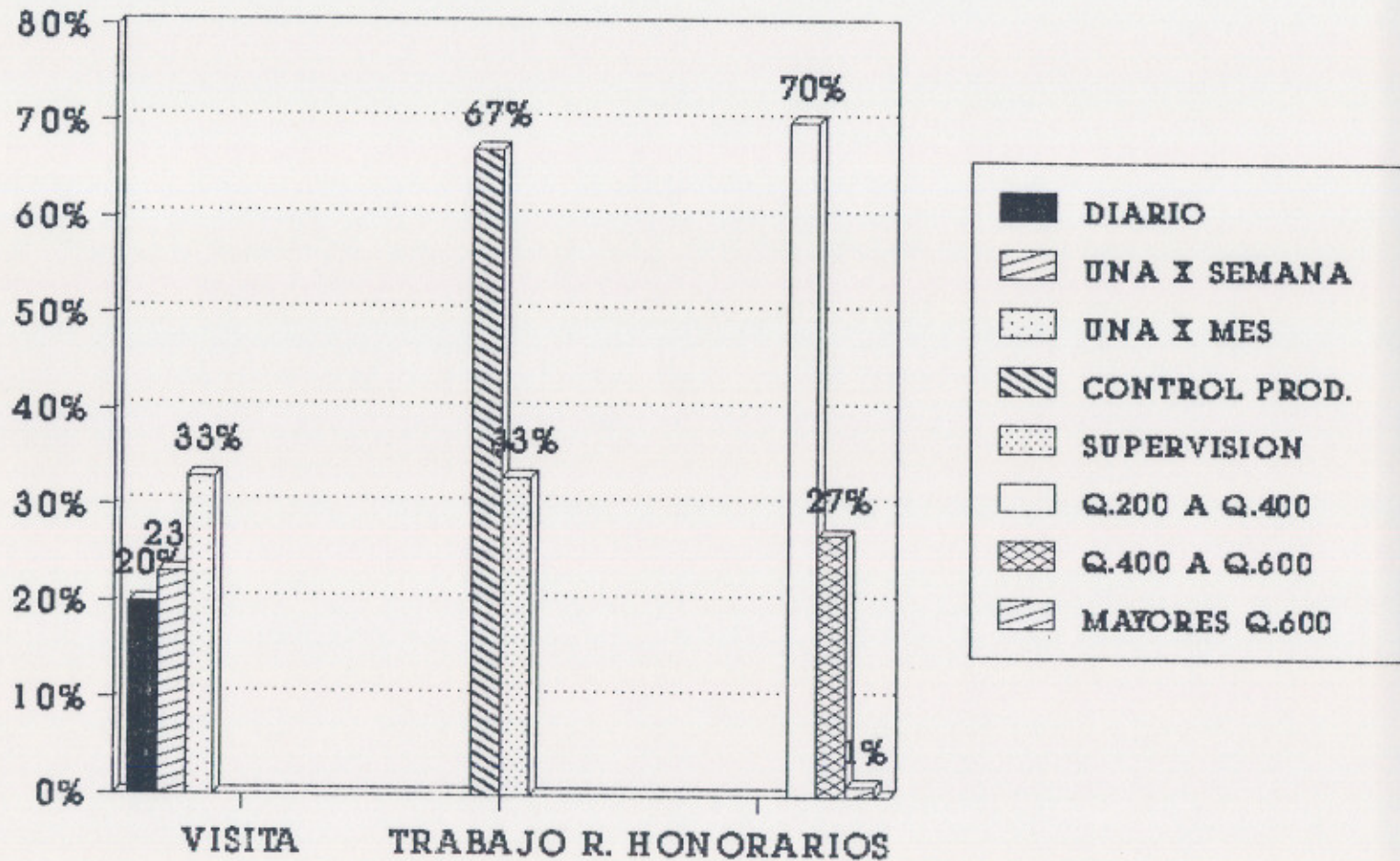
Los honorarios profesionales por Regencia son: ?



FUENTE: Encuesta Realizada

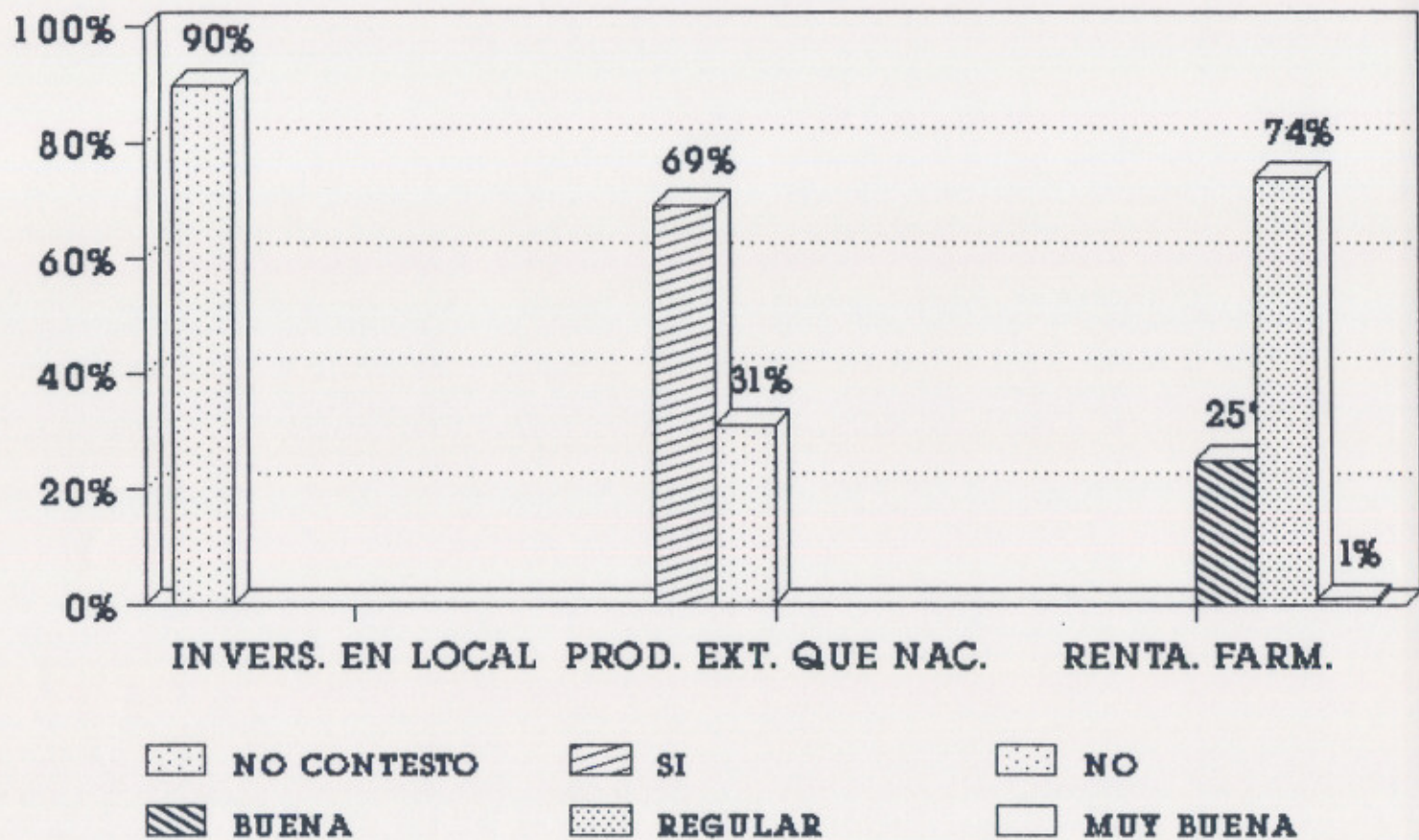
GRAFICA # 8

# SERVICIO PROFESIONAL REGENTE



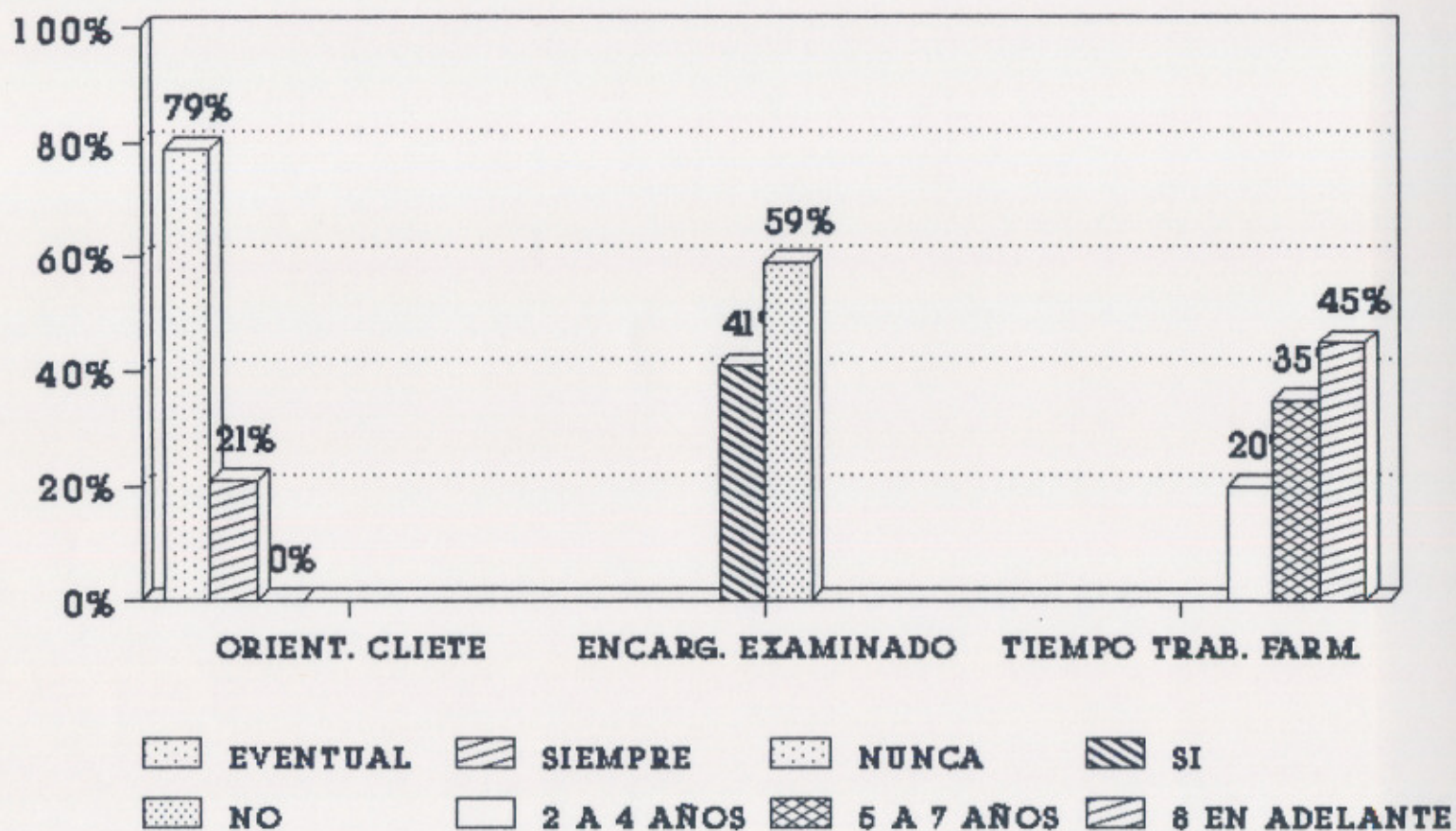
FUENTE: Encuesta Realizada

# AREA COMERCIAL PROPIETARIO



FUENTE: Encuesta Realizada

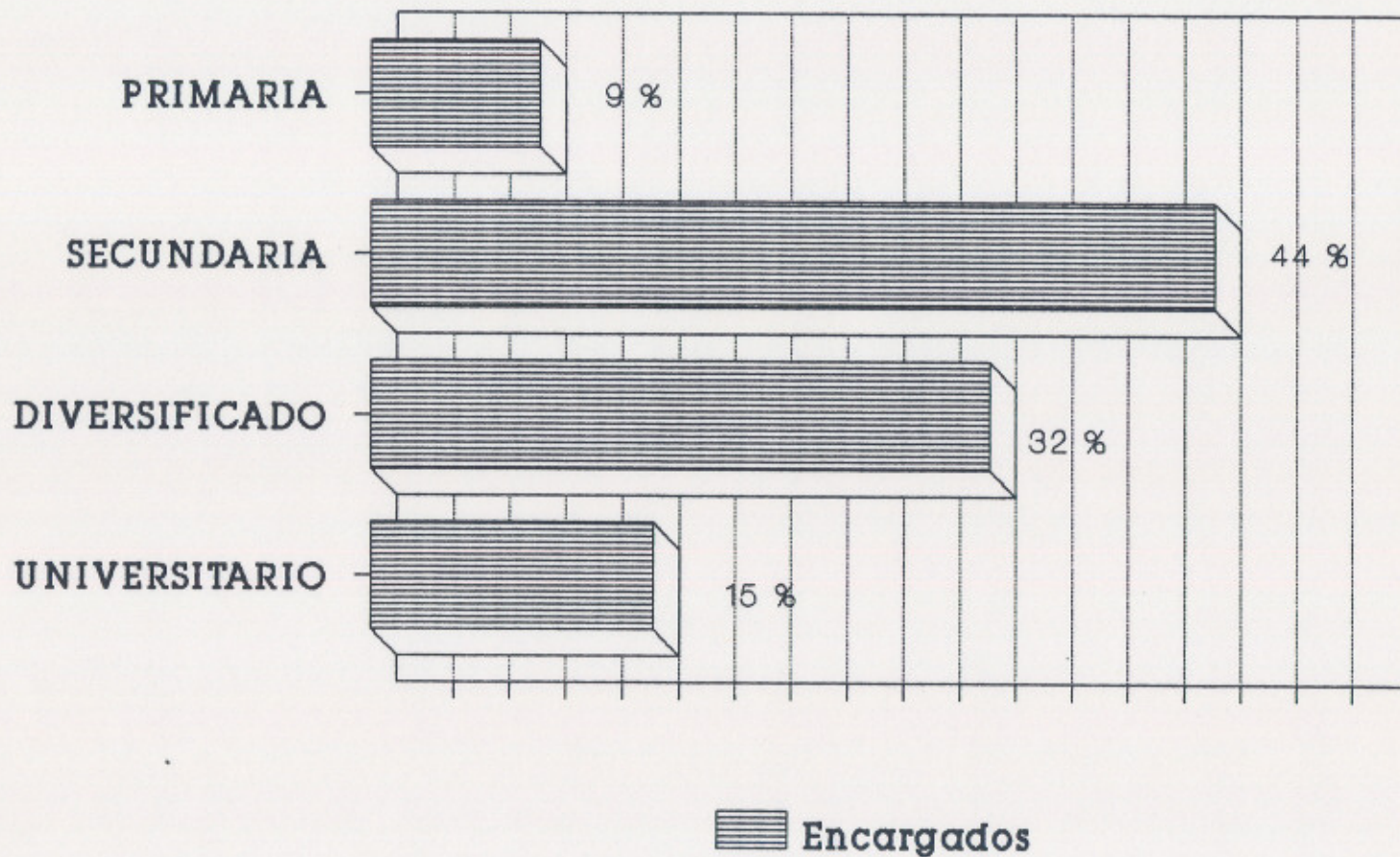
# SERVICIO AL CONSUMIDOR PROPIETARIO



FUENTE: Encuesta Realizada

# SERVICIO AL CONSUMIDOR

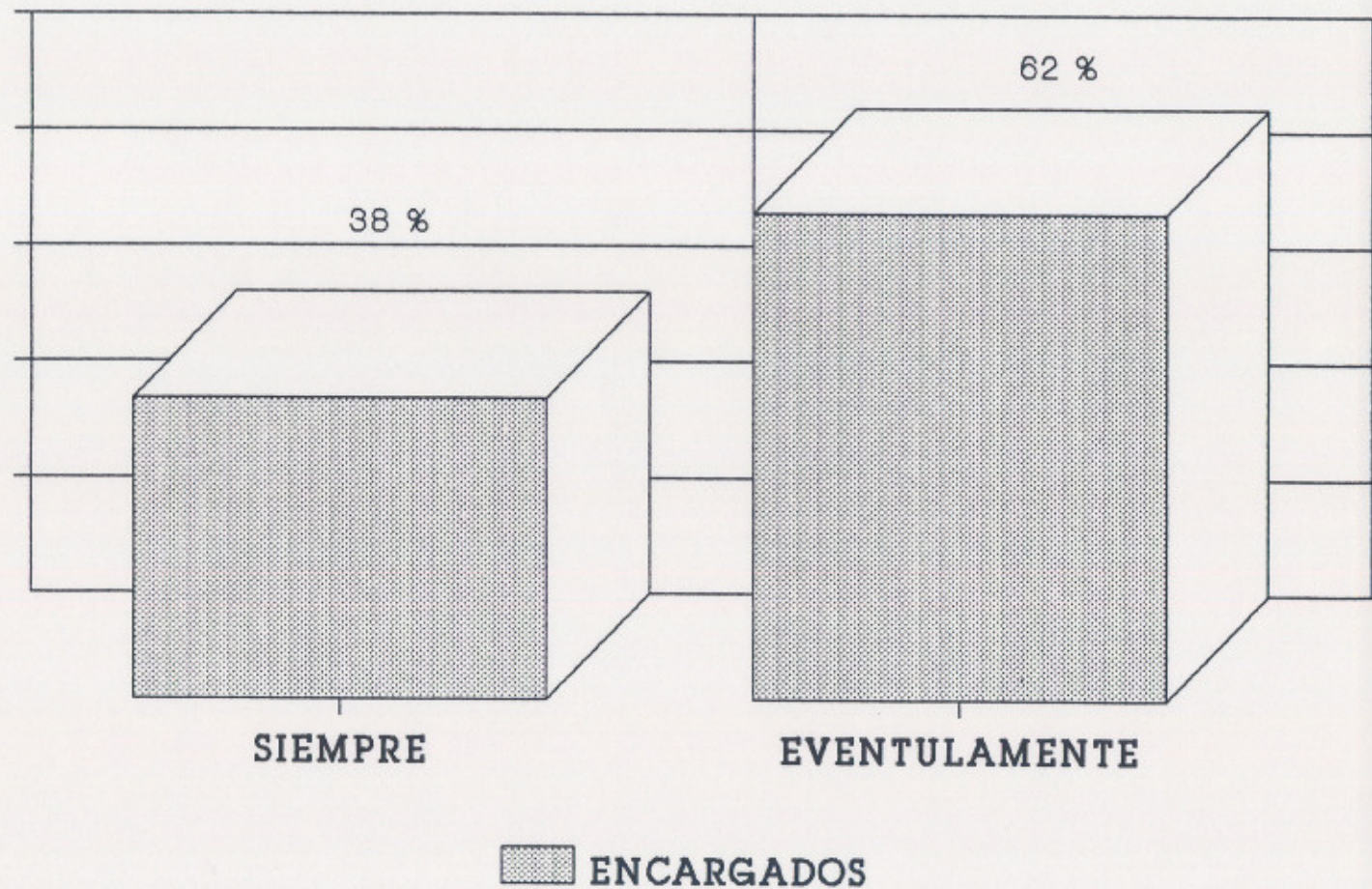
Grado promedio de escolaridad



FUENTE: Encuesta Realizada

# SERVICIO AL CONSUMIDOR

Con que frecuencia se le da  
orientación al cliente

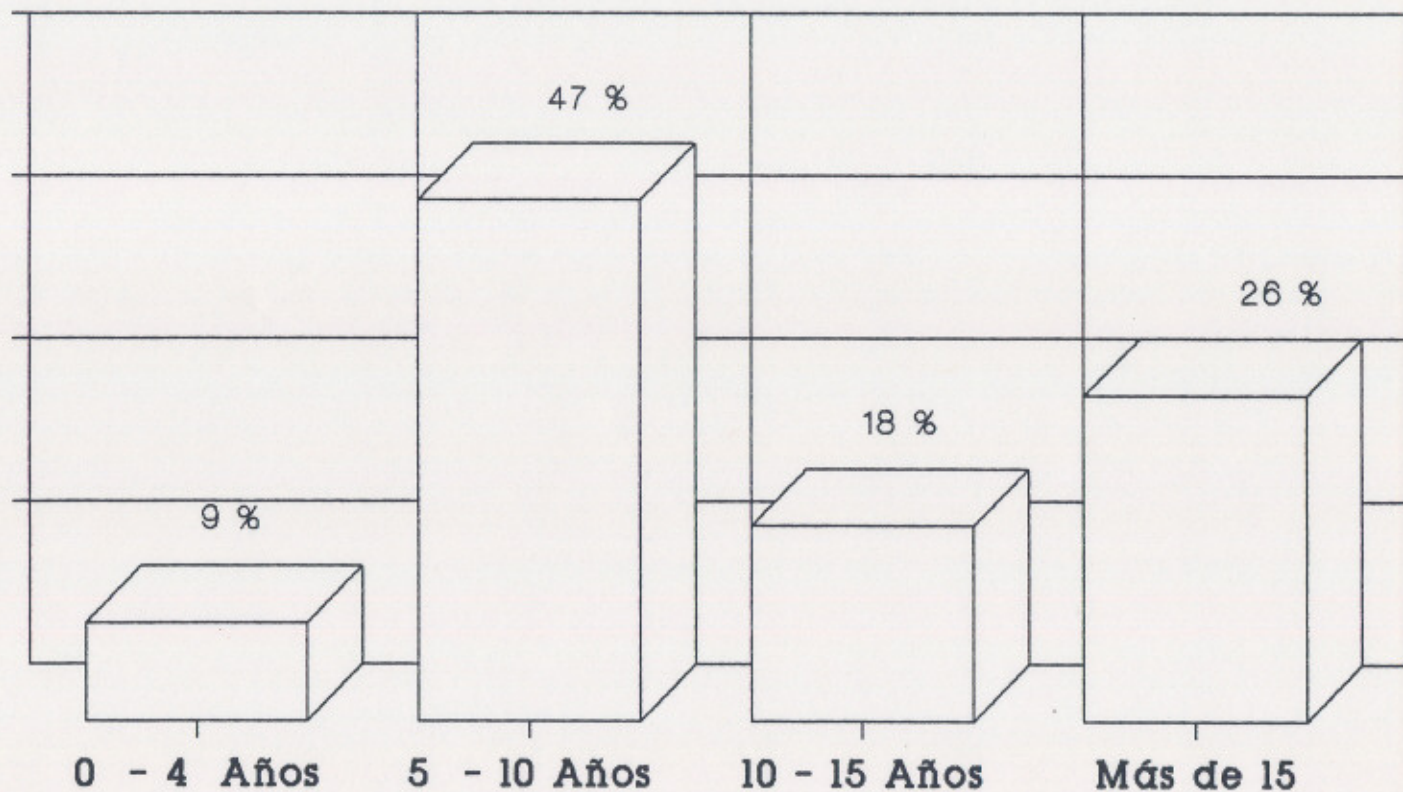


FUENTE: Encuesta Realizada

GRAFICA # 13

# SERVICIO AL CONSUMIDOR

Que tiempo de experiencia tiene el encargado principal ?



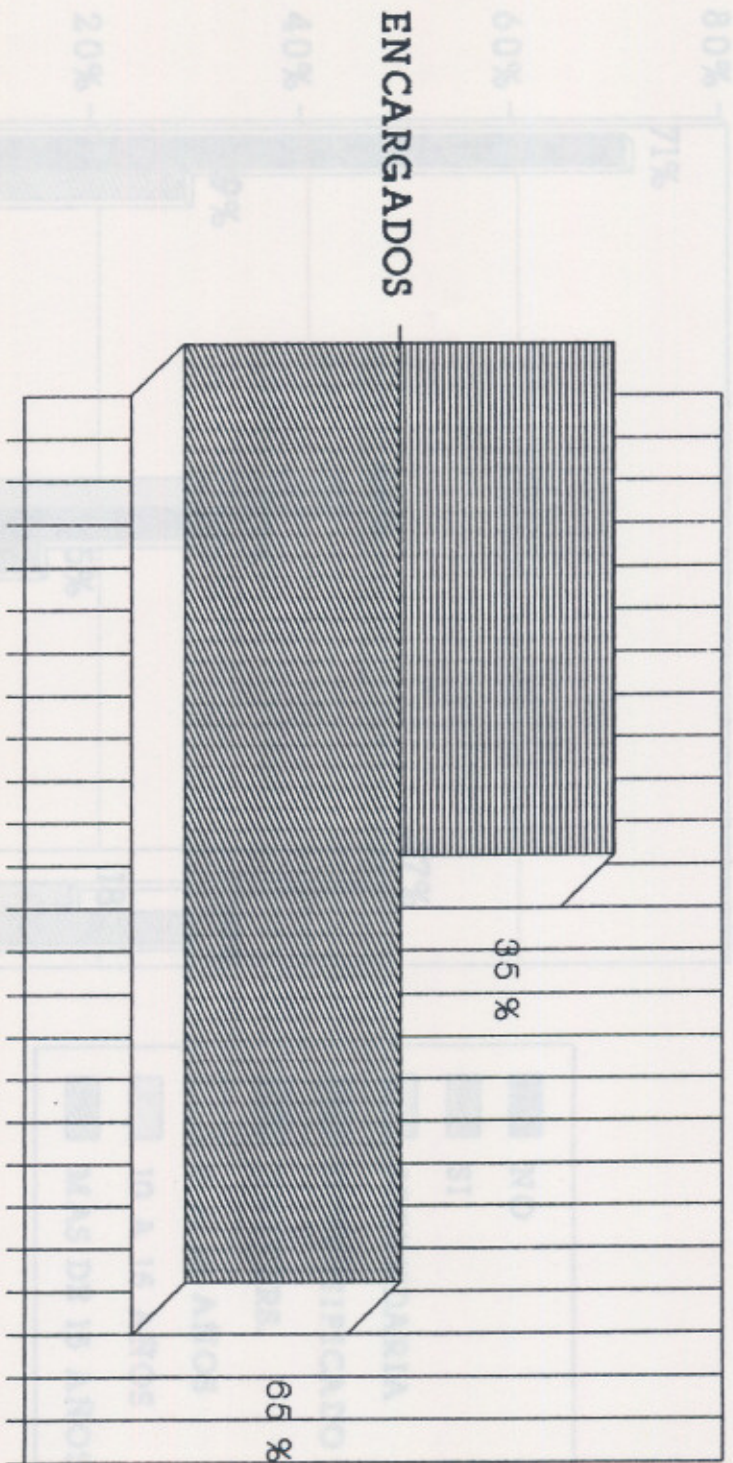
ENCARGADOS

FUENTE: Encuesta Realizada



# SERVICIO AL CONSUMIDOR

El encargado de la farmacia es examinado?



FUENTE: Encuesta Realizada

## *ENCUESTA REGENTE DE LA FARMACIA*

Por favor, marque con una (x) la respuesta que se solicita?

1.- Esta en buenas condiciones el local

si     no

2.- Cuenta la farmacia con un organigrama administrativo?

si     no

3.- Cuánto tiempo de establecido tiene la farmacia?

\_\_\_\_\_

4.- Elaboran preparaciones de recetas magistrales?

si     no

5.- Cuenta la farmacia con la autorización de la inspección general de salud?

si     no

6.- Cuenta el establecimiento con licencia sanitaria vigente?

si     no

7.- Con que frecuencia visita la farmacia?

<input type="checkbox"/> diariamente	<input type="checkbox"/> dos veces al día
<input type="checkbox"/> una vez por semana	<input type="checkbox"/> dos veces al mes
<input type="checkbox"/> dos veces por semana	<input type="checkbox"/> una vez al mes
<input type="checkbox"/> días alternos	<input type="checkbox"/> días alterno
<input type="checkbox"/> otros	

8.- Qué trabajo realiza cuando visita la farmacia?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

9.- Cuánto tiempo dura la visita?

\_\_\_\_\_

10.- Qué tiempo tiene de ser responsable de la farmacia?

\_\_\_\_\_

11.- Los honorarios profesionales que le dan por regencian son:

menore de	Q.200.00	<input type="checkbox"/>
entre	Q.200.00 a Q.400.00	<input type="checkbox"/>
entre	Q.400.00 a Q.600.00	<input type="checkbox"/>
mayores de	Q.600.00	<input type="checkbox"/>

Por favor, marque con una (x) la respuesta que se le solicita.

1.- El edificio o local de la farmacia fue diseñado para lo que es:

( ) si ( ) no

2.- Respecto a la Construcción del local es nueva? (menor de 10 años)

( ) si ( ) no

3.- Esta en buenas condiciones el local?

( ) si ( ) no

4.- Cuánto invirtió para la construcción del local de la farmacia si es propia?

\_\_\_\_\_

5.-Cuánto pago de renta por el local comercial?

\_\_\_\_\_

6.- Cuánto tiempo establecido tiene la farmacia?

\_\_\_\_\_

7.- Le ha hecho alguna modificación a la construcción de la farmacia?

( ) si ( ) no

Cual: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

8.- Venden más productos extranjeros que nacionales?

( ) si ( ) no

9.- Además de medicinas que otros productos venden en la farmacia?

( ) Leche en polvo

( ) Utiles escolares

( ) Cosméticos

( ) Juguetes

( ) Abarrotes

( ) Perfumeria  
Nacional

( ) Perfumeria Importada

( ) Otros

10.- La mayoría de sus ventas son recetas medicas?

( ) si ( ) no

11.- Cuenta la farmacia con un organigrama administrativo?

( ) si ( ) no

12.- Como considera Ud. la rentabilidad de la farmacia?

( ) Muy buena

( ) Buena

( ) Regular

( ) Mala

13.- Con el actual control de la D.G.S.S. la venta de los mismos ha disminuido?

( ) si ( ) no

14.- Cuántas personas atienden el establecimiento por turnos?  
Por la mañana \_\_\_\_\_ Por la tarde \_\_\_\_\_  
Por la noche \_\_\_\_\_ Otros \_\_\_\_\_

15.- Marcar el grado promedio de la escolaridad que tienen?  
( ) Primaria ( ) Secundaria  
( ) Diversificado ( ) Universitario

16.- Cuántos empleado examinados hay en la farmacia?  
\_\_\_\_\_

17.- El encargado de la farmacia es examinado?  
( ) si ( ) no

18.- Que tiempo tiene de trabajar en la farmacia?  
( ) Menos de 1 año ( ) 1-2 años  
( ) 2-4 años ( ) 5-7 años  
( ) 8 en adelante

19.- Con qué frecuencia se da orientacion al cliente sobre el uso del medicamento?  
a) Siempre ( )  
b) Eventualmente ( )  
c) Nunca ( )

20.- Qué tiempo de experiencia en farmacia, tiene el encargado principal de la misma?  
( ) 0 - 4 años ( ) 5- 10 años  
( ) 10- 15 años ( ) Mas de 15 años

21.-Cuál es el horario en que funciona la farmacia y cuántos días?

\_\_\_\_\_  
(Horario)

Lunes - Viernes ( )  
Lunes - Lunes ( )  
Lunes - Sabado ( )

22.- Cuenta la farmacia con la autorización de la inspección general de salud?  
( ) si ( ) no

23.- Conocen los empleados y propietarios las normas establecidas en el código de salud (Séptimo) respecto a los establecimientos farmaceuticos?  
( ) si ( ) no

24.- Respecto al regente de la farmacia:

24.1.- Con que frecuencia los visita?  
( ) diariamente ( ) dos veces al día  
( ) una vez por semana ( ) dos veces al mes  
( ) dos veces por semana ( ) una vez al mes  
( ) días alternos ( ) ninguna vez  
( ) otros

24.2.- Que trabajo realiza cuando visita la farmacia?  
\_\_\_\_\_

24.3.- Cuánto tiempo dura la visita?

\_\_\_\_\_

24.4.- Qué tiempo tiene el actual regente de la farmacia de ser responsable de la

\_\_\_\_\_

25.- Considera Ud. útil la visita del farmacéutico?  
misma?      ( ) si                      ( ) no

Porque: \_\_\_\_\_

26.- Los honorarios profesionales que se le dan por su regencia son:

- menores de Q.200.00      ( )
- entre Q.200.00 a 400.00      ( )
- entre Q.400.00 a 600.00      ( )
- mayores de Q.600.00      ( )

**ENCUESTA  
ENCARGADO DE LA FARMACIA**

Por favor, marque con una (x) la respuesta que se le solicita.

- 1.- Esta en buenas condiciones el local?  
( ) si      ( ) no
- 2.- Cuenta la farmacia con un organigrama administrativo?  
( ) si      ( ) no
- 3.- Elaboran preparaciones de recetas magistrales?  
( ) si      ( ) no
- 4.- Venden mas productos extranjeros que nacionales?  
( ) si      ( ) no
- 5.- Ademas de medicinas, que otros productos venden en la farmacia?  
( ) Leche en polvo      ( ) Utiles escolares  
( ) Cosmeticos      ( ) Juguetes  
( ) Abarrotes      ( ) Perfumeria Nacional  
( ) Perfumeria importada      ( ) Otros
- 6.- La mayoría de las ventas son con recetas médicas?  
( ) si      ( ) no
- 7.- Con el actual control de la D.G.S.S. la venta de los mismos ha disminuido?  
( ) si      ( ) no
- 8.- Cuántas personas atienden el establecimiento por turnos?  
Por la mañana: \_\_\_\_\_  
Pos la tarde: \_\_\_\_\_  
Por la noche: \_\_\_\_\_  
Otros: \_\_\_\_\_
- 9.- Marcar el grado promedio de la escolaridad que tienen?  
( ) Primaria      ( ) Diversificado  
( ) Secundario      ( ) Universitario
- 10.- Cuántos empleos examinados hay en la farmacia?  
\_\_\_\_\_
- 11.- El encargado de la farmacia es examiando?  
( ) si      ( ) no
- 12.- Que tiempo tiene de trabajar en la farmacia?  
( ) menos de 1 año      ( ) 1-2 años  
( ) 2-4 años      ( ) 5-7 años  
( ) 8 años en adelante
- 13.- Con que frecuencia se da orientación al cliente sobre el uso del medicamento?  
a) siempre      ( )  
b) eventualmente      ( )  
c) nunca      ( )
- 14.- Que tiempo de experiencia en farmacia, tiene el encargado principal de la misma?  
( ) 0-4 años      ( ) 5-10 años  
( ) 10-15 años      ( ) Mas de 15 años

Lunes - Viernes ( )  
Lunes - Lunes ( )  
Lunes - Sabado ( )

16.- Cuenta la farmacia con maquina registradora electrica?

( ) si ( ) no

17.- Con que implementos modernos trabaja la farmacia (fotocopiadora, computadora, fax, caja auditora, servicio de seguridad, etc.)?  
\_\_\_\_\_

18.- Cuenta la farmacia con material de consulta farmacológica?

( ) si ( ) no

19.- Ha tenido el personal de la farmacia la oportunidad de participar en algún cursillo de preparacion en el área de empleo de farmacia?

( ) si ( ) no

20.- Con que frecuencia ha tenido estas oportunidades?

( ) 1 vez ( ) 2 veces  
( ) 3 veces ( ) mas de 3 veces

21.- Conocen los empleado y propietarios la normas establecidas en el código de salud (Cod. Séptimo) respecto a los establecimientos farmacéuticos?

( ) si ( ) no

22.- Respecto al regente de la farmacia?

22.1.- Con que frecuencia los visita?

( ) diariamente ( ) dos veces al dia  
( ) una vez por semana ( ) dos veces al mes  
( ) dos veces por semana ( ) una vez al mes  
( ) dias alternos ( ) ninguna vez  
( ) otros:

22.2.- Qué trabajo realiza cuando visita la farmacia?  
\_\_\_\_\_

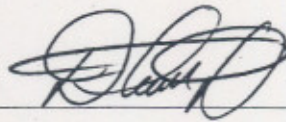
22.3.- Cuánto tiempo dure la visita?  
\_\_\_\_\_

22.4.- Qué tiempo tiene el actual regente de la farmacia de responsable de la misma?  
\_\_\_\_\_



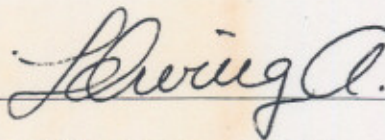
**Sonia Mireya Leiva Menendez**

**Autora**



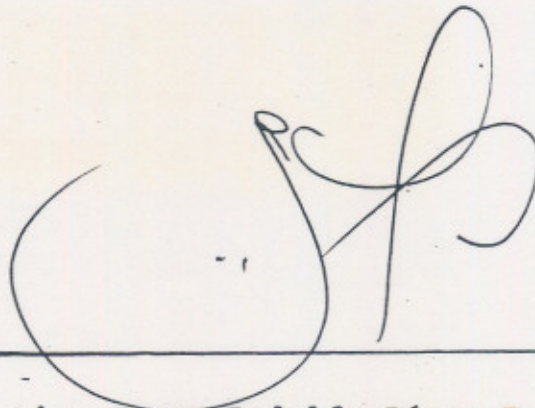
**Licda. Aracely De León Amézquita**

**Asesora**



**Lillian Irving Antillón**

**Directora Escuela Química Farmacéutica**



**Lic. Jorge Rodolfo Pérez Folgar**  
**Decano**

PROPIEDAD DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
**Biblioteca Central**