

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

EVALUACIÓN DEL IMPACTO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN  
FARMACÉUTICA EN LAS FARMACIAS PRIVADAS DE LA  
CIUDAD CAPITAL



INFORME DE TESIS

Presentado por:

Carmen María González López

Para optar al título de:

Química Farmacéutica

Guatemala, noviembre de 1,999.

## **JUNTA DIRECTIVA**

### **FACULTAD DE CIENCIAS QUIMICAS Y FARMACIA**

DECANA	LICDA. HADA MARIETA ALVARADO BETETA
SECRETARIO	LIC. OSCAR FEDERICO NAVE HERRERA
VOCAL I	DR. OSCAR MANUEL COBAR PINTO
VOCAL II	DR. RUBEN DARIEL VELASQUEZ MIRANDA
VOCAL III	LIC. RODRIGO HERRERA SAN JOSE
VOCAL IV	BR. DAVID ESTUARDO DELGADO GONZALEZ
VOCAL V	BR. ESTUARDO SOLORZANO LEMUS

## ACTO QUE DEDICO

### **A DIOS:**

Que con su inmensurable amor y bondad, me ha guiado en todo momento, a lo largo de mi vida.

### **A mis padres:**

Enio Roberto González León y María Cristina López de González, por sus múltiples esfuerzos y consejos para que yo pudiera ver coronada mi carrera. Que Dios los bendiga.

### **A mis hermanos:**

Iris Carel, por el ejemplo y amor incondicional que me brindó. En paz descansa.

Lessen, Gedar, Leonardo y Geraldina Ixmucané por su apoyo y comprensión.

### **A mis sobrinitos:**

Dayán Carel, Cristy Carel, Lessen Javier y Enio Joaquín, que mi triunfo sea para ellos un ejemplo.

### **A mis tios en general:**

Especialmente a Herminio Guzmán Molina y Esther de Guzmán; por sus sabios consejos y el cariño que me brindaron siempre. Que en paz descansen.

### **A mis cuñadas:**

Nancy y Teresita por su comprensión y cariño.

### **A mis primos:**

Que en todo momento me han animado a seguir adelante, especialmente a Wendy y Ricardo Martínez por su apoyo incondicional en momentos difíciles.

### **A mis amigos:**

Jessy, Amalia, Michelle, Dina, Ana Carolina, Nancy y Mauricio por los momentos difíciles y alegres que juntos compartimos.

## **AGRADECIMIENTOS**

Especialmente a la Licda. Lucrecia Peralta de Madríz, por la paciencia y el tiempo que con bondad y cariño me brindó en la asesoría del trabajo que hoy presento. Que Dios la bendiga.

Agradesco infinitamente a la Facultad de Ciencias Químicas y Farmacia por haberme albergado durante cinco años, así como a los diferentes catedráticos que uno a uno fueron depositando en mi mente la semilla del saber que hoy florece y que dará frutos.

## INDICE

	Pag.
1. Resumen.....	1
2. Introducción.....	4
3. Antecedentes .....	6
4. Justificación.....	11
5. Objetivos.....	12
6. Hipótesis.....	13
7. Material y Métodos.....	14
8. Resultados.....	18
9. Discusión de Resultados.....	24
10. Conclusiones.....	28
11. Recomendaciones.....	29
12. Referencias.....	30
13. Anexos.....	32

## 1. RESUMEN

Las farmacias privadas de la ciudad capital tienen como principal tarea atraer y retener al cliente por medio de diferentes servicios que satisfagan las necesidades del mismo; las cuales dependen de las expectativas de éste y la forma en que son satisfechas.

Hoy en día algunas farmacias han ampliado sus servicios, proporcionando comodidad, rapidez y seguridad, incluyendo además servicios como asesoría al paciente a través de un profesional Químico Farmacéutico quien orienta al usuario en el tratamiento indicado por el médico o lo asesora a elegir el medicamento que realmente necesita; siempre y cuando el profesional lo considere conveniente. Por lo anterior es importante que éste posea amplios conocimientos y habilidades en los aspectos farmacéuticos, clínicos y que desarrolle una relación profesional efectiva con los pacientes, asumiendo la responsabilidad por el resultado de los servicios que provea en la calidad de vida del paciente.

Todo farmacéutico que adopte la atención farmacéutica como filosofía práctica debe cumplir tres funciones básicas: prevención, identificación y solución de los problemas medicamentosos, por lo que se hace necesario evaluar el servicio que actualmente se brinda en las farmacias.

El presente estudio evaluó el impacto del servicio de atención farmacéutica en las farmacias privadas de la ciudad capital valiéndose de encuestas basadas en visita como comprador incógnito, en las que los medicamentos a solicitar sin receta fueron penicilina G benzatínica e indometacina los cuales interactúan entre sí y son utilizados por la población

indiscriminadamente, sin conocer las consecuencias perjudiciales que podrían ocasionar. El anterior indicador permitió determinar las impresiones sobre el servicio, productos y sistemas de respuesta en el momento en que el recolector de datos estuvo en contacto directo con las farmacias.

El estudio se realizó en 88 farmacias de la ciudad capital de las que 44 poseen un profesional Químico Farmacéutico permanente.

Los datos recolectados se tabularon y se expresaron como porcentaje, calculado según el número de atributos obtenidos en la visita como comprador incógnito en las farmacias, dividido por el número total de farmacias evaluadas, y multiplicándose el resultado por 100.

Posteriormente se analizaron los resultados, evidenciándose que en cuanto al servicio al cliente, las farmacias de la ciudad capital satisfacen las necesidades de éste como persona, quien busca un trato preferencial, respeto, consideración, estima, etc., determinándose lo descrito por medio de las instalaciones físicas, imagen, seguridad, cortesía y prontitud brindado por los establecimientos al momento de ser evaluados.

Respecto al conocimiento del empleado, se observó que el 86% (76 farmacias de 88 evaluadas) de los empleados de las farmacias no están conscientes o desconocen las consecuencias del uso inadecuado de esta mezcla de medicamentos, determinándose entre otras razones que no son capacitados por el profesional Químico Farmacéutico responsable, quien tiene el compromiso y responsabilidad de promover el uso seguro de los medicamentos que se comercialicen.

Además se estableció que el 50% de las farmacias evaluadas en las que estaba presente el profesional Químico Farmacéutico responsable, proporcionaron un servicio de asesoría adecuado, dado por los mismos profesionales; situación que no se presentó en las farmacias donde no hay un profesional farmacéutico de manera permanente; evidenciándose la necesidad de que existan Químicos Farmacéuticos, brindando el servicio de atención y asesoría farmacéutica, durante el tiempo que la farmacia se encuentre abierta o en los horarios donde haya mayor afluencia, proporcionando así servicios farmacéuticos de calidad a la población.



## 2. INTRODUCCION

El sector farmacéutico privado es la principal fuente de las medicinas consumidas en la mayoría de los países.

Un servicio farmacéutico comprende un compromiso para el cuidado de la salud y ayuda a la gente a emplear los medicamentos de la mejor manera posible.

La calidad de los servicios farmacéuticos depende de varios aspectos, entre otros, la prescripción, dispensación y asesoría correcta en cuanto a medicamentos, ya que éstos son sustancias que por sus efectos farmacológicos, su uso está clasificado como un potencial riesgo para la salud cuando no se aplica un tratamiento adecuado.

Actualmente en Guatemala hay farmacias que cuentan con un profesional Químico Farmacéutico que permanece en la farmacia la mayor parte del día y su función es asesorar a los usuarios en cuanto a los medicamentos, de manera que la atención es profesional, estrategia utilizada para brindar un mejor servicio. En otras, son los auxiliares en farmacia o dependientes quienes proporcionan el servicio al usuario, y están a cargo de un profesional Químico Farmacéutico que tiene la obligación de capacitarlos y orientarlos para asegurar el uso de los medicamentos que se comercializan.

El principal objetivo del presente trabajo consistió en evaluar el impacto del servicio de atención farmacéutica en las farmacias privadas de la ciudad capital, a fin de establecer el tipo de servicio proporcionado actualmente en éstas. Para llevarlo a cabo se realizó una visita como comprador incógnito en la cual se evaluó el servicio al cliente y el conocimiento de los empleados de las farmacias. El estudio se realizó en forma aleatoria en 88 farmacias (44 que

poseen un Químico Farmacéutico permanente y 44 que están atendidas prácticamente sólo por los empleados y que cuentan con un Químico Farmacéutico como director técnico pero que no permanece en la farmacia) de un total de 837 registradas en la ciudad capital. Los resultados y conclusiones de este estudio se describen a continuación.

### 3. ANTECEDENTES

#### Atención farmacéutica:

La definición de atención farmacéutica se inicia con Hepler y Strand: "La atención farmacéutica es la provisión responsable de una terapia medicamentosa con el propósito de obtener resultados específicos que mejoren la calidad de vida del paciente".

Además, la atención farmacéutica involucra el proceso a través del cual un farmacéutico coopera con el paciente y con otros profesionales para diseñar, implementar y monitorizar un plan terapéutico que producirá resultados específicos para el paciente. Esto a su vez, involucra tres funciones.

1. Identificar problemas potenciales o verdaderos relacionados con los medicamentos
2. Resolver los verdaderos problemas relacionados con los medicamentos.
3. Prevenir los problemas relacionados con los medicamentos.

La atención farmacéutica se brinda para el beneficio directo del paciente y el farmacéutico es el responsable directamente ante el paciente por la calidad de esa atención. La relación fundamental en la atención farmacéutica es un intercambio de beneficio mutuo, en el cual el paciente le da autoridad al farmacéutico y el farmacéutico le da competencia y un compromiso (acepta la responsabilidad) al paciente.

En esencia, la atención farmacéutica es el componente del ejercicio de la farmacia que no puede ser realizado más que por un farmacéutico competente encargado de una relación recíproca de confidencialidad, verdad y lealtad con los pacientes cuyas necesidades farmacoterapéuticas se satisfacen mediante la aplicación de conocimientos y de principios humanísticos.

#### Funciones farmacéuticas comunes a todos los niveles de atención farmacéutica

Las seis principales funciones que son básicas para la atención farmacéutica se describen a continuación. Estas funciones permiten al farmacéutico identificar y solucionar o prevenir, los problemas del paciente relacionados con el medicamento.

1. El farmacéutico recoge y documenta información relevante de una manera sistemática, estructurada, con el propósito de determinar si el paciente está experimentando problemas ya sean potenciales o reales, debido a los medicamentos.
2. El farmacéutico identifica y enlista problemas relacionados con los medicamentos que el paciente está experimentando o que podría experimentar. Aquí el farmacéutico decide si el paciente tiene un problema debido a sus medicamentos que requiere atención. Si el paciente tiene un problema con medicamentos que requiere la creación de un plan farmacoterapéutico, entonces el farmacéutico debe estar preparado para documentar esta evidencia, tomar decisiones basadas en esta evidencia e iniciar acciones. Si el paciente no tiene problema relacionado con los medicamentos, entonces sería razonable asumir que el farmacéutico ha brindado toda la atención farmacéutica necesaria

3. El farmacéutico establece y enlista los resultados terapéuticos desados para cada problema relacionado con los medicamentos que ha sido identificado.
4. El farmacéutico considera y evalúa todas las intervenciones terapéuticas que podrían producir los resultados terapéuticos desados para cada problema.
5. El farmacéutico decide cuál alternativa terapéutica debe seleccionarse y registrar el régimen de dosificación de cada medicamento para cada paciente.
6. El farmacéutico formula y documenta un plan de monitorización terapéutica para verificar que las decisiones tomadas en relación a los medicamentos han tenido los resultados esperados y no reacciones adversas o toxicidades indeseables.

Para determinar el tipo y magnitud del riesgo farmacoterapéutico experimentado por un paciente, es necesario delinear los factores que ponen a un paciente en riesgo farmacoterapéutico.

1. Factores de riesgo asociados con las características clínicas del paciente.
2. Factores de riesgo asociados con la enfermedad del paciente y
3. Factores de riesgo asociados con la farmacoterapia del paciente.

La interacción de estos tres tipos de factores de riesgo determina el riesgo asociado con la farmacoterapia del paciente y, por lo tanto, el nivel de atención farmacéutica requerida.

Los factores que favorecen la provisión de atención farmacéutica en la farmacia comercial son:

- Accesibilidad
- Conocimiento de los pacientes
- Clima de confianza
- Gratuidad (3,13)

La mayoría de profesionales farmacéuticos limitan su labor al control de ingresos y egresos regulados de medicamentos sicotrópicos y estupefacientes.

Los encargados de las anteriores farmacias refieren que realizan actividades de orientación al cliente, al respecto del uso de medicamentos con alguna asiduidad que se manifiesta en un 62%. (1)

El regente farmacéutico debe principalmente informar al público y asesorar al propietario de la farmacia sobre indicaciones de los medicamentos para las enfermedades, así como reacciones secundarias y dosis a emplear de los medicamentos, ya que la mayoría del público que asiste a la farmacia consulta en ésta antes que al médico y son pocos los profesionales Químicos Farmacéuticos que cumplen o se desempeñan como profesionales sanitarios en la regencia de farmacias comerciales. (2)

El curso de Atención Farmacéutica en la Farmacia Comercial llevado a cabo en febrero de 1998, trató acerca de la filosofía de práctica actual de la profesión farmacéutica y su aplicabilidad en el ámbito del país, describiéndose el papel del Químico Farmacéutico en la prevención y el manejo de problemas medicamentosos, además de los aspectos que inciden en el logro de resultados óptimos, concluyéndose de suma importancia la aplicación de atención farmacéutica en el país. (3)

En 1990 la Organización Panamericana de la Salud OPS realizó un estudio, en el cual determinó que en Guatemala el 100% de farmacias venden antibióticos sin prescripción médica basándose en este indicador para medir el grado en que el reglamento vigente al momento del estudio se cumplía o no en la práctica, ya que los antibióticos tienen indicaciones precisas que son aplicables cuando la evidencia epidemiológica y de laboratorio confirma o sugiere la presencia de un agente infeccioso bacteriano.

#### 4. JUSTIFICACION

En el medio nacional la educación e información sobre el uso racional de los medicamentos es deficiente; función que debe desempeñar el profesional Químico Farmacéutico como director técnico en la farmacia, promoviendo así el uso seguro de los medicamentos en la comunidad por medio de la asesoría farmacológica al paciente y capacitando al auxiliar de farmacia.

Muchos pacientes o usuarios por no contar con los recursos necesarios acuden a las farmacias en busca de medicamentos que han sido recomendados por familiares o amigos, quienes desconocen la situación clínica que pueden provocar algunos medicamentos en el paciente.

Por lo que se hizo necesario evaluar el impacto del servicio de atención farmacéutica en las farmacias privadas de la ciudad capital para evidenciar si el servicio que en éstas se brinda actualmente es el adecuado y establecer si existe diferencia en la calidad del servicio proporcionado en las farmacias donde permanece un Químico Farmacéutico.



## 5. OBJETIVOS

### 5.1 *General:*

Evaluar el impacto del servicio de atención farmacéutica en las farmacias privadas de la ciudad capital.

### 5.2 *Específicos:*

- 5.2.1 Establecer si existe diferencia en el servicio de asesoría farmacéutica en las farmacias que poseen un profesional Químico Farmacéutico permanente con las farmacias que no lo poseen.
- 5.2.2 Determinar si el servicio de asesoría del profesional Químico Farmacéutico al paciente que se proporciona es el adecuado.
- 5.2.3 Establecer el tipo de servicio al cliente que se brinda en las farmacias privadas de la ciudad capital por parte del auxiliar de farmacia.
- 5.2.4 Elaborar una propuesta que permita brindar un mejor servicio de atención farmacéutica.
- 5.2.5 Establecer de dónde obtienen la capacitación los auxiliares de farmacia, que trabajan como dependientes en farmacia.
- 5.2.6 Identificar farmacias en las que el profesional Químico Farmacéutico brinda capacitación a auxiliares de farmacia.

## 6. HIPOTESIS

Las farmacias privadas de la ciudad capital en donde permanece el profesional Químico Farmacéutico, brindan un servicio en el que cumple las funciones de prevención identificación y solución de problemas medicamentosos a diferencia de las que no lo poseen, garantizando el uso seguro de los medicamentos.

## 7. MATERIAL Y METODOS

### 7.1 Universo de Trabajo:

Farmacias privadas de la ciudad capital

### 7.2 Medios:

#### 7.2.1 *Recursos Humanos:*

7.2.1.1 Asesora de Tesis: Licda. Lucrecia Peralta de Madriz

7.2.1.2 Autora de Tesis: Br. Carmen María González López

### 7.3 Materiales:

7.3.1 Encuesta para evaluación del impacto del servicio de atención farmacéutica en las farmacias privadas de la ciudad capital.

7.3.2 Recursos Bibliográficos: CEDOF, OPS, Curso de Educación continúa: "La Atención Farmacéutica en la Farmacia Hospitalaria", Colegio de Farmacéuticos y Químicos de Guatemala.

### 7.4 Procedimiento:

7.4.1 Investigación de los antecedentes

7.4.2 Selección de la muestra y diseño de muestreo

7.4.3 Elaboración del instrumento de evaluación

7.4.4 Validación del instrumento de evaluación: consistió en pasar la encuesta a profesionales expertos en el tema. En la sección de servicio al cliente se validó a través de mercadólogos y en la sección de conocimiento de los empleados y del Químico Farmacéutico se validó con profesionales Químicos Farmacéuticos.

#### 7.4.5 Elaboración del protocolo

7.4.5 Fijación de fecha para definir el período de referencia para la recolección de datos.

7.4.6 Recolección de datos.

7.4.7 Tabulación y análisis estadístico de los datos obtenidos.

7.4.8 Conclusiones y Recomendaciones.

#### 7.5 Método:

Para establecer el tipo de servicio de atención farmacéutica que se brinda en las farmacias privadas de la ciudad capital se realizó una visita como comprador incógnito, en la cual el recolector de datos debe desarrollar un escenario específico para poder efectuarla.

- El recolector de datos antes de entrar a la farmacia observa la apariencia externa de la farmacia (limpieza).
- Entra a la farmacia y observa la apariencia interna de la farmacia (limpieza y orden de mobiliario y productos).
- Establece si hay un saludo y una sonrisa de parte del personal que atiende la farmacia (cortesía).
- Toma el tiempo que se demora el dependiente de la farmacia en atenderlo.
- El recolector de datos observa las expresiones de la persona que lo atiende y determina si hay interés de parte de éste en atenderlo.
- El recolector de datos lleva un papelito que contiene el nombre de los medicamentos (1 vial de penicilina benzatínica 600,000 UI y 1 tableta de indometacina).
- Si el dependiente de farmacia está dispuesto a vender el medicamento y no ha realizado ninguna pregunta al recolector sobre el uso que le dará a los

medicamentos, tomará en cuenta la actitud de éste para la encuesta. Y

- Tratará de informarle al dependiente que uno de sus parientes (hermano menor) tiene una tos grave y que presenta fiebre y dolor en el pecho.
- El recolector luego dirá que ha utilizado anteriormente los medicamentos cuyos nombres están escritos en el papel y pide comprar uno de cada uno de los medicamentos.
- Si el dependiente se muestra anuente, el recolector de datos le pregunta si los medicamentos solicitados no poseen interacciones.
- Al contestarle el dependiente, el recolector de datos pone atención a lo que éste le informa.
- Si el dependiente le informa que no hay interacción y no lo remite con el profesional encargado, si se encontrara éste, el recolector simula que comprará los medicamentos pero dirá que no lleva suficiente dinero y que regresará.
- Si el dependiente rehusa inicialmente vender los medicamentos el recolector procura persuadirlo amablemente sólo una vez.
- El recolector de datos debe tomar en cuenta todo lo que el dependiente de farmacia le explica al venderle o no el medicamento.
- Si el dependiente lo remite al profesional Farmacéutico, el recolector deberá atender a lo que éste le informe.
- Al consultar al profesional Químico Farmacéutico el recolector estará atento a lo que éste le indique (si establece que es buen tratamiento e intenta vender los medicamentos, simulará comprar los medicamentos y se retirará).

- Antes de retirarse el recolector agradece al dependiente y determina si hay saludo de despedida.
- Al abandonar la farmacia el recolector de datos anota el resultado del encuentro en la hoja de evaluación del servicio. (Anexo 2)

## 7.6 Diseño de Investigación:

### 7.6.1 Diseño de Muestreo

Se tiene un listado de 837 farmacia privadas localizadas en las diferentes zonas de la ciudad capital, el cual sirvió como marco de evaluación.

### 7.6.2 Procedimiento:

Se evaluaron 88 farmacias privadas de la ciudad capital de las que 44 son de propietarios Químicos Farmacéuticos o poseen un Farmacéutico permanente y 44 en las que son atendidas prácticamente sólo por los empleados y que cuentan con un Químico Farmacéutico como director técnico que no permanece en la farmacia, seleccionándose por muestreo aleatorio. El límite de error fue de 10% con un NC= 90% y  $pq=0.25$ .

Recolectados los datos se procedió a tabular y analizar los resultados expresados como porcentaje, el cual se calculó según el número de atributos obtenidos en la visita como comprador incógnito en las farmacias, dividido por el número total de farmacias evaluadas y multiplicando el resultado por 100.

Con base en ello se establecieron las conclusiones y recomendaciones.

## 7. RESULTADOS

Tabla No.1

Apariencia de las farmacias privadas de la ciudad capital

Expectativa	Frecuencia	Porcentaje
<b>Excede las expectativas</b> a. Limpio el frente de la farmacia. b. Limpio el interior de la farmacia c. Hay suficiente área para la atención del usuario d. Los productos están ordenados Otros: (Televisión, ascientos, infraestructura adecuada, seguridad y otros)	<b>30</b>	<b>34</b>
<b>Satisfactorio</b> a. Limpio el frente de la farmacia b. Limpio el interior de la farmacia d. Los productos están ordenados	<b>40</b>	<b>45</b>
<b>Insatisfactorio</b> b. Limpio el interior de la farmacia d. Los productos están ordenados	<b>13</b>	<b>15</b>
<b>Deficiente</b> d. Los productos están ordenados	<b>05</b>	<b>06</b>

Tabla No.2

Comparación de la apariencia de las farmacias privadas de la ciudad capital

Expectativas	Farmacias de QF propietario o permanente		Farmacias sin QF permanente	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
<b>Exede las expectativas</b>	<b>19</b>	<b>43</b>	<b>11</b>	<b>25</b>
<b>Satisfactorio</b>	<b>19</b>	<b>43</b>	<b>21</b>	<b>48</b>
<b>Insatisfactorio</b>	<b>05</b>	<b>12</b>	<b>08</b>	<b>18</b>
<b>Deficiente</b>	<b>01</b>	<b>02</b>	<b>04</b>	<b>09</b>

## Servicio del personal de la farmacia

Tabla No.3

Amabilidad del empleado en las farmacias privadas de la ciudad capital

Expectativas	Frecuencia	Porcentaje
<b>Excede las Expectativas</b> - Saludo al atender - Muestra una sonrisa - Pregunta en qué puede servirme - Muestra interés en atender - Saluda al terminar de atender	<b>58</b>	<b>66</b>
<b>Satisfactorio</b> - Saluda al atender - Pregunta en qué puede servirme - Saluda al terminar de atender	<b>10</b>	<b>11</b>
<b>Insatisfactorio</b> Saluda al atender y al terminar de atender	<b>09</b>	<b>10</b>
<b>Deficiente</b> Pregunta en qué puede Servirme	<b>11</b>	<b>13</b>

Tabla No.4

Comparación de amabilidad del empleado de las farmacias de la ciudad capital

Expectativas	Farmacias de QF propietario o permanente		Farmacias sin QF permanente	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Excede las expectativas	<b>32</b>	<b>73</b>	<b>26</b>	<b>59</b>
Satisfactorio	<b>06</b>	<b>14</b>	<b>04</b>	<b>09</b>
Insatisfactorio	<b>02</b>	<b>04</b>	<b>07</b>	<b>16</b>
Deficiente	<b>04</b>	<b>09</b>	<b>07</b>	<b>16</b>



Tabla No.5

Prontitud del empleado en atender en las farmacias privadas de la ciudad capital

Expectativas	Frecuencia	Porcentaje
<b>Excede las Expectativas</b> - 0-30 segundos de espera	<b>50</b>	<b>57</b>
<b>Satisfactorio</b> - 30 segundos a 1 minuto	<b>31</b>	<b>35</b>
<b>Insatisfactorio</b> - 1-2 minutos de espera	<b>06</b>	<b>07</b>
<b>Deficiente</b> - 2 a más minutos	<b>01</b>	<b>01</b>

Tabla No.6

Comparación de la prontitud del empleado en atender en las farmacias de la ciudad capital

Expectativas	Farmacias de QF propietario o permanente		Farmacias sin QF permanente	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Excede las expectativas	<b>28</b>	<b>64</b>	<b>22</b>	<b>50</b>
Satisfactorio	<b>14</b>	<b>32</b>	<b>17</b>	<b>39</b>
Insatisfactorio	<b>01</b>	<b>02</b>	<b>05</b>	<b>11</b>
Deficiente	<b>01</b>	<b>02</b>	<b>00</b>	<b>00</b>

Tabla No.7

Conocimiento del empleado respecto a los productos adquiridos en  
las farmacias privadas de la ciudad capital

Expectativas	Frecuencia	Porcentaje
<b>Excede las Expectativas</b> - ¿Tiene receta? - ¿Qué uso le daré a los medicamentos? - ¿Quién sugirió el tratamiento? - ¿Datos del paciente? - Indica precauciones - ¿Alérgico a penicilina? - No vende los medicamentos recomienda consultar al médico.	01	01
<b>Satisfactorio</b> - ¿Tiene receta? - ¿Qué uso le daré a los medicamentos? - ¿Quién sugirió el tratamiento? - No vende los medicamentos y recomienda consultar al médico	04	05
<b>Insatisfactorio</b> - ¿Uso a darle? - ¿Quién sugirió el tratamiento? - Dispuesto a vender los medicamentos solicitados	07	08
<b>Deficiente</b> - Dispuesto a vender los medicamentos - Refiere que es buen tratamiento para infecciones	76	86

Tabla No.8

Comparación del conocimiento del empleado de las farmacias privadas de la ciudad capital

Expectativas	Farmacias de QF propietario o permanente		Farmacias sin QF permanente	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Excede las expectativas	<b>01</b>	02	<b>00</b>	00
Satisfactorio	<b>01</b>	02	<b>03</b>	07
Insatisfactorio	<b>07</b>	16	<b>00</b>	00
Deficiente	<b>35</b>	80	<b>41</b>	93

Tabla No.9

Fuente de la adquisición del conocimiento del empleado de farmacia

Fuente de adquisición del conocimiento	Farmacia de QF propietario o permanente		Farmacia sin QF permanente	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Capacitación por el Químico Farmacéutico	<b>03</b>	03	<b>01</b>	01
Capacitación por el médico de la farmacia	<b>00</b>	00	<b>01</b>	01
No contestaron adecuadamente	<b>41</b>	93	<b>42</b>	95

Tabla No.10

Conocimiento del profesional Químico Farmacéutico propietario o que permanece en la farmacia

Expectativas	Frecuencia	Porcentaje
<b>Excede las Expectativas</b> - ¿Síntomas del paciente? - ¿Tiene receta? - ¿Quién sugirió los medicamentos? - ¿Es sensible a penicilina? - Los medicamentos solicitados tienen interacciones - Indometacina incrementa la acción de la penicilina - La indometacina no se administra a menores de 14 años - No vende los medicamentos y recomienda consultar al médico.	00	00
<b>Satisfactorio</b> - ¿Síntomas del paciente? - ¿Quién sugirió el tratamiento? - ¿Es alérgico? - La indometacina no se da a menores de 14 años - No vende, recomienda consultar al médico	07	16
<b>Insatisfactorio</b> - ¿Síntomas del paciente? - Propone administrar ampicilina de 500mg con acetaminofén c/8h por 5 días.	01	02
<b>Deficiente</b> - ¿Síntomas del paciente? - Refiere que es buen tratamiento	06	14
<b>No Determinado</b>	30	68

## 9. DISCUSION DE RESULTADOS

De acuerdo a los resultados obtenidos mediante el análisis de las encuestas a base de compras simuladas realizadas a 88 farmacias privadas de la ciudad capital se determinó lo siguiente:

Referente a la apariencia de las farmacias (tabla No.1); el 34% (30 farmacias de 88) exceden las expectativas del cliente, reuniendo los requerimientos que el cliente desearía encontrar como buena infraestructura, seguridad, asientos, televisión, ambiente agradable etc. Del anterior porcentaje 22% son farmacias que poseen un profesional Químico Farmacéutico propietario o que permanecen allí; mientras que el 12% restante son farmacias sin Químico Farmacéutico permanente, estableciéndose una diferencia de 9% de las primeras farmacias respecto a las segundas (tabla No.2).

Así mismo el 45% (tabla No.1) representó la satisfacción de la expectativa fundamental del cliente. Resultando el mayor porcentaje en apariencia de la farmacia; con lo que se evidenció que la mayoría de las farmacias privadas cumplen con los requerimientos que el cliente esperaría. En cuanto a insatisfacción de la anterior característica, el porcentaje general obtenido fue bajo, específicamente en las farmacias de propietarios o Químicos Farmacéuticos permanentes. Señalándose que la insatisfacción se debió a que se encontró en los establecimientos falta de orden en los productos, insuficiente espacio para la atención a los usuarios y el frente sucio, lo último debido posiblemente a que se encuentran a inmediaciones de mercados o estaciones de buses.

En el servicio del personal de la farmacia se evaluó la amabilidad, prontitud y conocimiento del empleado. En lo que a amabilidad respecta, el mayor porcentaje fue de 66, excediendo las expectativas (tabla No.3) lo que manifestó la cortesía y esmero que los empleados muestran hacia el cliente, actitud que es parte de la estrategia de las farmacias para atraer clientes, quienes siempre esperan o desean un trato preferencial, de respeto, consideración, estima, etcétera. Lo anterior se observó mayormente en las farmacias donde se encuentra un Farmacéutico propietario o que permanecen allí. (tabla No.4).

También se señala (tabla No. 5) que la prontitud del empleado en atender obtuvo un 57% (50 farmacias de 88 evaluadas) excediendo las expectativas del cliente, seguido de un 35% correspondiente a la satisfacción del cliente, demostrándose que los empleados de las farmacias evaluadas se encontraban atentos al momento que el usuario ingresaba, evitándole demoras. Todo lo anteriormente descrito está relacionado a las necesidades del cliente como persona, las cuales no siempre declara y de las que se valen las farmacias para atraer a más usuarios.

El conocimiento del empleado (tabla No. 7) reflejó ser muy deficiente debido a que el 86% (76 farmacias de 88) de los auxiliares de farmacia no están conscientes o desconocen las indicaciones, limitaciones y precauciones del uso de los medicamentos, determinándose que la prioridad es vender; no importando las consecuencias perjudiciales de la utilización no justificada de éstos. En el presente caso en específico antibióticos y analgésicos, que la población generalmente utiliza incorrectamente con base a experiencias limitadas o individuales, realizándose por lo tanto prescripciones sin

fundamento científico, acudiendo posteriormente a las farmacias donde los adquieren sin receta y sin una asesoría adecuada, situación evidenciada al presentarse a las 88 farmacias a adquirir penicilina benzatínica e indometacina de 25mg sin receta y se estableció que limitaron a querer venderlos (gráfica No.7) sin antes interrogar al la persona sobre signos y síntomas del paciente para determinar si era necesario el tratamiento. Al preguntarle al empleado posteriormente del beneficio del tratamiento, el 86% aseguraron que era muy efectivo agregando que indometacina es un buen analgésico para el dolor del pecho y penicilina un buen antibiótico para la infección de la garganta y una dosis era suficiente para aliviar el malestar del paciente (niño de 13 años), sin antes percatarse que la indometacina está contraindicada para menores de 14 años, incrementa la acción de la penicilina G y hay posible toxicidad con la misma. (13) Lo anterior permite inferir que el empleado de las farmacia privadas de la ciudad capital no recibe capacitación previa para laborar en éstas, ni recibe ésta posteriormente por el profesional Químico Farmacéutico responsable.

El 7.95% resultó insatisfactorio, quienes afirmaron que se cambiara penicilina benzatínica por ampicilina en jarabe por 5 días para no inyectarlo. El 4% respondió satisfactoriamente recomendando consultar al médico para establecer si no había sensibilidad a penicilina (ya afirmaron que podía causar la muerte al ser sensible). Al informarles que se trataba de una encuesta para un estudio y que contestaron adecuadamente, se les preguntó si han recibido capacitación a lo que respondiendo que sí, la cual provenía del médico propietario del establecimiento.

Únicamente el 1% excedió las expectativas del cliente, debido a que por no tener receta no podía vender los medicamentos solicitados, refiriendo que para usar penicilina debe de confirmarse por un laboratorio la presencia de un agente bacteriano, estableciendo además que puede haber sensibilidad y que la indometacina está contraindicada a menores de 14 años por lo tanto era conveniente consultar a un médico. Este establecimiento era propiedad de un Químico Farmacéutico quien, según la empleada, le proporciona capacitación sobre el correcto uso de los medicamentos.

De las 44 farmacias pertenecientes a propietarios Químicos Farmacéuticos o Farmacéuticos que permanecen allí, únicamente en 14 los empleados creyeron conveniente referir al recolector de datos con el profesional de los que 7 brindaron una asesoría satisfactoria, preguntando previamente la historia clínica. Y recomendaron no usar los medicamentos solicitados por no contar con receta y con un análisis de laboratorio para establecer si era necesario administrar un antibiótico y por no saber si el paciente era sensible a penicilina, además refirió que no puede darse indometacina porque está contraindicado para menores de 14 años, finalmente recomendó consultar al médico.

De las 7 farmacias restantes se determinó que la asesoría proporcionada por una de ellas fue insatisfactoria y las otras 6 deficientes debido a que refirieron que era un buen tratamiento, debiéndose aumentar éste por 5 días y se encontraron anuentes a vender los medicamentos solicitados.



## 10. CONCLUSIONES

- 10.1 Las farmacias privadas de la ciudad capital en donde permanece el Químico Farmacéutico brindan un servicio en el que no se cumplen a cabalidad las funciones de prevención identificación y solución de problemas medicamentosos, sin embargo en las mismas puede notarse una diferencia en la asesoría al paciente en relación a las que no cuentan con un Químico Farmacéutico permanente
- 10.2 El servicio de atención farmacéutica proporcionado en las farmacias privadas de la ciudad capital actualmente es insatisfactorio en un alto porcentaje, establecido mayormente en las farmacias sin Químico Farmacéutico permanente .
- 10.3 Los empleados de las farmacias privadas de la ciudad capital en general brindan un servicio satisfactorio al cliente, pero no tiene el componente de atención farmacéutica.
- 10.4 Los empleados de las farmacias no son conscientizados respecto al manejo adecuado de los medicamentos, determinándose que les interesa mayormente vender.

## 11. RECOMENDACIONES

- 11.1 En el presente estudio se pudo establecer que en las farmacias donde se encuentra permanente un profesional Químico Farmacéutico solamente un 16% brindaron un servicio de asesoría al usuario adecuado, por lo que el profesional que se encuentra permanente allí debería de estar consciente y capacitado para brindar atención farmacéutica en forma adecuada.
- 11.2 Brindar cursos de actualización de atención farmacéutica para enriquecer más la formación de los profesionales Farmacéuticos.
- 11.3 Los auxiliares de farmacia para laborar en dichos establecimientos deberían cumplir con un perfil de formación que incluya más información sobre el uso adecuado de los medicamentos y estar continuamente supervisados por un Químico Farmacéutico.
- 11.4 El profesional Químico Farmacéutico debe recuperar su función dentro de las farmacias comerciales, en lo que respecta a la atención farmacéutica, ya que actualmente se ve la necesidad de la misma, para velar por el uso racional de los medicamentos.

## 12. REFERENCIAS

- 12.1 Zulema Margarita Duarte Lemus. Determinación del Perfil Ocupacional del Químico Farmacéutico en el Area de la Farmacia Comercial y/o Comunitaria. Universidad de San Carlos de Guatemala. (Tesis de Graduación, Facultad de Ciencias Químicas y Farmacia). Guatemala, Junio 1997. Pp. 24 – 31.
- 12.2 Sonia Mireya Leiva Menéndez. Evaluación Física, Administrativa, comercial y de servicio de las farmacias en la ciudad de Guatemala. Universidad de San Carlos de Guatemala. (Tesis de Graduación, Facultad de Ciencias Químicas y Farmacia). Guatemala, Mayo 1995. Pp. 30 – 32.
- 12.3 Curso: "Atención Farmacéutica en la Farmacia Comercial. 18-24 de febrero de 1998.
- 12.4 Federación Farmacéutica Internacional FIP. Guía para la Buena Práctica Farmacéutica. Tokio. Septiembre 1993. Pp.1-5.
- 12.5 Carlos Moreno Rojas et. al. Curso de Administración de Sistemas de Suministros de medicamentos Esenciales. Vol. 3 y 5. Universidad de Antioquía. Facultad Nacional de Salud Pública OPS/OMS. 1993. Pp. 59-63.
- 12.6 Oficina Sanitaria Panamericana. Boletín No. 1. Vol.102. Washington D.C. EUA. Enero 1987. Pp. 29-31.
- 12.7 El Manual Merck de Diagnóstico y Terapéutica. 9na. Ed. Editorial Mosby/Doyma Libros. Barcelona España 1994. Pp.28.
- 12.8 Organización Panamericana de la Salud. Evaluación Rápida del manejo de Productos Farmacéuticos: Un Enfoque sobre Venta de Antibióticos. EUA. Julio 1995. Pp. 117-118, 131, 163 y 164.

- 12.9 Karl, Albrecht and Lawrence, J. **Cómo Identificar y La Excelencia en el Servicio... Satisfacer las Expectativas y Necesidades del Cliente.** Legis Fondo Editorial. EUA. 1990. Pp.236 (24-48)
- 12.10 Cécil. **Compendio de Medicina Interna.** 2ª Ed. Editorial Interamericana McGraw-Hill. México 1991. Pp. 948.
- 12.11 **Curso de Actualización Administración de Recursos Humanos – Mercadeo Farmacéutico - Servicio Excedente.** Guatemala, 22 al 26 de marzo de 1999.
- 12.12 **Organización Panamericana de la Salud. Manual de Interacciones Medicamentosas. Serie: Uso Racional de Medicamentos No. 1.** Ecuador 1997.
- 12.13 **Curso: "Atención farmacéutica en el paciente con padecimientos crónicos"** Guatemala, 23 al 27 de agosto de 1999.

## Anexo 1

### Evaluación del Impacto del servicio de Atención Farmacéutica En las Farmacias Privadas de la Ciudad Capital.

Fecha: \_\_\_\_\_ Hora: \_\_\_\_\_ Productos solicitados: **Penicilina Benzatínica  
e Indometacina**

#### A.

- |   | A                        | B                        | C                        | D                        |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. Apariencia de la farmacia  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| - Limpieza del frente de la farmacia  |                          |                          |                          |                          |
| - Limpieza del interior de la farmacia(pisos, paredes vitrinas y mostrador) |                          |                          |                          |                          |
| - Suficiente área para la atención de pacientes                             |                          |                          |                          |                          |
| - Están ordenados los diferentes productos                                  |                          |                          |                          |                          |
| - Otros   |                          |                          |                          |                          |
| 2. Servicio del Personal de la farmacia                                     |                          |                          |                          |                          |
| * Amabilidad del empleado   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| - Me saluda al atenderme  |                          |                          |                          |                          |
| - Muestra una sonrisa   |                          |                          |                          |                          |
| - Me pregunta en qué puede servirme   |                          |                          |                          |                          |
| - Muestra interés en atenderme  |                          |                          |                          |                          |
| - Me saluda al terminar de atenderme  |                          |                          |                          |                          |
| * Prontitud del empleado en atender   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| - 0 a 30 segundos de espera   |                          |                          |                          |                          |
| - 30 segundos a 1 minuto de espera  |                          |                          |                          |                          |
| - 1 a 2 minutos de espera   |                          |                          |                          |                          |
| - 2 a más minutos de espera   |                          |                          |                          |                          |
| * Conocimiento del empleado respecto al productos adquiridos                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| - Pregunto si tengo receta  |                          |                          |                          |                          |
| - Pregunto el uso que le daré   |                          |                          |                          |                          |
| - Pregunto quién me dió este tratamiento                                    |                          |                          |                          |                          |
| - Pregunto si soy alérgica a la penicilina                                  |                          |                          |                          |                          |
| - Pregunto los síntomas y recomienda consultar al médico                    |                          |                          |                          |                          |
| - Establece que los medicamentos solicitados poseen interacciones           |                          |                          |                          |                          |
| - No vende los producto y recomienda una prueba de alergia                  |                          |                          |                          |                          |
| - Propone un medicamento alternativo  |                          |                          |                          |                          |
| - Pregunto si estoy tomando otro medicamento al mismo tiempo                |                          |                          |                          |                          |
| - Me indica el tratamiento completo   |                          |                          |                          |                          |
| - Me indica las precauciones  |                          |                          |                          |                          |
| - Otros   |                          |                          |                          |                          |

• Conocimiento del profesional Químico Farmacéutico

- Pregunta quién le recetó estos medicamentos
- Pregunta sobre los síntomas que la persona tiene
- Recomienda que en los antibióticos no se toma una sola dosis
- Establece que los medicamentos solicitados poseen interacciones
- La interacción es que la indometacina incrementa la acción de la penicilina
- Recomienda no utilizar estos medicamentos
- Propone un tratamiento alternativo
- Recomienda consultar al médico
- Otros:

Especifique: \_\_\_\_\_

3. Si el empleado contestó adecuadamente, especificar la forma en que ha adquirido el conocimiento.

- \_\_\_\_\_ Capacitación por parte del Profesional Q.F. Regente
- \_\_\_\_\_ Cursos de Capacitación por parte de la Facultad de Farmacia de la USAC
- \_\_\_\_\_ Experiencia de trabajo
- \_\_\_\_\_ Libros de Consulta
- \_\_\_\_\_ Otros.

Especifique: \_\_\_\_\_

Observaciones:

---



---



---



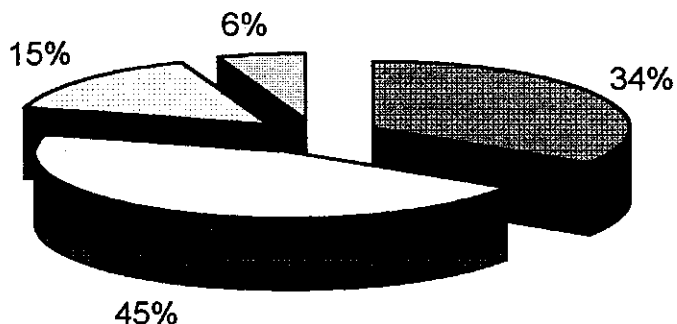
---

- A: Excede las expectativas
- B: Satisfecho
- C: Insatisfecho
- D: Deficiente

*Nota: La calificación en los incisos 1 y 2 se realiza según el promedio de los atributos que se dieron durante la visita como comprador incógnito.*

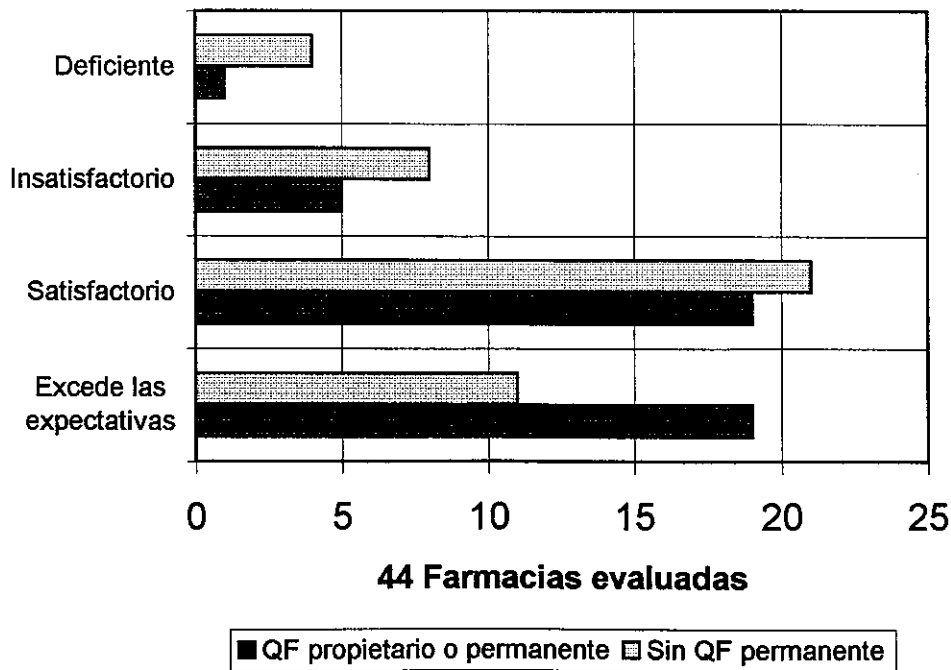


**Gráfica No.1: Apariencia de la farmacia**

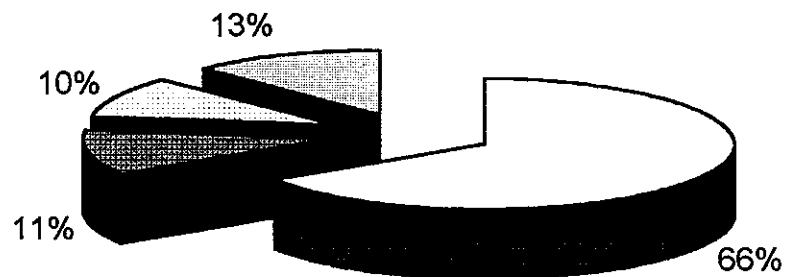


■ Excede las expectativas □ Satisfactorio ■ Insatisfactorio ■ Deficiente

**Gráfica No.2: Comparación de la apariencia de las farmacias de la ciudad capital**

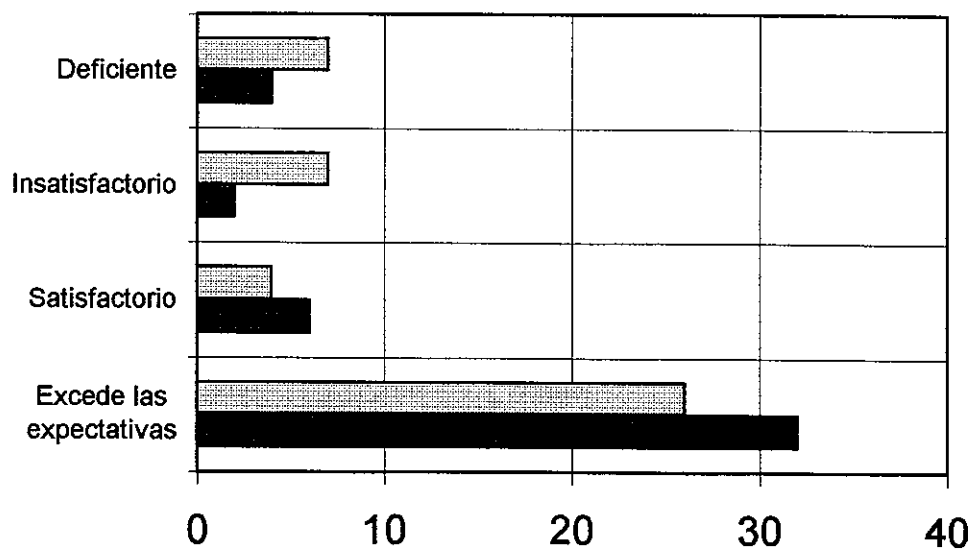


**Gráfica No.3: Amabilidad del empleado**



□ Excede las Expectativas ■ Satisfactorio □ Insatisfactorio ■ Deficiente

**Gráfica No.4: Comparación de la amabilidad del empleado**

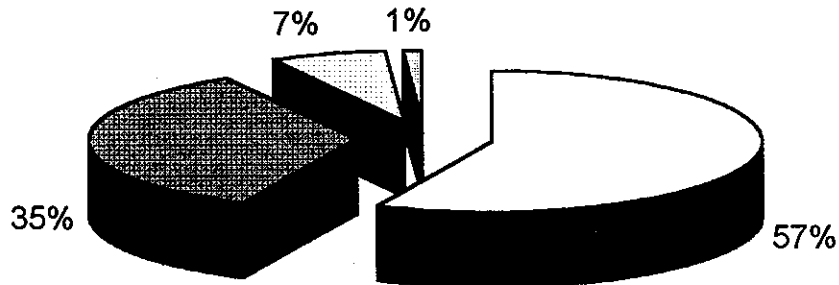


44 Farmacias evaluadas

■ QF propietario o permanente □ Sin QF permanente

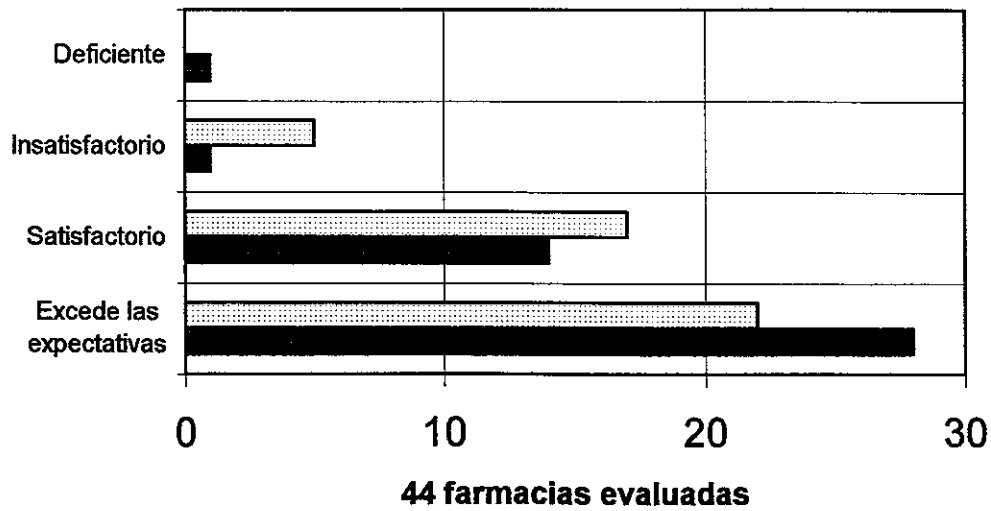


**Gráfica No.5: Prontitud del empleado en atender**



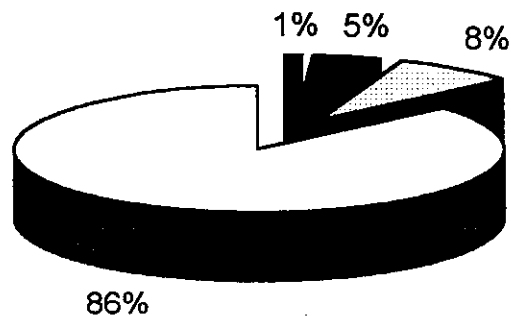
□ Excede las Expectativas ■ Satisfactorio ▨ Insatisfactorio ▩ Deficiente

**Gráfica No. 6: Comparación de la prontitud del empleado en atender en las farmacias de la ciudad capital**



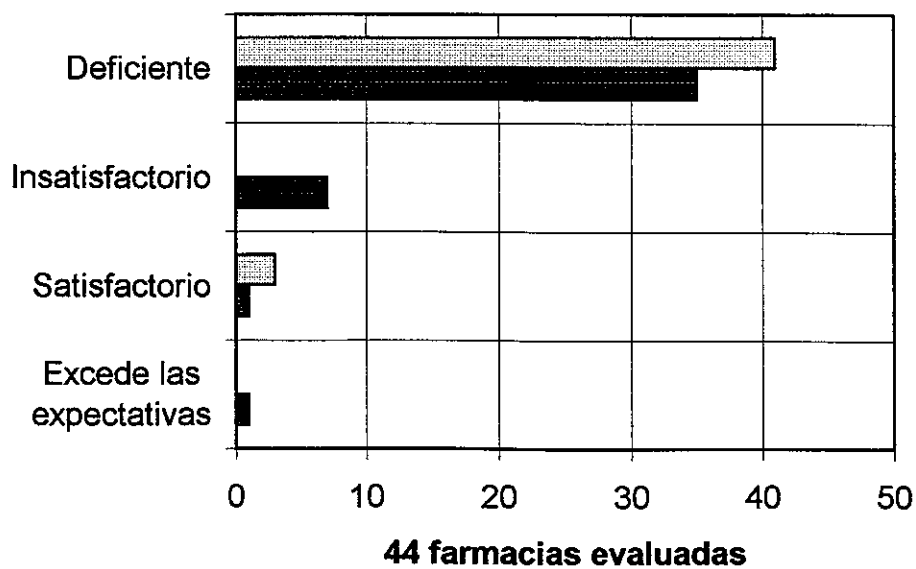
■ QF propietario o permanente ■ Sin QF permanente

**Gráfica No.7: Conocimiento del empleado respecto a los productos adquiridos**



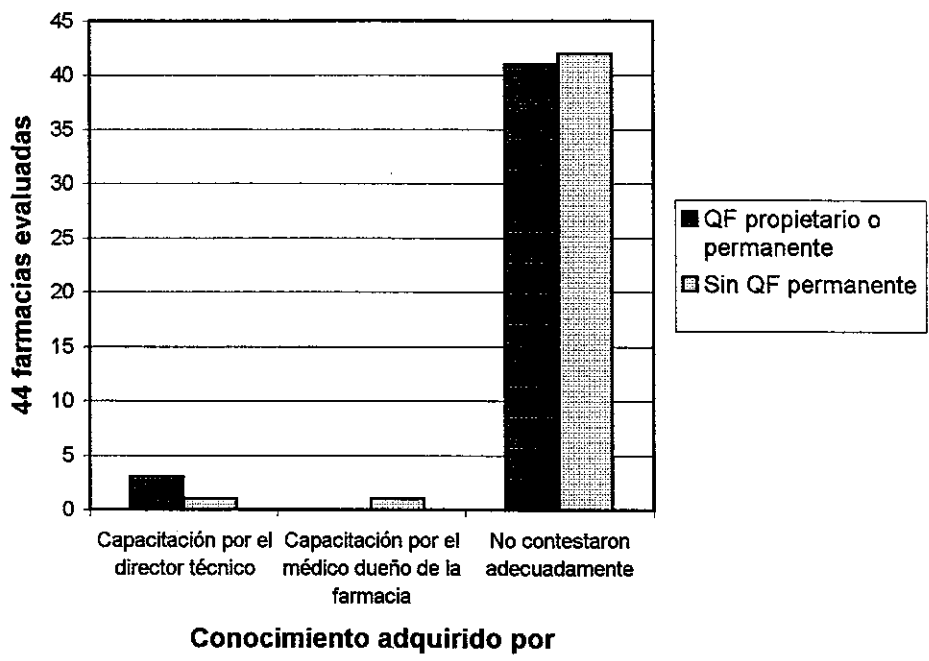
■ Excede las expectativas ■ Satisfactorio □ Insatisfactorio □ Deficiente

**Gráfica No. 8 Comparación del conocimiento del empleado**

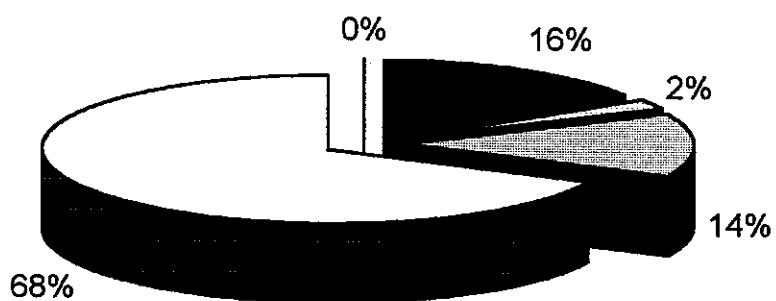


■ QF propietario o permanente □ Sin QF permanente

**Gráfica No. 9: Fuente de la adquisición del conocimiento**



**Gráfica No. 10: Conocimiento del profesional Químico Farmacéutico propietario o que permanece en la farmacia**



■ Excede las expectativas ■ Satisfactorio □ Insatisfactorio □ Deficiente □ No determinado

### Anexo 3

#### Servicio al cliente:

En el nuevo ambiente competitivo quien mejor comprende y aplique este concepto de mercadotecnia o "Ciencia del Vender", es quién mayor éxito conseguirá.

La mercadotecnia tiene como función conocer y comprender al consumidor y hacer que esas necesidades se interpreten y satisfagan con efectividad. Por eso se dice que esta función necesita ocupar una posición central e integradora dentro de la organización.

Todos dentro de una farmacia o droguería deben comprender que la principal tarea en mercadeo es atraer y retener los clientes, y también que al cliente se le atrae con promesas pero se le retiene mediante la satisfacción, por lo que deberán esforzarse por mejorar constantemente la calidad de sus servicios.

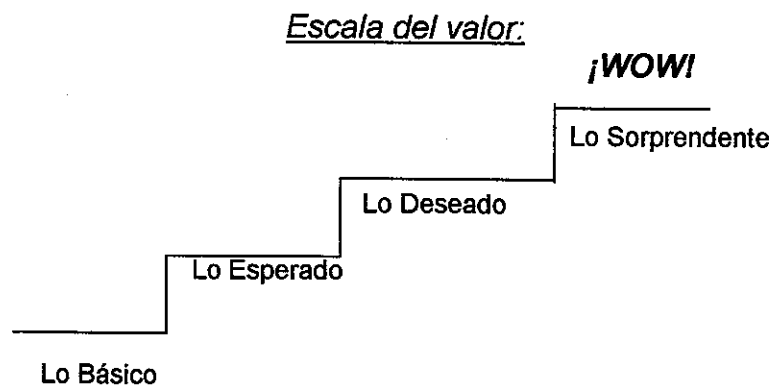
La satisfacción del cliente depende de:

1. Las expectativas del cliente (las cuales éste no siempre declara o conoce en su totalidad)
2. La forma en que estas expectativas son satisfechas a través del producto o servicio (valor percibido)

La forma más efectiva de "moldear" la imagen de una empresa en la mente del consumidor/ usuario es el momento de la verdad, ya que es el momento en que el cliente está en contacto directo con la empresa, recibiendo impresiones sobre productos, servicios y sistemas de respuesta.

El valor del servicio al cliente depende de:

- a) Lo que obtiene?.
  - Instalaciones físicas
  - Imagen
  - Confiabilidad
  - Seguridad
  - Presentación
- b) Cómo lo obtiene y mantiene?
  - Cortesía y esmero
  - Adaptabilidad
  - Acceso y comunicación
  - Explicación completa
  - Condiciones de entrega
  - Instrucciones claras
- c) A qué precio?
  - Predecible
  - Razonable
  - Condiciones de pago
- d) En cuanto tiempo?
  - Prontitud
  - Disponible rápidamente
  - Obtenido en el menor tiempo posible
  - Que no signifique una interrupción a las capacidades del cliente (ej. movilización)



- Lo básico: Lo mínimo para ofrecer el producto o servicio
- Lo esperado: Lo que el cliente está condicionado a recibir por la organización y/o sus competidores naturales: Representa la satisfacción de su expectativa fundamental.

- Lo deseado: Atributos que el cliente aprecia aunque no sean parte de su expectativa básica
- Lo sorprendente: Valor que marca la "diferencia" y propicia la lealtad del cliente. Paulatinamente genera una nueva expectativa.

#### Necesidades personales y Necesidades prácticas:

1. **Necesidades Personales**: Están relacionadas al cliente como "persona" que busca recibir un trato preferencial, respeto, consideración, estima. Etc.
2. **Necesidades Prácticas**: Están relacionadas al producto o servicio como medio para la satisfacción de las necesidades del cliente.

#### Fórmula del Servicio:

1. *Preparación*: Conocimiento de los productos y servicios, políticas, procedimientos, equipos y sistemas de la organización.
2. *Interacción*: El contacto directo. Brindar el producto y/o servicio solicitado.  
La interacción ayuda a satisfacer las necesidades personales.
3. *Seguimiento*: El cliente espera que le cumplan las promesas y que lo mantengan informado. Espera un seguimiento especial (como una llamada posterior) para asegurarse de su satisfacción.

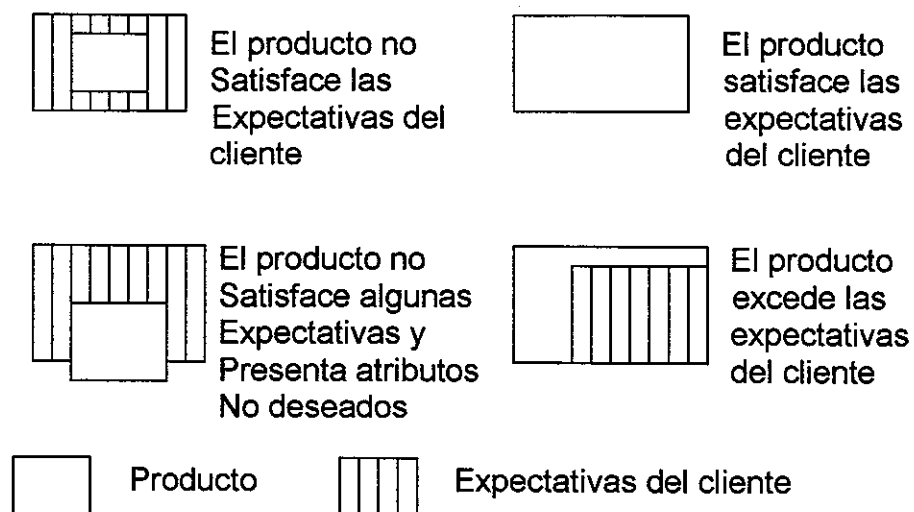
#### Claves del servicio: (Satisfacer necesidades personales)

1. Mantener o incrementar la autoestima del cliente
2. Escuchar con empatía
3. Pedir ideas

Proceso del Servicio: (Satisfacer necesidades prácticas)

1. Atender a la persona
2. Aclarar la situación
3. Satisfacer / Exceder la expectativa
4. Asegurar la satisfacción

PRODUCTO vrs. EXPECTATIVAS



La parte de comunicar y educar a la población respecto a los medicamentos que vayan surgiendo en el futuro será parte de una mercadotecnia moderna, conducida por principios éticos y responsabilidad social. (12)

Dentro de los requerimientos mínimos que un establecimiento farmacéutico debe poseer para dar el servicio al cliente se encuentran:

- Área de almacenamiento y control de medicamentos
- Área de atención a pacientes
- Recursos para el procesamiento de datos
- Libros de consulta

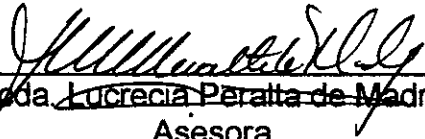


Todos los farmacéuticos en ejercicio de su profesión, están obligados a asegurar la calidad del servicio que prestan a cada paciente. La buena práctica farmacéutica es un instrumento para clarificar y cumplir con esa obligación.

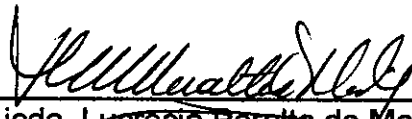
El elemento vital es el compromiso con la profesión, a nivel mundial, para promover un ejercicio profesional excelente, en beneficio de aquellos a quienes servimos. (3,4)



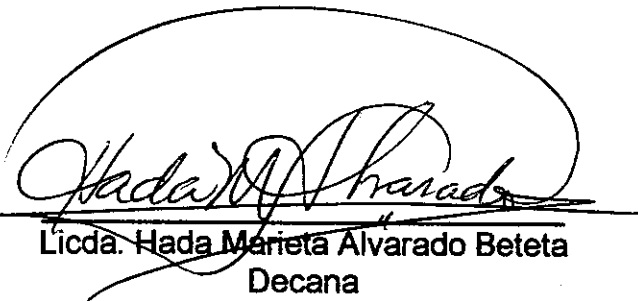
Carmen María González López  
Autora



Licda. Lucrecia Peratta de Madriz  
Asesora



Licda. Lucrecia Peratta de Madriz  
Directora de Escuela



Licda. Hada Marieta Alvarado Beteta  
Decana