

Universidad Central de Nicaragua

“Agnitio Ad Verum Ducit”



Monografía para Optar al Título de Licenciado en Farmacia

Elaboración de Manual de Capacitación Dirigido al Personal Dependiente de la Farmacia

María Inmaculada – Rivas

Autor (es): Br. Cristhian Camila Mejía Raudez y Br. Junieth Denisse Blandino Pérez.

Asesor: Lic. Cristhian Jesús Serrano Boza.

Marzo 2026



UNIVERSIDAD CENTRAL DE NICARAGUA

“Agnitio Ad Verum Ducit”

CARTA AVAL TUTOR /METODOLOGO(A)

Dra. Luisa Mendieta
Decana de la Facultad de Ciencias Médicas.

UCN – Campus Central
Su Despacho

Por medio de la presente hago constar que he verificado el informe final del trabajo monográficos elaborado por las egresadas Br. Cristhian Camila Mejía Raudez y Br. Junieth Denisse Blandino Pérez, para optar al título de Licenciatura en farmacia, cuyo título de la Monografía es: Elaboración de Manual de Capacitación Dirigido al Personal Dependiente de la Farmacia María Inmaculada – Rivas. El cual considero que cumple con los requisitos metodológicos exigidos por el capítulo VIII. de las formas de culminación de estudios del reglamento académico; para ser evaluada por el Comité Evaluador.

En La Ciudad de managua a los 25 días del mes de marzo del año 2026.



Lic. Cristhian Jesús Serrano Boza

Tutor(a) Científico

CC: Archivo.

Resumen

La presente investigación cualitativa tiene como objetivo diseñar un manual de capacitación dirigido al personal dependiente de la Farmacia María Inmaculada, orientado a fortalecer su desempeño laboral y mejorar la calidad del servicio farmacéutico. El estudio surge ante la inexistencia de un sistema estructurado de capacitación, situación que ha generado variaciones en los procesos de atención al cliente y dispensación de medicamentos, afectando la uniformidad y eficiencia del servicio.

Metodológicamente, la investigación adopta un enfoque cualitativo interpretativo que permitió comprender las experiencias, percepciones y necesidades formativas del personal en su contexto laboral. Se utilizaron entrevistas abiertas y observación directa como técnicas de recolección de información, y el análisis de los datos se realizó mediante categorización temática y triangulación, garantizando la validez de los hallazgos.

Los resultados evidencian la necesidad de estandarizar procesos, fortalecer competencias técnicas y promover la capacitación continua como estrategia para mejorar la atención farmacéutica. A partir de estos hallazgos, se propone un manual de capacitación contextualizado y práctico que facilite la inducción del personal, refuerce conocimientos y contribuya a la mejora continua del servicio. La investigación aporta evidencia contextual sobre la importancia del desarrollo profesional del personal farmacéutico y su impacto en la calidad de la atención, beneficiando tanto a la institución como a la comunidad usuaria.

Índice de Contenidos

Resumen.....	2
Introducción	10
<i>Planteamiento Del Problema.....</i>	<i>12</i>
<i>Antecedentes</i>	<i>13</i>
<i>Contexto Del Problema.....</i>	<i>14</i>
<i>Objetivos</i>	<i>17</i>
General:.....	17
Específicos:.....	17
<i>Pregunta Central De Investigación</i>	<i>18</i>
<i>Justificación</i>	<i>18</i>
<i>Limitaciones</i>	<i>19</i>
<i>Supuestos Básicos</i>	<i>20</i>
La Realidad es Construida Socialmente:	21
La Comprensión Profunda del Fenómeno es Esencial:	21
El Investigador Como Instrumento Principal:	21
La Importancia Del Contexto:	22
La Flexibilidad del Proceso de Investigación:	22
<i>Categorías, Temas y Patrones Emergentes de la Investigación.</i>	<i>22</i>
Categoría de Atención al cliente:	22
Categoría de Dispensación de Medicamentos:	23

Categoría de Capacitación del Personal:.....	23
Categoría de Desempeño Laboral:	23
<i>Entrada al Campo, Definición del Contexto de Estudio.....</i>	<i>24</i>
Identificación del Contexto:.....	24
Construcción de Relaciones:	25
Estrategias de Acceso:.....	25
<i>Mapeo del Contexto</i>	<i>26</i>
Reconocimiento de Actores Clave:	26
Dimensiones del Contexto:	26
<i>Mapa Conceptual del Contexto:</i>	<i>27</i>
Representación Gráfica del Mapeo:	28
Perspectiva Teórica.	28
<i>Revisión de Literatura.....</i>	<i>28</i>
Atención al Cliente en el Ámbito Farmacéutico:.....	28
Dispensación de Medicamentos:.....	29
Formación del Personal Dependiente:	29
Importancia de la Capacitación Para la Calidad del Servicio:	30
<i>Estado del Arte.....</i>	<i>30</i>
<i>Perspectiva Teórica Asumida.....</i>	<i>34</i>
Educación Farmacéutica y Formación Profesional.....	34
Formación Continua y Desarrollo Profesional del Personal Farmacéutico	35
Competencias Profesionales y Habilidades Blandas en el Personal Farmacéutico ..	36

La Formación como Estrategia para Rol Ampliado del Personal Farmacéutico.	36
Conceptos Asumidos.....	37
Metodología.	38
<i>Enfoque Cualitativo Asumido y su Justificación.....</i>	38
<i>Muestra Teórica y Sujetos Del Estudio.</i>	39
Muestra Teórica.....	39
Sujetos de Estudio	40
<i>Métodos y Técnicas de Recolección de Datos</i>	41
Método de Procesamiento de Datos.....	41
Técnicas de Recolección de Datos.....	41
Técnicas de Análisis de Datos.....	42
<i>Criterios de Calidad: Credibilidad, Confiabilidad, Confirmabilidad y Transferibilidad.</i>	
.....	43
Credibilidad.....	43
Confiabilidad.....	44
Confirmabilidad	44
Transferibilidad	44
<i>Aspectos Administrativos.</i>	44
<i>Recursos: Humanos, Materiales y Financieros</i>	45
Recursos Humanos.....	45
Recursos Materiales	45
Recursos Financieros	45

<i>Métodos y Técnicas para el Procesamiento de Datos y Análisis de información.</i>	<i>46</i>
Hallazgos.....	47
<i>Objetivo 1: Identificar las experiencias del personal en la atención al cliente y dispensación de medicamentos</i>	<i>47</i>
Categoría 1: Experiencias en la Atención al Cliente	47
Categoría 2: Experiencias en la Dispensación de Medicamentos	49
<i>Objetivo 2: Analizar la información obtenida para comprender mejor las necesidades del personal y la importancia de contar con un manual de capacitación.....</i>	<i>51</i>
Categoría 3: Necesidades formativas del personal	51
Categoría 4: Importancia del manual de capacitación como herramienta de mejora	52
Referencias.....	53

Índice de Tablas

Tabla 1. Cronograma de Actividades.	61
Tabla 2. Operalización de Variables.....	62
Tabla 3. Entrevista Abierta (Respuestas)	71
Tabla 4. Observación Directa (Cheklist – Respuestas)	74
Tabla 5. Triangulación de Datos.	76

Índice de Anexos

Anexo A: Tabla 1. Cronograma de Actividades.....	61
Anexo B: Tabla 2. Operalización de Variables	62
Anexo C: Entrevista Abierta (Formato en Blanco).....	64
Anexo D: Observación Directa (Formato en Blanco).....	66
Anexo E: Carta de Autorización de Instrumentos.....	68
Anexo F: Informe de los Proyectos de Investigación (Enfoque Cualitativo)	69
Anexo G: Tabla 3. Entrevista Abierta (Respuestas).....	71
Anexo H: Tabla 4. Observación Directa (Cheklist – Respuestas)	74
Anexo I: Tabla 5. Triangulación de Datos.	76
Anexo J: Vista Externa de la Farmacia Maria Inmaculada – Rivas.....	79
Anexo K: Vista Interna de la Farmacia Maria Inmaculada - Rivas.	80
Anexo L: Portada e Índice del Manual de Capacitación (Producto Final)	81
Anexo M: Presentación del Manual de Capacitación.	89
Anexo N: Introducción del Manual de Capacitación.....	90

Introducción

Las farmacias comunitarias desempeñan un papel fundamental dentro del sistema de salud, ya que constituyen uno de los principales puntos de acceso de la población a los medicamentos y a la orientación farmacéutica. En este contexto, el personal dependiente de farmacia asume una función clave, no solo en la dispensación adecuada de los medicamentos, sino también en la atención al cliente, la orientación sobre el uso racional de los productos farmacéuticos y el cumplimiento de las normas sanitarias y éticas que garantizan la seguridad del paciente. Por ello, la capacitación continua del personal se convierte en un elemento esencial para asegurar servicios de calidad, eficientes y centrados en el usuario.

Diversos estudios y documentos normativos a nivel internacional y regional coinciden en que la ausencia de programas de capacitación estructurados genera inconsistencias en los procesos de atención, diferencias en la forma de dispensar medicamentos y riesgos potenciales para la seguridad del paciente. La literatura señala que, cuando el personal aprende de manera informal o empírica, se producen variaciones en los procedimientos, deficiencias en la atención al cliente y dificultades para mantener estándares uniformes de calidad. En contraste, la implementación de manuales de capacitación permite estandarizar procesos, facilitar la inducción del personal nuevo, reforzar conocimientos técnicos y fortalecer la calidad del servicio farmacéutico.

En Nicaragua, el sector farmacéutico enfrenta retos similares, especialmente en las farmacias comunitarias que experimentan crecimiento organizacional y aumento en la demanda de atención. En este escenario se ubica la Farmacia María Inmaculada, fundada en 1995 en el departamento de Rivas, la cual ha consolidado su presencia mediante la ampliación de servicios médicos, la apertura de

sucursales y la oferta de un amplio stock de medicamentos. No obstante, este crecimiento ha puesto en evidencia la necesidad de fortalecer los procesos internos de capacitación del personal dependiente, ya que la inexistencia de un manual de capacitación formal y estandarizado ha generado diferencias en la atención al cliente, variaciones en los procedimientos de dispensación y manejo de medicamentos, así como dificultades en la transmisión de los valores institucionales. Esta situación evidencia la existencia de un problema relacionado con la ausencia de un sistema estructurado de capacitación del personal, lo cual impacta la calidad y uniformidad del servicio farmacéutico.

La falta de una herramienta que unifique criterios de actuación limita, además, los procesos de inducción del personal nuevo y la actualización continua de los colaboradores actuales, afectando la uniformidad del servicio y la imagen institucional. Ante esta situación, surge la necesidad de elaborar un manual de capacitación dirigido al personal dependiente de la Farmacia María Inmaculada – Rivas, que permita fortalecer sus competencias laborales, estandarizar los procesos de atención y dispensación, y garantizar una atención segura, eficiente y de calidad para los usuarios. En respuesta a esta problemática, la investigación tiene como objetivo diseñar un manual de capacitación orientado a fortalecer el desempeño laboral del personal y mejorar la calidad del servicio farmacéutico.

La presente investigación se desarrolla desde un enfoque cualitativo, orientado a comprender las experiencias, percepciones y necesidades reales del personal dependiente en su práctica cotidiana. A partir de esta comprensión, se propone diseñar un manual de capacitación contextualizado, práctico y participativo, que responda a la realidad operativa de la farmacia y contribuya a la mejora continua del servicio farmacéutico. De esta manera, el estudio busca aportar no solo al fortalecimiento institucional de la Farmacia

María Inmaculada – Rivas, sino también a la promoción de buenas prácticas en la atención farmacéutica, en beneficio de la salud individual, familiar y comunitaria. Asimismo, la investigación posee relevancia académica al generar conocimiento contextualizado sobre la capacitación del personal farmacéutico en farmacias comunitarias, contribuyendo al desarrollo de prácticas basadas en evidencia. En este sentido, la investigación se plantea como un aporte académico y práctico que integra el análisis de la realidad institucional con la propuesta de soluciones orientadas a la mejora continua del servicio farmacéutico.

Planteamiento Del Problema

En Nicaragua, las farmacias cumplen una función clave al garantizar el acceso a medicamentos seguros y brindar una atención responsable al cliente. Para lograrlo, el personal dependiente debe contar con conocimientos claros sobre el manejo adecuado de medicamentos, el inventario, la atención al cliente y el cumplimiento de normas sanitarias.

En el caso de la Farmacia Maria Inmaculada - Rivas, se ha identificado que el personal tiene niveles distintos de conocimientos y habilidades en factores como la atención al cliente, los procedimientos para la dispensación de medicamentos, el manejo de productos y el cumplimiento de normas sanitarias y éticas. Estas diferencias afectan la calidad del servicio y pueden traducirse en errores, una atención poco uniforme y una experiencia desigual para los usuarios.

Ante esta situación, surge la necesidad de elaborar un manual de capacitación que funcione como una herramienta clara, accesible y estandarizada para todo el personal de la farmacia, teniendo como propósito fortalecer los conocimientos.

Antecedentes

El (Ministerio de Salud Publica del Ecuador, 2021) desarrolló el documento titulado “Manual de Atención Farmacéutica en las Farmacias de la Red de Salud”. El objetivo de este manual fue establecer lineamientos, protocolos y procedimientos que deben seguir las farmacias para asegurar una atención adecuada, segura y orientada al paciente. El documento se elaboró mediante una metodología normativa, integrando guías, requisitos sanitarios y procesos estandarizados que deben aplicarse en la práctica farmacéutica. Entre los principales resultados, el manual destaca la importancia de contar con procedimientos escritos para actividades como la dispensación, orientación al paciente, control de medicamentos y organización del servicio. Señala que el personal debe tener instrucciones claras para realizar cada tarea, lo que reduce errores, mejora la atención y fortalece la seguridad del usuario.

(Sevilla et al., 2021). Desarrollaron el estudio titulado “La incidencia de la atención al cliente en la competitividad del sector farmacéutico de la ciudad de Estelí-2020”, una investigación de enfoque cuantitativo aplicada a farmacias de la ciudad de Estelí. El propósito del estudio fue analizar cómo la calidad de la atención al cliente influye en la competitividad de las farmacias, considerando variables como el trato del dependiente, la asesoría brindada, la presentación del establecimiento y la rapidez en el servicio. Para ello, los autores emplearon encuestas dirigidas a usuarios y propietarios de farmacias, además de un análisis descriptivo que permitió identificar los principales factores que influyen en la preferencia del cliente. Los resultados evidenciaron que la atención al cliente es un elemento determinante en la competitividad del sector farmacéutico, ya que las farmacias con dependientes capacitados presentan mayor fidelización de usuarios, aumento en ventas y mejor posicionamiento en el

mercado. Asimismo, se encontró que la falta de capacitación del personal limita la calidad del servicio y afecta la percepción del cliente.

(Perez & Lopez, 2023) desarrollaron el estudio titulado “Cumplimiento de las buenas prácticas de almacenamiento de medicamentos según la Norma de buenas prácticas de almacenamiento, distribución y transporte de insumos médicos, Centro de Salud Silvia Ferrufino, julio 2023”, una investigación realizada en la ciudad de Managua. El propósito central del estudio fue verificar el nivel de cumplimiento de las buenas prácticas de almacenamiento de medicamentos por parte del personal encargado de farmacia y bodega, utilizando como referencia la normativa oficial emitida por el Ministerio de Salud de Nicaragua. Para alcanzar este objetivo, los autores emplearon un diseño cualitativo, de corte transversal y observacional, aplicando una guía basada en la normativa del MINSA. La recolección de datos se efectuó mediante visitas directas a las áreas de farmacia y bodega, en las cuales se evaluaron aspectos como organización, infraestructura, condiciones ambientales, limpieza, control de inventario y manejo de insumos médicos. Los resultados evidenciaron que, aunque la farmacia del establecimiento presentaba un cumplimiento elevado de los criterios fundamentales, la bodega mostró varias deficiencias, especialmente en relación con el orden, condiciones de almacenamiento y aplicación de procesos estandarizados. Estas brechas reflejan la necesidad de fortalecer los mecanismos de control y garantizar una capacitación más rigurosa del personal.

Contexto Del Problema

La Farmacia María Inmaculada fue fundada el 1 de agosto de 1995 junto a la Policlínica del mismo nombre, con el propósito de contribuir al cuidado de la salud de la población del departamento de Rivas. Desde sus inicios, ambas instituciones han experimentado un crecimiento sostenido, incorporando a más de 35 médicos especialistas en diferentes ramas de la

salud y ampliando su alcance mediante la apertura de tres sucursales farmacéuticas, ubicadas en la ciudad de Rivas y en el municipio de Potosí, departamento de Rivas. Este desarrollo ha permitido consolidarse como una entidad reconocida en la prestación de servicios médicos y farmacéuticos orientados a la atención integral de los usuarios. (Policlinica Maria Inmaculada , n.d.)

La farmacia se caracteriza por disponer de uno de los stocks de medicamentos más amplios de la región, así como por ofrecer promociones, descuentos y dinámicas comerciales frecuentes que facilitan el acceso de la población a productos farmacéuticos de calidad. Además, cuenta con servicio de entrega a domicilio gratuito, lo que contribuye a una atención más accesible y eficiente. Su misión es brindar servicios médicos y farmacéuticos de confianza que mejoren la calidad de vida de todos sus clientes y pacientes, mientras que su visión se enfoca en consolidarse como un centro de referencia local en salud y distribución de medicamentos al mejor precio, creciendo de la mano de los avances médico-científicos. Todo ello se fundamenta en valores institucionales como la honestidad, la responsabilidad, el compromiso, el respeto y la cortesía. (Policlinica Maria Inmaculada , n.d.)

No obstante, el crecimiento organizacional, la expansión de las sucursales, el aumento en la demanda de atención y la diversificación de los servicios ofrecidos han puesto de manifiesto la necesidad de fortalecer los procesos internos de capacitación dirigidos al personal que desempeña funciones como dependiente de farmacia. La inexistencia de un manual de capacitación formal y estandarizado ha originado diferencias en la forma de brindar atención al cliente, así como variaciones en los procedimientos relacionados con el servicio, el manejo de inventarios, la dispensación de medicamentos y el cumplimiento de normas éticas y protocolos

institucionales. Estas situaciones pueden derivar en inconsistencias en la calidad del servicio, posibles errores operativos y una experiencia no homogénea para los usuarios.

Asimismo, la ausencia de un documento guía que unifique criterios de actuación limita la adecuada transmisión de la misión, visión y valores institucionales al personal, quienes representan el principal vínculo entre la farmacia y sus clientes. Esta carencia también dificulta el proceso de inducción del nuevo personal y la actualización continua de los colaboradores actuales, lo cual impacta directamente en la eficiencia del servicio, el fortalecimiento del trabajo en equipo y la proyección de la imagen institucional.

En este contexto, surge la necesidad de elaborar un Manual de Capacitación para los dependientes de la Farmacia María Inmaculada, el cual permita estandarizar los procedimientos de atención, fortalecer las competencias laborales del personal, promover la aplicación de los valores institucionales y garantizar una atención uniforme y de calidad en las tres sucursales. La implementación de este manual contribuirá a mejorar el desempeño laboral, elevar los niveles de satisfacción de los clientes y apoyar el cumplimiento efectivo de la misión y visión de la entidad como un referente en la prestación de servicios farmacéuticos en el departamento de Rivas.

En este contexto, un manual de capacitación permitirá:

- Mejorar el desempeño operativo y la calidad del servicio.
- Reducir errores y aumentar la precisión en procesos internos.
- Reforzar las cuatro promesas corporativas.
- Contribuir a la satisfacción del cliente y al fortalecimiento de la marca.
- Facilitar la integración y adaptación de nuevos colaboradores.

Por lo tanto, la creación de este manual no solo responde a una necesidad interna de la sucursal, sino que contribuye al fortalecimiento institucional de Farmacia Maria Inmaculada - Rivas, alineándose con su misión que es brindar servicios médicos y farmacéuticos de confianza que mejoren la calidad de vida de todos sus clientes y pacientes

Objetivos

General:

- Desarrollar un manual de capacitación dirigido al personal dependiente de la Farmacia Maria Inmaculada – Rivas, con el propósito de mejorar los procesos de atención, la dispensación de medicamentos y el manejo de productos farmacéuticos, brindando un servicio seguro, eficiente y de calidad.

Específicos:

- Identificar las experiencias del personal en la atención al cliente y dispensación de medicamentos, identificando fortalezas y debilidades en su desempeño.
- Analizar la información obtenida para comprender mejor las necesidades del personal y la importancia de contar con un manual de capacitación y cómo este podría mejorar las labores diarias.
- Diseñar un manual de capacitación práctico y participativo, basado en las vivencias y necesidades reales del personal, que contribuya a mejorar la calidad del servicio.

Pregunta Central De Investigación

¿Cómo puede un manual de capacitación mejorar la atención al cliente y la dispensación de medicamentos por parte del personal de la Farmacia Maria Inmaculada - Rivas?

Justificación

La presente investigación surge a partir de la necesidad de fortalecer los procesos de formación del personal farmacéutico, ante diversas situaciones que evidencian debilidades en aspectos como las prácticas de atención al cliente, el manejo adecuado de los medicamentos, la aplicación de normas éticas y el uso eficiente de herramientas tecnológicas en la prestación de los servicios de salud. Este contexto se caracteriza por una alta demanda de atención farmacéutica y por la importancia de garantizar un servicio seguro y de calidad a la población.

En este sentido, el estudio se vincula en el área prioritaria de Educación y salud integral, en la línea de investigación de salud pública. Donde se enfoca en investigaciones orientadas a la prevención, protección y promoción de la salud integral en la atención a la persona, la familia y la comunidad, considerando los distintos determinantes sociales y organizativos que influyen en los contextos poblacionales del país. El análisis del desarrollo de aptitudes, prácticas culturales y procesos organizativos en los servicios de salud constituye un elemento clave para la elaboración del manual de capacitación, ya que este instrumento permitirá uniformar los procedimientos de atención, fortalecer la comunicación con los usuarios, mejorar el uso de herramientas tecnológicas y promover el cumplimiento adecuado de las normativas relacionadas con la dispensación de medicamentos.

Desde el ámbito académico y formativo, la investigación resulta relevante para las investigadoras, ya que contribuye al fortalecimiento de sus competencias profesionales,

metodológicas y analíticas en el área de la investigación educativa y de la salud. Asimismo, permite la aplicación práctica de los conocimientos adquiridos durante su formación universitaria, favoreciendo una comprensión más profunda de la realidad del servicio farmacéutico comunitario y del rol del personal dependiente en la promoción de la salud.

Los resultados del estudio beneficiarán de manera directa al personal dependiente de la Farmacia María Inmaculada, al disponer de una guía estructurada que contribuya a mejorar sus conocimientos, habilidades y desempeño laboral. De forma indirecta, los usuarios de la farmacia se beneficiarán al recibir una atención más segura, eficiente, ética y de calidad, lo que impactará positivamente en la salud individual, familiar y comunitaria del municipio de Rivas. Finalmente, la institución se verá favorecida al fortalecer su organización interna, mejorar su imagen institucional y consolidarse como un referente de buenas prácticas en la atención farmacéutica.

Limitaciones

La presente investigación está sujeta a diversas limitaciones que deben considerarse al momento de interpretar los resultados y el alcance del estudio.

Una de las principales limitaciones se relaciona con la ubicación geográfica de las investigadoras, ya que una reside en el departamento de Managua y la otra en el departamento de Rivas. Esta condición reduce la frecuencia de los encuentros presenciales, los cuales se realizan una vez cada 15 días, lo que exige una planificación cuidadosa, coordinación permanente y una gestión eficiente del tiempo para garantizar el avance oportuno de las distintas etapas del proceso investigativo.

Otra limitación está asociada a la disponibilidad del personal dependiente de la Farmacia María Inmaculada, debido a que sus responsabilidades laborales y la atención constante a los

usuarios pueden restringir el tiempo que pueden destinar a colaborar con la investigación, ya sea a través de entrevistas y observaciones. Esta situación demanda flexibilidad en la programación del trabajo de campo y la adaptación de los instrumentos de recolección de datos a los horarios del personal.

Asimismo, el estudio presenta una limitación temporal, al desarrollarse bajo un diseño transversal comprendido entre los meses de noviembre de 2025 y enero de 2026, lo cual implica que el análisis se realizará en un período específico del tiempo, sin contemplar el seguimiento de posibles cambios a largo plazo en los procesos de capacitación y desempeño del personal.

De igual manera, la investigación se aborda desde un enfoque cualitativo, lo que limita la incorporación de análisis estadísticos y la generalización de los resultados a otros contextos. No obstante, este enfoque permite una comprensión profunda de las experiencias, percepciones y necesidades del personal dependiente, en coherencia con los objetivos planteados.

Finalmente, se identifican limitaciones de tipo económico, principalmente relacionadas con los costos de traslado hacia el municipio de Rivas. El gasto aproximado de C\$550 córdobas por cada viaje representan una restricción que condiciona la frecuencia de las visitas de campo, por lo que se requiere una administración cuidadosa de los recursos financieros disponibles para asegurar el cumplimiento de las actividades previstas en el estudio.

Supuestos Básicos

Los supuestos básicos de la presente investigación se fundamentan en el enfoque cualitativo, el cual parte de la comprensión de que la realidad se construye a partir de las experiencias, percepciones e interacciones de las personas dentro de su contexto laboral. En este estudio, se reconoce que el desempeño del personal dependiente de farmacia está influenciado

por su formación, su experiencia diaria, las dinámicas organizacionales y el entorno en el que desarrolla sus funciones.

Desde esta perspectiva, se asume que el conocimiento sobre la atención al cliente, la dispensación de medicamentos y el manejo de productos farmacéuticos no se limita a normas escritas, sino que se construye a partir de la práctica cotidiana y de los significados que el personal atribuye a su trabajo. Por ello, resulta fundamental comprender estas vivencias para elaborar un manual de capacitación que responda a las necesidades reales del contexto estudiado.

La investigación se sustenta en los siguientes supuestos:

La Realidad es Construida Socialmente: La forma en que los dependientes de la Farmacia María Inmaculada realizan la atención al cliente y la dispensación de medicamentos está determinada por sus experiencias laborales, el aprendizaje previo y las dinámicas organizacionales del establecimiento, por lo que existen diversas percepciones y prácticas sobre un mismo proceso.

La Comprensión Profunda del Fenómeno es Esencial: Más allá de identificar procedimientos formales, se busca comprender cómo el personal vive su trabajo diario, qué dificultades enfrenta y qué necesidades de capacitación percibe, con el fin de interpretar el fenómeno desde su propia perspectiva.

El Investigador Como Instrumento Principal: Las investigadoras participan activamente en la recolección e interpretación de la información mediante la observación directa, los cuestionarios abiertos y el contacto cercano con el personal, lo que permite captar aspectos del contexto que no siempre se expresan de forma explícita.

La Importancia Del Contexto: El desempeño del personal dependiente no puede analizarse de manera aislada, sino en relación con el contexto institucional de la Farmacia María Inmaculada – Rivas, considerando su organización interna, carga laboral, normativas sanitarias y cultura organizacional.

La Flexibilidad del Proceso de Investigación: El estudio asume que el proceso cualitativo es flexible y puede ajustarse conforme se profundiza en el contexto, permitiendo incorporar nuevos elementos relevantes para la elaboración del manual de capacitación.

Categorías, Temas y Patrones Emergentes de la Investigación.

A partir del análisis de la información obtenida mediante las entrevistas, la observación directa y la triangulación de los datos, fue posible comprender de una manera más cercana y real cómo es el desempeño del personal de la Farmacia María Inmaculada. Este proceso permitió identificar diferentes categorías, así como temas importantes y patrones que reflejan la realidad del trabajo diario dentro de la farmacia.

Categoría de Atención al cliente: En esta categoría se observó que el personal, en general, mantiene un trato amable, respetuoso y cordial hacia los pacientes. La comunicación con los usuarios es buena, ya que el personal muestra disposición para escuchar y ayudar. Sin embargo, también se pudo notar que en momentos donde hay muchos clientes al mismo tiempo, la información que se brinda puede ser menos clara o más rápida de lo ideal.

Esto no significa falta de interés, sino que la carga de trabajo influye en la forma en que se atiende. A pesar de ello, el personal demuestra una actitud positiva y un compromiso con brindar una buena atención, lo cual es muy importante para generar confianza en los pacientes.

Categoría de Dispensación de Medicamentos: En relación con la dispensación de medicamentos, se observó que el personal cumple con los procedimientos básicos, como revisar el medicamento antes de entregarlo y brindar indicaciones al paciente. Esto demuestra responsabilidad y preocupación por la seguridad del usuario.

No obstante, también se identificaron algunas dificultades, especialmente en el manejo de los sistemas tecnológicos y en la identificación de algunos medicamentos, principalmente los genéricos. Esto evidencia que el personal realiza bien su trabajo, pero necesita fortalecer sus conocimientos técnicos para sentirse más seguro y evitar posibles errores.

Categoría de Capacitación del Personal: En esta categoría, el personal expresó la necesidad de recibir más capacitaciones que les permitan mejorar sus conocimientos y desempeñar mejor sus funciones. Muchos manifestaron que, aunque tienen experiencia, consideran importante seguir aprendiendo para brindar una mejor atención.

Lo más positivo es que el personal tiene una actitud muy favorable hacia el aprendizaje. Existe interés, motivación y disposición para participar en capacitaciones, lo que representa una gran oportunidad para fortalecer sus capacidades y mejorar el servicio que se ofrece en la farmacia.

Categoría de Desempeño Laboral: En cuanto al desempeño laboral, se observó que el personal realiza sus actividades con responsabilidad y trabaja en equipo, apoyándose mutuamente cuando es necesario. También se evidenció que saben manejar situaciones difíciles con los pacientes de forma respetuosa y profesional.

Sin embargo, en momentos donde hay mucha demanda, pueden presentarse algunas dificultades en la organización del trabajo, lo que puede generar retrasos o presión laboral. Esto

refleja que, aunque el personal tiene buenas capacidades, el entorno laboral y la cantidad de trabajo influyen en su desempeño diario.

En general, los resultados muestran que el personal de la Farmacia María Inmaculada se caracteriza por tener una actitud positiva, compromiso con su trabajo y disposición para ayudar a los pacientes. Estas cualidades son fundamentales para brindar una atención de calidad.

Al mismo tiempo, también se identificó la necesidad de fortalecer la capacitación técnica y mejorar algunos aspectos organizativos, con el fin de facilitar el trabajo del personal y garantizar una atención más segura y eficiente.

Estos hallazgos permiten comprender la realidad del personal desde una perspectiva más humana, reconociendo tanto sus fortalezas como las áreas en las que pueden seguir mejorando, siempre con el objetivo de brindar un mejor servicio a la población.

Entrada al Campo, Definición del Contexto de Estudio

Identificación del Contexto:

La investigación se desarrollará en la Farmacia María Inmaculada, ubicada en el municipio de Rivas, un establecimiento dedicado a la dispensación de medicamentos y a la atención directa de los usuarios, donde se implementan procedimientos organizados de control, almacenamiento y servicio farmacéutico.

El contexto de estudio está conformado por el personal dependiente de la farmacia, quienes desempeñan funciones específicas relacionadas con la dispensación de medicamentos, el manejo de inventarios y la atención al cliente, bajo la supervisión de la administración y del regente farmacéutico.

El período de estudio comprende de noviembre de 2025 a enero de 2026, tiempo durante el cual se observarán las dinámicas laborales y los procesos internos que servirán de base para la elaboración del manual de capacitación.

Construcción de Relaciones:

Como parte de la entrada al campo, se realizó una visita inicial a la Farmacia María Inmaculada de Rivas con el fin de establecer el primer acercamiento institucional y conocer el funcionamiento general del establecimiento.

Durante esta visita, se entrevistó a la encargada de administración, Juana, quien brindó información relevante sobre la organización interna, el manejo del inventario, los controles de medicamentos y las prácticas de capacitación del personal.

Asimismo, se mantuvo un contacto directo con el personal dependiente, lo que permitió generar un ambiente de confianza y facilitar la observación de las prácticas cotidianas relacionadas con la atención al cliente y la dispensación de medicamentos.

Estrategias de Acceso:

Se emplearon entrevistas semiestructuradas dirigidas a la encargada de administración, con el propósito de recopilar información sobre los procesos de control, organización y capacitación del personal.

De igual manera, se realizaron observaciones directas de las actividades diarias del personal en diferentes áreas de la farmacia, prestando atención al ordenamiento de los medicamentos, el control de inventarios, los procedimientos de limpieza y las normas de atención al cliente.

Estas estrategias permitieron identificar prácticas institucionales como el orden alfabético de los medicamentos, el control de productos próximos a vencer, el uso de protocolos de atención estandarizados y la asignación de funciones específicas a cada trabajador, información que será fundamental para el diseño del manual de capacitación.

Mapeo del Contexto

Reconocimiento de Actores Clave:

Primarios: Personal dependiente de la Farmacia María Inmaculada, quienes realizan funciones directas de dispensación de medicamentos, control de inventario, orientación al usuario y cumplimiento de los procedimientos internos.

Secundarios: Encargada de administración y regente farmacéutico, responsables de la supervisión del personal, la toma de decisiones operativas, la implementación de normativas y la organización de los procesos internos de la farmacia.

Externos: Usuarios de la farmacia y entidades reguladoras, principalmente el Ministerio de Salud (MINSA), que influyen en la dinámica del servicio farmacéutico a través de la demanda de atención y el cumplimiento de la normativa sanitaria vigente.

Dimensiones del Contexto:

Espacial: El estudio se desarrolla en las áreas de atención al cliente, dispensación de medicamentos, almacenamiento y control de inventario de la Farmacia María Inmaculada, espacios donde se ejecutan las actividades clave del personal dependiente.

Social: Se analizan las relaciones laborales entre el personal dependiente, la administración y el regente farmacéutico, así como las dinámicas de trabajo en equipo, la comunicación interna y los valores institucionales orientados a la calidad del servicio.

Temporal: La investigación se llevará a cabo durante el período comprendido entre noviembre de 2025 y enero de 2026, considerando los horarios de atención y el flujo constante de usuarios que caracteriza el funcionamiento diario de la farmacia.

Mapa Conceptual del Contexto:

Relaciones Jerárquicas: Estructura organizativa que define las líneas de autoridad entre el personal dependiente, la encargada de administración y el regente farmacéutico.

Flujos De Comunicación: Intercambio de información entre dependientes, administración y regencia farmacéutica para la correcta dispensación de medicamentos, el control de inventarios y la atención al usuario.

Elementos Culturales: Normas, valores y prácticas institucionales que orientan el desempeño del personal, tales como la responsabilidad en la dispensación, el trato respetuoso al usuario y el cumplimiento de las buenas prácticas farmacéuticas.

Factores Externos: Influencia de la normativa del MINSA, la demanda de los usuarios y las condiciones propias del sector de farmacias comunitarias en el departamento de Rivas.

Representación Gráfica del Mapeo:**Grupos Clave:**

- Personal dependiente
- Administración
- Regencia farmacéutica
- Usuarios
- Ministerio de Salud (MINSA)

Dinámicas Marcadas:

Zonas de Cooperación: Atención al cliente, procesos de dispensación y control de inventarios, donde la coordinación entre el personal favorece la calidad del servicio.

Zonas de Desafío: Momentos de alta afluencia de usuarios y procesos que requieren mayor precisión técnica, como el control de vencimientos y la orientación farmacéutica, donde se evidencian necesidades de estandarización y capacitación.

Perspectiva Teórica.

A continuación, se escribirá la información teórica relacionada con la capacitación del dependiente y la importancia del manual en la atención farmacéutica.

Revisión de Literatura***Atención al Cliente en el Ámbito Farmacéutico:***

La atención al cliente es un componente esencial de la práctica profesional dentro de la farmacia comunitaria. El personal que interactúa directamente con los usuarios debe desarrollar

habilidades de comunicación efectivas para brindar información clara y respetuosa, lo cual influye en la experiencia del paciente y en su satisfacción con el servicio recibido. Un enfoque centrado en la atención al paciente contribuye a la fidelización y a la percepción positiva de la farmacia como establecimiento de atención en salud (Ministerio de Salud Pública del Ecuador, 2021)

Dispensación de Medicamentos:

La dispensación de medicamentos es una de las funciones principales dentro de una farmacia comunitaria y debe realizarse siguiendo protocolos que aseguren el uso adecuado de los productos farmacéuticos. Un correcto proceso de dispensación incluye la verificación de la receta, la provisión de información al paciente sobre el medicamento y la comprobación de que se cumplen los requisitos legales y clínicos de seguridad. (Manual de Procesos Farmacias CR, S.f.)

Formación del Personal Dependiente:

La literatura destaca que la atención farmacéutica constituye un eje fundamental dentro del ejercicio profesional, ya que se orienta a garantizar el uso seguro, efectivo y racional de los medicamentos, colocando al paciente como centro del proceso asistencial. Según la Organización Mundial de la Salud, la atención farmacéutica comprende acciones como la identificación, prevención y resolución de problemas relacionados con los medicamentos, así como la orientación adecuada al usuario durante la dispensación. En este sentido, diversos autores coinciden en que la formación y capacitación del personal que labora en farmacias, incluyendo a los dependientes, resulta clave para apoyar la correcta implementación de la atención farmacéutica, ya que estos participan activamente en la entrega de medicamentos, la comunicación con el paciente y el cumplimiento de los procedimientos establecidos. La

incorporación de contenidos básicos de atención farmacéutica dentro de los programas de capacitación y manuales internos fortalece las competencias del personal, mejora la calidad del servicio y contribuye a la seguridad del paciente, especialmente en el ámbito de la farmacia comunitaria. (Universidad Latina de Panama, 2024)

Importancia de la Capacitación Para la Calidad del Servicio:

En conjunto, la revisión de la literatura muestra que la capacitación del personal y el uso de manuales de formación son estrategias efectivas para fortalecer la calidad y seguridad del servicio farmacéutico. Este proceso formativo contribuye a la profesionalización del personal, mejora la atención al cliente y garantiza un manejo adecuado de las responsabilidades dentro del establecimiento, lo que redunda en una mejor experiencia para los usuarios y mayor seguridad en la dispensación. (VirtualRx.ng, 2024)

Estado del Arte.

En los últimos años, la capacitación del personal que labora en farmacias comunitarias ha adquirido una relevancia significativa dentro del ámbito de la atención farmacéutica, debido a su impacto directo en la calidad del servicio, la seguridad del paciente y la competitividad de los establecimientos. Diversas investigaciones y documentos normativos coinciden en que el personal dependiente cumple un rol fundamental en la dispensación de medicamentos, la orientación al usuario y el cumplimiento de las buenas prácticas farmacéuticas, lo que hace necesaria la implementación de procesos de capacitación estructurados y continuos.

Uno de los antecedentes más recientes es el estudio realizado por (Perez & Lopez, 2023), quienes analizaron el cumplimiento de las buenas prácticas de almacenamiento de medicamentos en un centro de salud de la ciudad de Managua, tomando como referencia la normativa del

Ministerio de Salud de Nicaragua. La investigación, de enfoque cualitativo y observacional, evidenció que, a pesar de existir normativas claras, se presentaban deficiencias en la organización, el control de inventarios y la aplicación de procesos estandarizados, especialmente en áreas de bodega. Los autores concluyen que estas debilidades se relacionan directamente con la falta de capacitación sistemática del personal, lo que resalta la necesidad de fortalecer los procesos formativos mediante herramientas claras como manuales de capacitación. Este antecedente es especialmente relevante para la presente investigación, ya que demuestra que la existencia de normas no garantiza su correcta aplicación si el personal no cuenta con una guía formativa adecuada.

En el ámbito normativo, el (Ministerio de Salud Pública del Ecuador, 2021) desarrolló el “Manual de Atención Farmacéutica en las Farmacias de la Red de Salud”, cuyo objetivo fue establecer lineamientos y procedimientos estandarizados para asegurar una atención segura y orientada al paciente. El documento enfatiza la importancia de contar con procedimientos escritos para actividades como la dispensación, orientación farmacéutica, control de medicamentos y organización del servicio, señalando que estas herramientas reducen errores y fortalecen la seguridad del usuario. Este antecedente demuestra que los manuales de capacitación y procedimientos no solo son útiles, sino que pueden formar parte de estándares oficiales para garantizar la calidad del servicio farmacéutico, lo cual refuerza la pertinencia de la presente investigación.

Asimismo, (Sevilla et al., 2021) desarrollaron un estudio cuantitativo en la ciudad de Estelí, Nicaragua, titulado “La incidencia de la atención al cliente en la competitividad del sector farmacéutico”. Los resultados evidenciaron que la atención al cliente es un factor determinante en

la competitividad de las farmacias, ya que aquellas que cuentan con personal capacitado logran mayor fidelización de clientes, incremento en ventas y mejor posicionamiento en el mercado. El estudio también identificó que la falta de capacitación limita la calidad del servicio y afecta negativamente la percepción del usuario, lo cual resalta la importancia de fortalecer las competencias del personal dependiente mediante procesos formativos estructurados.

Desde una perspectiva más amplia, un estudio publicado por (Hedima & Okoro, 2025) habla sobre los roles del personal farmacéutico en países de ingresos medios y bajos han señalado que los trabajadores de farmacias comunitarias no solo participan en la dispensación de medicamentos, sino también en la educación sanitaria, el seguimiento de terapias, la promoción de la prevención de enfermedades y el apoyo al acceso a medicamentos esenciales. Sin embargo, uno de los principales obstáculos para la implementación efectiva de estos roles es la falta de programas formales de desarrollo profesional continuo, lo que limita la ampliación de funciones y la calidad de la atención brindada.

En relación con la formación técnica, (Tutuş, 2025) diversos estudios comparativos sobre programas de técnicos y auxiliares de farmacia indican que la educación estructurada y basada en competencias contribuye significativamente a mejorar las habilidades técnicas y operativas del personal, optimizar la organización del trabajo y apoyar al farmacéutico en sus responsabilidades clínicas. Estos programas han demostrado ser beneficiosos para elevar la calidad del servicio farmacéutico, reducir errores y fortalecer la eficiencia del equipo de trabajo. Por otra parte, la formación continua constituye un eje fundamental en la práctica farmacéutica moderna. Instituciones colegiales y asociaciones profesionales desarrollan planes de capacitación permanente orientados a la actualización de conocimientos técnicos, clínicos y comunicativos.

Estas iniciativas refuerzan la idea de que la formación del personal de farmacia no debe limitarse a la etapa inicial de estudios, sino concebirse como un proceso permanente que responda a las necesidades cambiantes del sistema de salud y de la población usuaria.

Finalmente, según (Organización Panamericana de la Salud, 2022) la integración entre el currículo académico y la práctica profesional ha sido señalada como un elemento clave para mejorar la calidad de la atención farmacéutica. Organismos regionales de educación farmacéutica han identificado que no todos los programas formativos incluyen de manera suficiente la formación en comunicación, trabajo comunitario y enfoque centrado en el paciente, lo cual evidencia la necesidad de fortalecer modelos educativos que preparen al personal para responder a las demandas reales del entorno laboral.

En conjunto, los estudios revisados evidencian que la capacitación del personal dependiente de farmacia, apoyada en manuales de capacitación, constituye una estrategia clave para mejorar la atención al cliente, la correcta dispensación de medicamentos, el control de inventarios y el cumplimiento de las buenas prácticas farmacéuticas. No obstante, se identifica una brecha en cuanto a la elaboración de manuales de capacitación adaptados a contextos específicos de farmacias comunitarias en Nicaragua, particularmente en establecimientos con crecimiento organizacional y múltiples sucursales, como es el caso de la Farmacia María Inmaculada – Rivas.

En este sentido, la presente investigación se diferencia de los estudios previos al proponer la elaboración de un manual de capacitación contextualizado, basado en las experiencias reales del personal dependiente y en las necesidades específicas de la Farmacia María Inmaculada –

Rivas, contribuyendo así al fortalecimiento de la calidad del servicio farmacéutico y a la mejora continua de los procesos internos.

Perspectiva Teórica Asumida.

La presente investigación se sustenta en una serie de marcos teóricos que proporcionan una base conceptual sólida para comprender la importancia de la capacitación del personal dependiente en farmacias comunitarias y su relación con la calidad del servicio farmacéutico. Estos enfoques teóricos abarcan desde la educación farmacéutica y la formación continua hasta la gestión de la calidad y el desarrollo de competencias profesionales, articulando elementos que explican por qué la implementación de programas estructurados de capacitación y manuales formativos favorece la estandarización de prácticas, la seguridad del paciente y la mejora de la atención al cliente.

Educación Farmacéutica y Formación Profesional.

La educación farmacéutica constituye uno de los pilares conceptuales empleados en esta investigación, dado que define los procesos mediante los cuales se construyen las competencias necesarias para el ejercicio profesional en el ámbito farmacéutico. La (Organización Panamericana de la Salud) como oficina regional de la Organización Mundial de la Salud, ha promovido la evolución de la educación farmacéutica hacia un modelo centrado no solo en el medicamento, sino en el paciente y la salud pública, enfatizando la necesidad de formación que responda a las demandas actuales de los sistemas de salud. En este sentido, la educación farmacéutica debe preparar a los profesionales y al personal auxiliar para desempeñar funciones más amplias que incluyan comunicación con el paciente, atención integral, trabajo interdisciplinario y respuesta a las necesidades sociales de salud.

Desde esta perspectiva, la educación farmacéutica no se limita a la formación inicial universitaria, sino que abarca procesos formativos continuos que permiten al personal de farmacia —incluidos dependientes y técnicos— adquirir competencias para adaptarse a roles ampliados en la prestación de servicios farmacéuticos, respondiendo a las necesidades de salud de la comunidad.

Formación Continua y Desarrollo Profesional del Personal Farmacéutico

La capacitación continua se concibe como un proceso fundamental para mantener y desarrollar las competencias profesionales del personal que labora en farmacias comunitarias, entendiendo que su función no se limita a la simple dispensación de medicamentos, sino que involucra educación al paciente, prevención y promoción de la salud. Este enfoque reconoce que la profesión farmacéutica requiere actualización permanente para responder a los cambios en terapias, tecnologías de atención y expectativas de los usuarios.

La literatura científica en educación farmacéutica resalta que la formación continua (continuing professional development – CPD) es un enfoque sistemático de aprendizaje permanente basado en las necesidades educativas del profesional; este modelo promueve la reflexión sobre la práctica, la planificación de metas de aprendizaje y la evaluación de resultados aplicados al contexto laboral, lo que contribuye a mejorar el desempeño y la atención al usuario. (Ballaram et al., 2024)

Instituciones y asociaciones de profesionales farmacéuticos enfatizan que el desarrollo profesional continuo es un requisito para mejorar la calidad de los servicios farmacéuticos, integrándose como parte de los procesos de atención primaria en sistemas de salud modernos,

incluyendo la colaboración interdisciplinaria con otros profesionales sanitarios. (Sociedad Española de Farmacia Familiar y Comunitaria. SEFAC, 2024)

Competencias Profesionales y Habilidades Blandas en el Personal Farmacéutico

Además de conocimientos técnicos, el desarrollo de habilidades blandas en farmacéuticos y dependientes de farmacia se ha identificado como un elemento clave para un servicio de calidad, incluyendo comunicación efectiva, trabajo en equipo, resolución de problemas y orientación al cliente.

Estudios recientes sobre programas de formación basados en competencias muestran que integrar módulos de habilidades sociales y comunicativas en la capacitación profesional potencia la calidad del servicio farmacéutico, facilitando un rol más amplio del farmacéutico en servicios comunitarios y en la atención centrada en el paciente. (Zimonjić et al., 2025)

Este aspecto es especialmente importante en farmacias comunitarias, donde la primera interacción del usuario con el sistema de salud suele darse a través del personal dependiente; por tanto, una formación integral que incluya competencias técnicas y habilidades blandas contribuye a una atención más humanizada y eficaz. (Badia, 2025)

La Formación como Estrategia para Rol Ampliado del Personal Farmacéutico.

El rol del farmacéutico ha trascendido la dispensación para incluir actividades de educación sanitaria, seguimiento farmacoterapéutico y promoción de la salud, por lo que la capacitación debe responder a esta ampliación de responsabilidades, preparando al personal para funciones más complejas dentro del sistema de salud.

La evidencia derivada de la investigación sobre experiencias prácticas en farmacia comunitaria muestra que los programas formativos que combinan teoría y práctica favorecen la

adquisición de competencias relevantes, incrementando la capacidad del personal para enfrentar desafíos reales y mejorar la atención al usuario en entornos comunitarios. Este enfoque educativo integral apoya el diseño de manuales de capacitación que no solo transmiten contenidos técnicos, sino que también promueven el aprendizaje experiencial, adaptado al contexto específico de cada farmacia, lo cual es esencial para lograr una atención uniforme, eficiente y segura. (Romani et al., 2025)

Conceptos Asumidos

Capacitación del Personal: se refiere a los procesos y actividades destinadas a mejorar las habilidades, conocimientos y competencias de los empleados dentro de una organización. (Formarse.es, 2025)

Manual de Capacitación: es una herramienta pedagógica estructurada y sistemática diseñada para guiar el proceso de enseñanza-aprendizaje, proporcionando la información, habilidades y competencias necesarias para que los participantes alcancen objetivos de desempeño específicos. Se concibe como un recurso integral que facilita la adquisición de conocimientos de manera estandarizada y referencial, permitiendo tanto la formación presencial como el autoaprendizaje. (Lideres de Miranda BBC, 2025)

Dependiente de Farmacia: es el profesional encargado de surtir, almacenar, dispensar y llevar control de los medicamentos y productos médicos. Su tarea es indispensable para un correcto uso de fármacos, lo que garantiza un correcto tratamiento. (Farmaceutico, 2024)

Atención al Cliente en Farmacia: es un proceso de interacción humana que va más allá de una simple transacción comercial y que implica cuidado, confianza y comprensión hacia la persona que acude a la farmacia. En este contexto, el servicio al cliente se basa en escuchar

activamente, brindar información clara y comprensible sobre productos y medicamentos, responder consultas de salud y apoyar a los clientes de manera empática, respetuosa y profesional. (Farmacias, 2024)

Calidad del Servicio Farmacéutico: Se define como el conjunto de prácticas y procesos que garantizan que los medicamentos y servicios relacionados con la salud se entreguen de manera segura, eficiente y centrada en el paciente. (DCINL, 2025)

Estandarización de Procesos: procedimiento mediante el cual se establecen normas, pautas y métodos uniformes para la realización de actividades dentro de una organización, con el fin de obtener resultados consistentes, eficientes y medibles. (Rodrigo, 2025)

Metodología.

Seguidamente, se describirá la metodología utilizada para la recopilación y análisis de la información necesaria para la elaboración del manual de capacitación.

Enfoque Cualitativo Asumido y su Justificación.

Este estudio se desarrolló con un enfoque cualitativo, porque lo que se buscó comprender de manera directa cómo trabaja el personal de la Farmacia María Inmaculada y cuáles son sus experiencias reales en la atención al cliente y en la dispensación de medicamentos. Este enfoque es el más adecuado ya que permite conocer, desde la propia voz de los colaboradores, cuáles son las dificultades que enfrentan, qué cosas saben hacer bien y en qué aspectos necesitan apoyo o capacitación.

La intención no era obtener números ni medir estadísticas, sino entender cómo viven su trabajo día a día, cómo aplican los procedimientos y qué opinan sobre la falta de un manual de

capacitación. A través de sus comentarios y experiencias, se pudo obtener una idea más clara de la situación actual y de lo que realmente necesitan para mejorar su desempeño.

El enfoque cualitativo también permite analizar los significados que cada persona le da a su rol dentro de la farmacia, cómo interpretan la atención al cliente y qué importancia le dan al manejo adecuado de los medicamentos. Esta información es muy útil para poder elaborar un manual que se adapte a su realidad y a las necesidades propias de la farmacia, y no uno genérico que no refleje lo que realmente sucede.

Muestra Teórica y Sujetos Del Estudio.

Seguidamente, se presentará la muestra teórica y los sujetos del estudio, especificando los criterios de selección, las características profesionales de los participantes y su experiencia en el ámbito farmacéutico, con el propósito de sustentar la validez y relevancia de su aporte al desarrollo de la investigación.

Muestra Teórica

La presente investigación es de enfoque cualitativo, de tipo fenomenológico, y de corte transversal, ya que se buscó comprender las experiencias diarias, percepciones y necesidades del personal en relación con los procesos de atención y dispensación de medicamentos, a partir de la información recopilada en un momento específico, sin realizar seguimiento ni evaluar cambios a lo largo del tiempo.

La población de estudio está conformada por 28 colaboradores que se desempeñan como dependientes en la Farmacia María Inmaculada – Rivas, quienes participan en actividades de atención al cliente, dispensación de medicamentos y manejo de productos farmacéuticos. La mayoría del personal cuenta con formación en el área farmacéutica, algunos se encuentran

finalizando sus estudios, y uno de los colaboradores posee formación en enfermería. En cuanto a la experiencia laboral, el personal presenta trayectorias que van desde 1 año y 6 meses hasta más de 10 años de experiencia dentro del área farmacéutica.

Se seleccionaron a los participantes mediante un muestreo intencional, eligiendo a aquellos que han vivido directamente el fenómeno de estudio.

La muestra está compuesta por los dependientes de la farmacia Maria Inmaculada – Rivas, quienes participan activamente en los procesos de atención al cliente, dispensación de medicamentos y control de inventarios y que han recibido o participan en la capacitación proporcionada por la farmacia.

Se estableció un mínimo de 10 participantes, ya que se consideró que este número es suficiente para explorar las experiencias de manera profunda, obtener información sobre la percepción y vivencias del personal en relación con la capacitación y su desempeño laboral. Priorizando la calidad del discurso y no la cantidad de respuestas.

Sujetos de Estudio

Los sujetos de estudio de la presente investigación están conformados por el personal dependiente de la Farmacia María Inmaculada – Rivas, quienes participan de manera directa en la atención al cliente, la dispensación de medicamentos y el manejo de productos farmacéuticos.

Estos colaboradores constituyen la unidad de análisis principal del estudio, debido a que su desempeño cotidiano, experiencias laborales y necesidades de capacitación están directamente relacionadas con el problema de investigación. Su participación permitirá identificar fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora en los procesos de atención y servicio farmacéutico.

De manera complementaria, se consideran como informantes clave a los responsables de la administración o supervisión de la farmacia, en caso de que su participación sea necesaria para contextualizar los procesos organizativos, las políticas internas y el respaldo institucional relacionado con la capacitación del personal.

La selección de los sujetos de estudio se realizó de forma intencional, considerando criterios como la disposición para participar, la experiencia laboral y el conocimiento del funcionamiento interno de la farmacia, garantizando el respeto a los principios éticos de confidencialidad, voluntariedad y consentimiento informado

Métodos y Técnicas de Recolección de Datos

En la presente investigación, orientada a la elaboración de un manual de capacitación para el personal dependiente de la farmacia, se adoptó un enfoque cualitativo, ya que se buscó comprender las experiencias, percepciones y necesidades del personal en relación con los procesos de atención y dispensación de medicamentos.

Método de Procesamiento de Datos

El método cualitativo permitió organizar, interpretar y comprender la información obtenida de los participantes y de los documentos revisados. Este enfoque facilita la identificación de patrones, fortalezas, debilidades y necesidades de capacitación, que servirán como base para la elaboración del manual.

Técnicas de Recolección de Datos

Para obtener la información se emplearon las siguientes técnicas:

Entrevistas Abiertas: Las entrevistas abiertas permitieron que el personal exprese con sus propias palabras, sus experiencias, percepciones y opiniones sobre su desempeño laboral, la atención al cliente, la dispensación de medicamentos y la forma en que han aprendido a realizar sus funciones. Además, se indago sobre la necesidad y utilidad de un manual de capacitación, utilizando preguntas flexibles que permitieron profundizar cada respuesta.

Observación Directa: se observó cómo el personal desarrollo sus actividades cotidianas 2 veces al mes en la farmacia, identificando la aplicación de procedimientos y buenas prácticas en la atención al cliente y dispensación de medicamentos. Esto permitió registrar comportamientos reales, identificar practicas adecuadas y detectar errores o inconsistencias que no siempre se expresan verbalmente, pero que fueron relevantes para la elaboración del manual de capacitación.

Técnicas de Análisis de Datos

La información recolectada se analizó mediante técnicas cualitativas, destacando:

Análisis de Contenido: Se utilizó esta técnica que permitió identificar temas recurrentes, reconocer patrones de desempeño laboral, analizar las practicas relacionadas con la dispensación de medicamentos y las necesidades formativas presentes en el personal dependiente.

Codificación: Consistió en seleccionar frases, expresiones o situaciones relevantes asignándoles un código conceptual que sintetizó la idea principal, permitiendo organizar la información cualitativa en unidades de significado y agrupando elementos con características similares, facilitando un manejo analítico y estructurado de los datos recolectados.

Categorías Temáticas: Representaron los grandes temas del estudio. Se integraron los códigos con significados relacionados. Estas categorías reflejaron las dimensiones claves del desempeño laboral, evidenciando brechas de conocimientos, debilidades en los procesos y necesidades de capacitación.

Interpretación de las Categorías Temáticas: Este procedimiento consistió en examinar de manera analítica y reflexiva el significado de cada categoría identificada, con el propósito de comprender lo que los datos revelaron sobre la realidad estudiada.

Triangulación: Se compararon los datos obtenidos de la entrevista abierta, la observación directa y la teoría del documento para garantizar la validez y confiabilidad de los resultados.

Con estas técnicas, se logró una comprensión integral de las necesidades del personal, sirviendo de base para la elaboración de un manual de capacitación adaptado a la realidad de la farmacia y sus dependientes.

Criterios de Calidad: Credibilidad, Confiabilidad, Confirmabilidad y Transferibilidad.

Credibilidad

Es la confianza que se tiene en los resultados obtenidos, es decir, que reflejan fielmente la realidad de los participantes, en la aplicación de nuestra investigación se garantiza mediante la observación prolongada, entrevistas bien estructuradas y comparación constante entre los datos obtenidos de cuestionarios, observación y documentos.

Confiabilidad

Consistencia de los resultados si la investigación se repitiera en condiciones similares, en la aplicación de nuestra investigación se logra registrando cuidadosamente los datos, usando protocolos claros de recolección y manteniendo las notas de campo y cuestionarios organizados.

Confirmabilidad

Grado en que los resultados pueden ser verificados por otros investigadores; asegura que los hallazgos no están sesgados por la perspectiva del investigador, en la aplicación de nuestra investigación se asegura mediante triangulación de datos (cuestionarios, observaciones y documentos) y dejando evidencia de todo el proceso de análisis.

Transferibilidad

Posibilidad de aplicar los hallazgos en contextos similares, fuera del lugar de estudio, en la aplicación de nuestra investigación se logra describiendo detalladamente el contexto de la farmacia, el perfil del personal y los procesos de dispensación, para que otros puedan adaptar el manual a situaciones semejantes.

Aspectos Administrativos.

A continuación, se describirán los aspectos administrativos relacionados con los recursos y la planificación para la implementación del manual de capacitación en la farmacia Maria Inmaculada – Rivas.

Recursos: Humanos, Materiales y Financieros***Recursos Humanos***

Investigadores: Br. Camila Mejía y Br. Junieth Blandino, responsables de coordinar, recopilar información, analizar datos y elaborar el manual.

Personal Dependiente de la Farmacia: Participa como muestra, aporta experiencias y retroalimentación para la elaboración del manual.

Expertos / Asesores: Lic. Cristhian Serrano con experiencia que validen el contenido del manual y la metodología de capacitación.

Recursos Materiales

- Computadora para redactar la monografía y el manual.
- Impresora.
- Acceso a internet y bases de datos para la revisión de literatura y antecedentes.

Recursos Financieros

- Papel para imprimir la entrevista abierta, checklist de la observación directa y borradores del manual.
- Transporte hacia la farmacia para reuniones, entrevistas y seguimiento.
- Pago de Póster.

Métodos y Técnicas para el Procesamiento de Datos y Análisis de información.

Se aplicó una entrevista abierta dirigida al personal dependiente de farmacia, con el propósito de conocer sus experiencias laborales, conocimientos técnicos y percepciones en relación con el proceso de atención al cliente y dispensación de medicamentos. Las respuestas obtenidas fueron organizadas mediante consensos, evidenciando diferencias en los niveles de experiencia laboral del personal, desde aprendices recientes hasta profesionales con más de diez años de servicio, lo cual permitió identificar necesidades formativas presentes en el desempeño de sus funciones y sirvió como base para el proceso de triangulación de datos (ver Tabla 3).

De igual manera, se realizó una observación directa a través de la aplicación de un checklist, que permitió identificar el cumplimiento de procedimientos relacionados con la atención al cliente, verificación de recetas médicas, explicación del uso adecuado de los medicamentos, manejo de inventario, organización del trabajo y aplicación de normas éticas durante la dispensación, facilitando la obtención de información objetiva sobre el desempeño laboral del personal en su entorno de trabajo (ver Tabla 4).

Posteriormente, se efectuó la triangulación de datos, integrando la información obtenida mediante la entrevista abierta, la observación directa y el sustento teórico abordado en el marco teórico y antecedentes del estudio, con el fin de comparar los hallazgos, identificar patrones de desempeño laboral, reconocer debilidades en los procesos de atención y dispensación de medicamentos, y determinar las principales necesidades de capacitación del personal dependiente (ver Tabla 5).

Hallazgos.

Objetivo 1: Identificar las experiencias del personal en la atención al cliente y dispensación de medicamentos

Categoría 1: Experiencias en la Atención al Cliente

Esta categoría emerge del análisis de los discursos de los participantes, quienes expresaron que en su práctica diaria procuran mantener un trato respetuoso y paciente hacia los usuarios. Frases como “mantiene calma y respeto”, “atiende con paciencia, comprensión y respeto” e “intenta resolver; si no puede, llama al jefe” reflejan que el personal reconoce la importancia de una interacción cordial, especialmente en situaciones difíciles.

Durante la observación directa se constató que el personal mantiene un trato amable y tono de voz adecuado con los usuarios, incluso en momentos de mayor demanda. Sin embargo, ante consultas complejas o reclamos específicos, algunos colaboradores recurren de manera inmediata al superior jerárquico, lo cual confirma lo expresado en las entrevistas respecto a la dependencia en la toma de decisiones.

Estos hallazgos se relacionan con lo planteado por el (Ministerio de Salud Pública del Ecuador, 2021) quien destaca que la atención al cliente en el ámbito farmacéutico debe centrarse en el respeto, la comunicación efectiva y el enfoque hacia el paciente como eje del servicio. De igual manera, lo señalado por los participantes coincide con lo descrito por (Farmacias, 2024) donde se enfatiza que la atención en farmacia implica escucha activa, empatía y comprensión más allá de una simple transacción comercial.

Sin embargo, aunque los participantes manifestaron disposición para resolver conflictos, el hecho de que algunos indiquen que recurren al jefe cuando no pueden manejar una situación

evidencia posibles limitaciones en la autonomía para la toma de decisiones. Desde el análisis interpretativo, esto puede vincularse con la necesidad de fortalecer competencias profesionales y habilidades blandas, tal como señalan (Zimonjić et al., 2025), quienes resaltan que la formación en comunicación y resolución de problemas mejora la capacidad del personal farmacéutico para enfrentar situaciones complejas de manera independiente.

Subcategoría: Orientación e información brindada al usuario

En relación con la orientación proporcionada durante la dispensación, los participantes señalaron respuestas diversas. Algunos afirmaron que “sí explica y refuerza indicación”, mientras que otros indicaron que “orienta basándose en la receta médica” o que “no brinda dosis; lo deja al médico”.

La observación directa permitió evidenciar que la orientación no siempre es uniforme; en algunos casos el colaborador refuerza verbalmente la posología y forma de administración, mientras que en otros la entrega del medicamento se realiza sin explicación adicional, especialmente cuando existe mayor afluencia de usuarios.

Esta variabilidad refleja diferencias en la comprensión del rol del dependiente dentro del proceso de atención farmacéutica. Según la (Organización Panamericana de la Salud, 2022), la educación farmacéutica moderna promueve un enfoque centrado en el paciente, donde la orientación adecuada durante la dispensación forma parte esencial de la seguridad del usuario. Asimismo, la (Sociedad Española de Farmacia Familiar y Comunitaria. SEFAC, 2024) enfatiza que el desarrollo profesional continuo fortalece la calidad de la información brindada y contribuye a una atención más segura y efectiva.

Desde el análisis cualitativo, se interpreta que la ausencia de lineamientos estandarizados podría estar influyendo en estas diferencias, ya que cada trabajador actúa según su criterio o experiencia previa. Esto coincide con lo señalado por (Perez & Lopez, 2023), quienes encontraron que la falta de capacitación estructurada genera inconsistencias en la aplicación de buenas prácticas dentro de establecimientos farmacéuticos.

Categoría 2: Experiencias en la Dispensación de Medicamentos

Esta categoría surge del análisis de los discursos de los participantes en relación con el proceso técnico de entrega de medicamentos y el cumplimiento de las normativas sanitarias dentro de la farmacia.

Los participantes expresaron que durante la dispensación realizan acciones como “revisa receta y confirma antes de entregar”, “verifica receta y guarda respaldo fotográfico” y que “los medicamentos controlados y antibióticos no se dispensan sin receta médica”. Estas respuestas evidencian que el personal reconoce la importancia de cumplir con los requisitos legales y sanitarios establecidos para garantizar la seguridad del usuario.

Durante la observación directa se constató que el personal efectivamente verifica la receta médica antes de proceder con la entrega del medicamento, especialmente en el caso de antibióticos y medicamentos controlados. Asimismo, se observó que existe cuidado en confirmar el nombre del medicamento solicitado y en validar la prescripción antes de finalizar la venta. Este consenso entre lo expresado en entrevistas y lo observado en la práctica fortalece la credibilidad del hallazgo.

Estos resultados se relacionan con lo planteado en el (Manual de Procesos Farmacias CR, S.f.) donde se establece que la dispensación adecuada implica verificar la receta, asegurar el

cumplimiento de los requisitos legales y proporcionar información pertinente al paciente. La correcta aplicación de estos procedimientos contribuye a la seguridad del usuario y al uso racional de los medicamentos.

Subcategoría: Cumplimiento de procedimientos y seguridad en la dispensación.

Del análisis interpretativo se desprende que el personal muestra responsabilidad en el cumplimiento de normas básicas de dispensación. Sin embargo, aunque se verifica la receta médica, la orientación complementaria no siempre es uniforme.

La observación directa permitió identificar que, en algunos casos, la entrega del medicamento se realiza de manera ágil sin reforzar información adicional sobre administración, posibles efectos adversos o recomendaciones generales, particularmente cuando existe alta afluencia de clientes. Esto sugiere que el proceso se enfoca principalmente en el cumplimiento administrativo, más que en la orientación clínica ampliada.

Este hallazgo guarda relación con lo señalado por la (Organización Panamericana de la Salud, 2022), quien destaca que la atención farmacéutica moderna debe integrar no solo la entrega del medicamento, sino también la orientación adecuada al paciente como parte esencial de la seguridad terapéutica.

Subcategoría: Dificultades técnicas y uso del sistema

Algunos participantes señalaron limitaciones como “dificultad cuando el sistema no refleja medicamento genérico”, lo cual evidencia que existen barreras técnicas en el proceso de dispensación.

Durante la observación directa se identificaron momentos en los que el personal consulta entre compañeros para confirmar equivalencias terapéuticas o resolver dudas relacionadas con el

sistema informático. Aunque estas situaciones son resueltas, pueden generar pequeñas demoras en la atención y reflejan la necesidad de fortalecer competencias técnicas y manejo del sistema.

Desde el análisis cualitativo, estas dificultades pueden vincularse con la formación empírica mencionada por los propios participantes, lo cual coincide con lo planteado por (Ballaram et al., 2024), quienes señalan que la capacitación estructurada y continua favorece la seguridad profesional y mejora el desempeño técnico dentro del entorno laboral.

Objetivo 2: Analizar la información obtenida para comprender mejor las necesidades del personal y la importancia de contar con un manual de capacitación

Categoría 3: Necesidades formativas del personal

Del análisis de los discursos se desprende que los participantes expresaron que su aprendizaje ha sido principalmente empírico, mencionando que recibieron “capacitación interna y laboratorio”, que “aprendió de manera empírica” y que la formación ha sido impartida ocasionalmente por la farmacia o por representantes de laboratorios. Estas respuestas evidencian que el proceso formativo no responde a un programa estructurado y continuo, sino a experiencias aisladas adquiridas en la práctica diaria.

La observación directa permitió identificar diferencias en la seguridad con la que los colaboradores responden a consultas técnicas, especialmente en temas como dosificación pediátrica o alternativas genéricas, lo cual respalda lo expresado en las entrevistas sobre la formación no estructurada y evidencia disparidad en el dominio de contenidos.

Este hallazgo guarda relación con lo señalado por (Ballaram et al., 2024), quienes destacan que el desarrollo profesional continuo (CPD) debe concebirse como un proceso sistemático basado en necesidades reales de aprendizaje, con planificación y evaluación de

resultados. La ausencia de este enfoque estructurado puede generar diferencias en el desempeño del personal, lo cual explica la variabilidad observada en la orientación al paciente y en el manejo técnico dentro de la farmacia.

Asimismo, los participantes manifestaron áreas específicas donde consideran necesario fortalecer sus conocimientos, tales como “atención al cliente y comunicación”, “dosificación pediátrica”, “reacciones adversas” y “uso del sistema”. Estas expresiones reflejan una conciencia clara sobre sus propias limitaciones y una disposición positiva hacia la mejora profesional.

Desde la literatura, este reconocimiento coincide con lo planteado por la (Sociedad Española de Farmacia Familiar y Comunitaria. SEFAC, 2024), la cual enfatiza que la formación continua es indispensable para mantener la calidad del servicio farmacéutico y adaptarse a las demandas cambiantes del sistema de salud. De igual manera, (Zimonjić et al., 2025) subrayan que la integración de competencias técnicas y habilidades comunicativas mejora significativamente el desempeño del personal en farmacias comunitarias.

Categoría 4: Importancia del manual de capacitación como herramienta de mejora

En relación con la implementación de un manual de capacitación, los participantes señalaron que este permitiría “estandarizar procesos y apoyar nuevos” y serviría como “refuerzo clave para nuevos ingresos”. Estas afirmaciones evidencian la percepción de que actualmente no existe una guía formal que unifique criterios de actuación dentro del establecimiento.

La observación directa evidenció variabilidad en la ejecución de ciertos procedimientos, así como consultas frecuentes entre compañeros antes de responder algunas inquietudes técnicas, lo que confirma la necesidad de contar con lineamientos escritos que unifiquen criterios y fortalezcan la seguridad en la toma de decisiones.

Este hallazgo se vincula con lo planteado por (Ministerio de Salud Publica del Ecuador, 2021), cuyo manual oficial destaca que los procedimientos escritos reducen errores y fortalecen la seguridad del paciente al garantizar uniformidad en la atención farmacéutica. Asimismo, el concepto de estandarización de procesos descrito por (Rodrigo, 2025) sostiene que establecer pautas claras permite obtener resultados consistentes, eficientes y medibles dentro de una organización.

Por otra parte, los entrevistados expresaron que el manual “brindaría seguridad profesional”, lo cual revela que en determinadas situaciones experimentan dudas al momento de tomar decisiones. Desde el análisis interpretativo, esta percepción puede relacionarse con la falta de herramientas pedagógicas estructuradas que respalden su desempeño. En este sentido, (Romani et al., 2025) señalan que los programas formativos que combinan teoría y práctica fortalecen la confianza profesional y mejoran la capacidad del personal para enfrentar desafíos reales en entornos comunitarios.

De igual forma, (Organizacion Panamericana de la Salud, 2022) destaca que la integración entre formación académica y práctica profesional es un elemento clave para garantizar una atención centrada en el paciente, lo cual respalda la pertinencia de diseñar un manual contextualizado que responda a las necesidades específicas de la Farmacia María Inmaculada – Rivas.

Discusión

La elaboración del manual de capacitación para los dependientes de la Farmacia María Inmaculada – Rivas responde no solo a una necesidad interna de la institución, sino también a las exigencias establecidas por la normativa nacional de salud. De acuerdo con las disposiciones del

(Ministerio de Salud, MINSA, 2011), los establecimientos farmacéuticos deben garantizar que su personal cuente con los conocimientos y competencias necesarias para realizar correctamente actividades como la dispensación de medicamentos, el manejo de inventarios y la atención adecuada a los usuarios.

En el contexto de la Farmacia María Inmaculada – Rivas, se identificó que el personal posee distintos niveles de experiencia y formación, lo que puede generar diferencias en la forma de atender a los clientes y en la aplicación de los procedimientos internos. Esta situación coincide con lo señalado en la investigación, donde se destaca que la falta de capacitación estructurada puede provocar inconsistencias en el servicio y posibles errores en los procesos farmacéuticos.

En este sentido, la implementación de un manual de capacitación permite fortalecer los conocimientos del personal, estandarizar los procedimientos de trabajo y garantizar que las actividades se realicen conforme a las normas sanitarias vigentes. Además, contribuye a que los dependientes desarrollen habilidades que les permitan brindar una atención más segura, responsable y orientada al bienestar del paciente.

Por lo tanto, capacitar al personal dependiente en Rivas resulta fundamental para asegurar el cumplimiento de las exigencias del MINSA y para mejorar la calidad del servicio farmacéutico ofrecido a la población, promoviendo así una atención más confiable y segura en el uso de los medicamentos.

Conclusiones

A través de la identificación de las experiencias del personal dependiente durante la atención al cliente y la dispensación de medicamentos, se pudo observar que el personal

mantiene una actitud positiva al momento de atender a las personas, demostrando amabilidad, respeto y paciencia. Sin embargo, también se evidenciaron algunas debilidades relacionadas con el conocimiento de ciertos medicamentos, especialmente los genéricos, así como algunas dificultades técnicas en el manejo del sistema. Estas situaciones reflejan que, aunque el personal realiza su trabajo con buena disposición, es necesario fortalecer sus conocimientos para mejorar aún más su desempeño.

Al analizar la información obtenida durante la investigación, se logró comprender con mayor claridad las necesidades que presenta el personal dependiente en su trabajo diario. Se observó que, en muchas ocasiones, el aprendizaje se ha dado principalmente a través de la experiencia, lo que puede generar inseguridad cuando surgen dudas o situaciones nuevas. Por esta razón, se reconoce la importancia de contar con un manual de capacitación que sirva como una guía práctica para orientar sus funciones, fortalecer sus conocimientos y contribuir a brindar una mejor atención al cliente y una correcta dispensación de medicamentos.

Con base en las experiencias y necesidades identificadas durante el estudio, se diseñó un manual de capacitación pensado como una herramienta práctica que pueda apoyar al personal dependiente en sus labores diarias. Este manual fue elaborado considerando las situaciones reales que enfrentan en la farmacia, con el propósito de reforzar sus conocimientos, mejorar la dispensación de medicamentos y fortalecer la atención al cliente. De esta manera, se espera que el manual contribuya a mejorar la calidad del servicio y a brindar mayor seguridad al personal en el desempeño de sus funciones.

Referencias

- Badia, M. (20 de November de 2025). Hoy por Hoy desde el Colegio de Farmacéuticos de Sevilla, aliado estratégico del sistema sanitario. *Cadena SER*.
https://cadenaser.com/andalucia/2025/11/20/hoy-por-hoy-desde-el-colegio-de-farmaceuticos-de-sevilla-aliado-estrategico-del-sistema-sanitario-radio-sevilla/?utm_source
- Ballaram, S., Perumal - Pillay, V., & Suleman, F. (2024). A scoping review of continuing education models and statutory requirements for pharmacists globally. *BMC Medical Education*, 24, 343.
https://doi.org/https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC10967174/?utm_source
- Clinica Universidad de Navarra. (2023). *Reaccion adversa*. Clinica Universidad de Navarra:
<https://www.cun.es/diccionario-medico/terminos/reaccion-adversa>
- Consejo de Capacitacion y Formacion Profesional. (S.f). *¿Qué es la forma farmacéutica?* CCFP Rosario: <https://ccfprosario.com/que-es-la-forma-farmaceutica/>
- Consejo General de Colegios Oficiales de Farmaceuticos. (2021). *Colaboracion del farmaceutico comunitario en actividades de investigacion*.
https://www.farmaceuticos.com/wp-content/uploads/2021/04/BBPP-19-participacion-farmaceutico-comunitario-investigacion.pdf?utm_source.
- DCINL. (2025). ¿Que es calidad en el servicio farmaceutico? *DCINL*. <https://dcinl.com/que-es-calidad-en-el-servicio-farmaceutico/>
- Farmaceutico. (2024). ¿Dónde puede trabajar un auxiliar de farmacia? *Farmaceutico*.
https://farmaceutico.com.mx/detras_m50

Farmacias, E. E. (2024). Mejorando el Servicio al Cliente en una Farmacia: Claves para la Excelencia. *Etiquetas Electronicas para Farmacias*.

<https://etiquetaselectronicasfarmacia.com/servicio-cliente-farmacia/>

Formarse.es. (2025). Qué es la capacitación del personal: Impulso laboral. *Formarse.es*.

<https://www.formarse.es/que-es-la-capacitacion-del-personal-impulso-laboral/>

Hedima, E. W., & Okoro, R. N. (2025). Primary health care roles of community pharmacists in low - and middle-income countries: A mixed methods systematic review. *BMC Health Services Research*, 25, 1269.

https://doi.org/https://link.springer.com/article/10.1186/s12913-025-13387-0?utm_source

Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, IGSS. (2018). *Glosario de formas farmacéuticas*.

Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS): https://www.igssgt.org/wp-content/uploads/images/medicamentos/octubre%202018/Glosario_formas_farmaceuticas.pdf?utm_source

Lideres de Miranda BBC. (2025). ¿Qué es un manual de capacitación según los autores? *Lideres de Miranda BBC*. <https://www.lideresdemirandabbc.com/que-es-un-manual-de-capacitacion-segun-los-autores/>

Manual de Procesos Farmacias CR. (S.f.). *Manual de Procesos - Farmacias CR*.

Sites.google.com: <https://sites.google.com/view/manual-de-procesos-farmacia-cr/dispensaci%C3%B3n>

Ministerio de Salud Publica del Ecuador. (2021). *Atencion farmaceutica en las Farmacias de la Red Publica Integral de Salud, Red Privada Complementaria y en las Farmacias Privadas*. Ministerio de Salud Publica del Ecuador:

https://www.controlsanitario.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2022/05/SALUD-MANUAL_ATENCION_FARMACEUTICA_EN_LAS_FARMACIAS_DE_LA_RED_DE_SALUD.pdf

Ministerio de Salud, MINSA. (2011). *Manual de habilitación de establecimientos proveedores de servicios de salud*. Ministerio de Salud (MINSA):

<https://www.minsa.gob.pe/sites/default/files/publicaciones/NORMATIVA%20080%20MANUAL%20DE%20HABILITACION.pdf>

Ministerio de Salud, MINSA. (2014). *Formulario Nacional de Medicamentos (7ª ed.)*. Ministerio de Salud.

Organizacion Panamericana de la Salud. (2022). *Conferencia Panamericana de Educacion Farmaceutica: Informe Final 2020*. https://www.paho.org/sites/default/files/2022-08/conferencia-panamericana-educacion-farmaceutica-informe-final-2020.pdf?utm_source.

Organizacion Panamericana de la Salud. (s.f.). *Educacion Farmaceutica*. Organizacion Panamericana de la Salud: https://www.paho.org/es/temas/educacion-farmaceutica?utm_source

Perez, & Lopez, G. (13 de Diciembre de 2023). *Cumplimiento de las buenas practicas de almacenamiento de medicamentos segun la "Normas de Buenas Practicas de Almacenamiento, distribucion y transporte de insumos medicos" Centro de Salud Silvia Ferrufrino, Julio 2023*. Repositorio Institucional UNAN - Managua: <https://repositorio.unan.edu.ni/id/eprint/20774/1/20774.pdf>

Policlinica Maria Inmaculada . (s.f.). *¿Quiénes somos?* Policlinica Maria Inmaculada :

<https://policlinicamariainmaculada.com/index.php/quienes-somos/>

Policlínica María Inmaculada. (2024). *María Inmaculada Central*. Policlínica María Inmaculada:

<https://policlinicamariainmaculada.com/index.php/maria-inmaculada-central/>

Rodrigo, R. (31 de Agosto de 2025). Estandarización de Procesos: Definición, características y

ejemplos. *Estudyando*. [https://estudyando.com/estandarizacion-de-](https://estudyando.com/estandarizacion-de-procesos/#google_vignette)

[procesos/#google_vignette](https://estudyando.com/estandarizacion-de-procesos/#google_vignette)

Romani, L., Martins, U., & Lima, M. (2025). Characteristics and outcomes of practice

experiences in community pharmacies: A scoping review. *European Journal of*

Pharmaceutical Sciences, 195. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.cptl.2025.102339>

Sevilla, L., Escalante, U., & Rivera, G. (28 de Enero de 2021). *La incidencia de la atencion al cliente en la competitividad del sector farmaceutico de la ciudad de Esteli, 2020*.

Repositorio Institucional UNAN - Managua:

<https://repositorio.unan.edu.ni/id/eprint/15645/1/20185.pdf>

Sociedad Española de Farmacia Familiar y Comunitaria. SEFAC. (2024). *El XI Congreso SEFAC*

concluye poniendo en valor el papel de la farmacia comunitaria. SEFAC:

[https://www.sefac.org/comunicados-sefac-notas-de-prensa/el-xi-congreso-sefac-](https://www.sefac.org/comunicados-sefac-notas-de-prensa/el-xi-congreso-sefac-concluye-poniendo-en-valor-el-papel-de-la?utm_source)

[concluye-poniendo-en-valor-el-papel-de-la?utm_source](https://www.sefac.org/comunicados-sefac-notas-de-prensa/el-xi-congreso-sefac-concluye-poniendo-en-valor-el-papel-de-la?utm_source)

Tutuş, B. (2025). Evaluation of pharmacy technician training programs in different countries.

European Journal of Life Sciences., 4(1), 36 - 41.

<https://doi.org/https://dergipark.org.tr/en/download/article-file/4694149>

Universidad Latina de Panama. (2024). *Guia educativa sobre atencion farmaceutica dirigida a estudiantes de primer ingreso en la Licenciatura de Farmacia*. Repositorio Institucional -

Universudad Lartina de Panama:

<https://repositorio.ulatina.edu.pa/server/api/core/bitstreams/ba7433f3-26ec-43ac-9c12-5f8b805eac50/content>

VirtualRx.ng. (2024). *The importance of Staff Training in Pharmacy Operations*. VirtualRx.ng:

<https://virtualrx.ng/the-importance-of-staff-training-in-pharmacy-operations/>

Zimonjić, I., Dražeta, L., Marinković, V., & Milošević, T. (2025). Developing soft skills for sustainable community pharmacy practice through a competency-based modular programme. *Pharmacy*, 13(4), 110. https://doi.org/https://www.mdpi.com/2226-4787/13/4/110?utm_source

Anexo A: Cronograma de Actividades.

Tabla 1. Cronograma de Actividades.

<i>Cronograma para el desarrollo de la asignatura Monografía</i>																
Semana Nº	Actividades principales	Nov-25			Dic-25				Ene-26				Feb-26			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	
1	Selección del tema, antecedentes, contexto, objetivos y preguntas de investigación.	X														
2	Justificación y limitaciones (Las clases de IA). Supuestos básicos. Categorías, temas y patrones emergentes de la investigación.		X													
3	Estado del Arte			X												
4	Perspectiva teórica asumida				X											
5	Contexto de la investigación					X										
6	Enfoque cualitativo asumido (Las clases de IA) y su justificación						X									
7	Muestra teórica y sujetos del estudio							X								
8	Métodos y técnicas de recolección de datos utilizados								X							
9	Criterios de calidad aplicados: credibilidad, confiabilidad, transferibilidad y triangulación									X						

Nota. Tabla tomada de la plataforma virtual de la universidad.

Anexo B: Operalización de Variables

Tabla 2. Operalización de Variables.

DIMENSION	VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	INDICADOR	INSTRUMENTO
Atención al cliente	Calidad de la atención al cliente	Se refiere al conjunto de prácticas, actitudes y habilidades que el personal dependiente emplea para brindar un servicio cordial, claro y eficiente a los usuarios de la farmacia.	Trato amable y respeto al usuario	Entrevista abierta y observación directa
			Claridad en la comunicación con el paciente	
			Capacidad para orientar sobre medicamentos	
			Resolución de dudas del cliente Tiempo de atención	
Dispensación de medicamentos	Prácticas de dispensación	Proceso mediante el cual el personal entrega medicamentos asegurando el cumplimiento de normas sanitarias, correcta dosificación y orientación adecuada al paciente.	Verificación de la receta médica	Entrevista abierta y observación directa
			Explicación de dosis y uso del medicamento	
			Manejo correcto del sistema de inventario	
			Identificación de medicamentos genéricos Cumplimiento de protocolos de dispensación	
Capacitación del personal	Capacitación del personal dependiente	Proceso formativo orientado a fortalecer conocimientos y habilidades del personal para mejorar su desempeño laboral en la farmacia.	Nivel de conocimientos técnicos	Entrevista abierta y observación directa
			Necesidades de capacitación percibidas	
			Seguridad en la ejecución de funciones	
			Aplicación de normas éticas Uso de herramientas tecnológicas	

DIMENSION	VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	INDICADOR	INSTRUMENTO
Desempeño laboral	Desempeño del personal	Forma en que el personal ejecuta sus funciones relacionadas con la atención al cliente y la dispensación de medicamentos.	Eficiencia en tareas rutinarias	Entrevista abierta y observación directa
			Manejo de situaciones difíciles	
			Organización del trabajo	
			Trabajo en equipo	
			Cumplimiento de procedimientos	

Anexo C: Entrevista Abierta (Formato en Blanco)



Universidad Central de Nicaragua
Facultad de Ciencias Medicas
Carrera: Farmacia

Somos estudiantes de la carrera de Farmacia de la Sede Central, como parte del trabajo de culminación de estudios, estamos elaborando un Manual de Capacitación dirigido al dependiente de la Farmacia María Inmaculada, ubicada en Rivas.

La información recopilada será utilizada exclusivamente con fines académicos, para identificar necesidades de capacitación, fortalecer los conocimientos y habilidades del personal de farmacia.

Experiencia laboral

¿Qué experiencia laboral tiene a nivel de farmacia y desde cuando dispensa medicamento?

¿Qué procedimientos que realiza dentro de la farmacia son en los que usted se siente más cómodo y cuáles son los que más se le dificulta?

Atención al cliente

¿Usted le brinda información al paciente de cuál es la dosis de su medicamento?

¿Se le han presentado situaciones con clientes difíciles y cual ha sido su experiencia en el manejo de esta?

Dispensación de medicamentos

¿De qué forma usted realiza el proceso de dispensación ante un cliente de la farmacia?

¿Cómo maneja usted las situaciones en las que un cliente solicita medicamento sin receta médica?



Universidad Central de Nicaragua
Facultad de Ciencias Médicas
Carrera: Farmacia

Capacitación

¿Podría describir la formación o capacitación que ha recibido para el desempeño de sus funciones y explicar cómo esta ha influido en su práctica diaria?

¿En qué áreas o temas relacionados con la atención al cliente o dispensación de medicamento considera que necesitaría una mayor capacitación?

Manual de capacitación

Desde su experiencia, ¿de qué manera considera que un manual de capacitación podría ayudarle a mejorar el desempeño de sus funciones?

¿Qué contenido o temas considera que deberían incluirse en un manual de capacitación como apoyo en su labor diaria?

Anexo D: Observación Directa (Formato en Blanco)

Universidad Central de Nicaragua
Facultad de Ciencias Medicas
Carrera: Farmacia

Lugar: Farmacia María Inmaculada – Rivas

Técnica: Observación directa

Instrumento: Check list

Objetivo: Observar las prácticas del personal dependiente en la atención al cliente, dispensación de medicamentos y manejo de productos farmacéuticos, con el fin de identificar fortalezas y necesidades de capacitación.

Atención al cliente

¿El dependiente saluda de manera respetuosa al usuario?

Si ☐ No ☐

¿Mantiene un trato amable y cordial durante la atención?

Si ☐ No ☐

¿Escucha con atención la solicitud del usuario?

Si ☐ No ☐

¿Brinda información clara y comprensible?

Si ☐ No ☐

¿Muestra disposición para resolver dudas del cliente?

Si ☐ No ☐

Dispensación de medicamentos

¿Verifica correctamente la receta médica?

Si ☐ No ☐

¿Confirma nombre, dosis y presentación del medicamento?

Si ☐ No ☐



Universidad Central de Nicaragua
Facultad de Ciencias Médicas
Carrera: Farmacia

¿Orienta al usuario sobre el uso correcto del medicamento?

Si ☐ No ☐

¿Informa sobre horarios y duración del tratamiento?

Si ☐ No ☐



¿Evita dispensar medicamentos sin receta cuando es requerida?

Si ☐ No ☐

Manejo de medicamentos e inventario

¿Los medicamentos están ordenados adecuadamente?

Si ☐ No ☐

¿El área de trabajo se mantiene limpia y organizado?

Si ☐ No ☐

Cumplimiento de normas y valores institucionales

¿El personal cumple normas sanitarias básicas?

Si ☐ No ☐

¿Aplica principios éticos en la atención al usuario?

Si ☐ No ☐

¿Refleja los valores institucionales (respeto, responsabilidad)?

Si ☐ No ☐

¿Utiliza correctamente el uniforme o identificación?

Si ☐ No ☐

Anexo E: Carta de Autorización de Instrumentos.

CARTA DE RESPONSABILIDAD DEL ASESOR CIENTÍFICO

Yo, Cristhian Jesús Serrano Boza, mayor de edad, en pleno goce de mis derechos civiles, actuando en mi calidad de **Asesor(a) Científico(a)** de la Monografía titulada: Elaboración de Manual de Capacitación Dirigido al Personal Dependiente de la Farmacia María Inmaculada – Rivas, desarrollado por los/las estudiantes Br. Cristhian Camila Mejía Raudez, y Br. Junieth Denisse Blandino Pérez, de la carrera de Farmacia, declaro bajo mi entera responsabilidad lo siguiente:

Que he revisado, orientado y validado técnicamente los **instrumentos de investigación** (entrevistas y observación directa) que serán aplicados por las estudiantes con el propósito de levantar información necesaria para el desarrollo de la Investigación correspondiente.

Asimismo, **certifico y garantizo** que dichos instrumentos han sido elaborados conforme a los principios éticos de la investigación científica, resguardando la confidencialidad, el respeto, la voluntariedad y los derechos de las personas participantes, y que **no contravienen los reglamentos, normativas internas, lineamientos académicos ni disposiciones vigentes de la Universidad Central de Nicaragua**.

De igual forma, hago constar que los instrumentos de investigación **no vulneran las leyes de la República de Nicaragua**, ni atentan contra el orden jurídico, los derechos fundamentales, la dignidad humana, ni las disposiciones legales relacionadas con la protección de datos, la ética investigativa y el uso responsable de la información.

Asumo la responsabilidad académica y científica sobre el contenido, pertinencia y aplicación de los instrumentos de investigación autorizados, comprometiéndome a brindar el acompañamiento y seguimiento correspondiente durante el proceso de levantamiento de la información.

Para los fines que estime convenientes, firmo la presente en la ciudad de Managua, al primer día del mes de enero del año 2026.

Atentamente,

Nombre del/de la Asesor(a) Científico(a)

Cargo: Coordinador de la carrera de farmacia

Firma:  Lic. Cristhian Serrano Boza

Cédula: 042-291793-0003U

Universidad Central de Nicaragua

 **LICENCIADO EN FARMACIA**
CÓD. MINSA 54607

Anexo F: Informe de los Proyectos de Investigación (Enfoque Cualitativo)

 Consejo Nacional de Evaluación y Acreditación	Formato No.: 5.1.6 Informe de los proyectos de investigación (enfoque cualitativo) por Área y <u>sub-área</u> del conocimiento
	Página 1 de 3

Datos Generales

Universidad o Institución: _____

Sede: _____

Nombre del proyecto: _____

Fecha de presentación: _____

Área y sub-área del conocimiento (código CNEA): _____

Informe de proyecto de investigación (Enfoque cualitativo):

(a)	(b)		(c)
Elementos del informe de investigación	Cumple	No cumple	Justificación
1. Portada			
1.1. <u>Título</u>			
1.2. Autores			
1.3. Asesores			
1.4. Instituciones			
1.5. Fecha de presentación			
2. Resumen			
3. Índice de contenidos			
4. Índice de tablas			
5. Índice de figuras			
6. Introducción			
6.1. Antecedentes y contexto del problema y Contexto de la investigación			
6.2. Objetivos (General y específicos)			
6.3. Pregunta central de investigación			
6.4. Justificación			
6.5. Limitaciones			
6.6. Supuestos básicos			
6.7. Categorías, temas y patrones emergentes de la investigación			

	Consejo Nacional de Evaluación y Acreditación	Formato No.: 5.1.6 Informe de los proyectos de investigación (enfoque cualitativo) por Área y <u>sub-área</u> del conocimiento Página 2 de 3
---	--	---

7. Perspectiva teórica			
7.1. Estado del arte			
7.2. Perspectiva teórica asumida			
8. Metodología			
8.1. Enfoque cualitativo asumido y su justificación			
8.2. Muestra teórica y sujetos del estudio			
8.3. Métodos y técnicas de recolección de datos utilizados			
8.4. Criterios de calidad aplicados: credibilidad, confiabilidad y triangulación			
8.5. Métodos y técnicas para el procesamiento de datos y análisis de información			
9. Discusión de resultados o hallazgos			
10. Referencias			
11. Anexos o Apéndices			

Anexo G: Entrevista Abierta (Respuestas)

Tabla 3. Entrevista Abierta (Respuestas)

PREGUNTA	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	CONSENSO
¿Qué experiencia laboral tiene a nivel de farmacia y desde cuando dispensa medicamento?	Desde 2021, aprendió en la práctica.	1 año y 6 meses. Enfermera.	10 años de experiencia.	3 años, inició en 3er año de carrera.	12 años, licenciada.	4 años de experiencia.	5 años de experiencia.	12 años de experiencia.	4 años de experiencia.	6 años de experiencia.	La experiencia laboral en la farmacia es variada, desde aprendices recientes con menos de 2 años hasta profesionales consolidados con más de 12 años.
¿Qué procedimientos que realiza dentro de la farmacia son en los que usted se siente más cómodo y cuáles son los que más se le dificulta?	Cómoda en facturación; estrés en dispensación.	Cómoda en atención; dificultad en ubicación de nuevo medicamento	Cómoda en atención clínica.	No le gusta televenta; cómoda en facturación y entrega.	Cómoda en facturación; dificultad en televenta.	Cómoda en el área de Televentas	Cómoda en todas las áreas, Dificultad cuando el sistema no refleja medicamento genérico.	Cómoda en atención al cliente y dispensación	Cómodo en facturación y entrega	Cómoda en la mayoría de las áreas.	Algunos entrevistados señalan que la mayoría se siente segura en las tareas rutinarias y administrativas, pero tienen dificultades relacionadas con el sistema, especialmente cuando no refleja medicamentos genéricos.

PREGUNTA	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	CONSENSO
¿Usted le brinda información al paciente de cuál es la dosis de su medicamento?	Sí explica, especialmente a adultos mayores	No brinda dosis; lo deja al médico.	Sí explica y refuerza indicación.	Sí explica; consulta médica si hay dudas.	Sí explica en niños y adultos, incluyendo crónicos.	Sí, brinda información según la edad y la indicación.	Indica la dosis según la recte médica.	Brinda información cuando el medicamento lo permite.	Brinda información al cliente.	Orienta basándose en la receta médica.	La mayoría de los entrevistados sí brinda información sobre la dosis del medicamento, suelen reforzar lo indicado en la receta médica pero algunos profesionales consultan al médico o se limitan a lo que la receta establece.
¿Se le han presentado situaciones con clientes difíciles y cuál ha sido su experiencia en el manejo de esta?	Firme pero respetuosa.	Mantiene calma y respeto.	Prudente y paciente.	Intenta resolver; si no puede, llama al jefe.	Escucha y responde con amabilidad.	Maneja la situación escuchando al cliente y verificando el error.	Mantiene la calma y los atiende con respeto.	Atiende con paciencia, comprensión y respeto.	Mantiene la calma y busca soluciones.	Maneja situación con paciencia y respeto	La calma, el respeto y la paciencia son claves para manejar clientes difíciles, pero cuando no se logra solución directa, se recurre a un superior.
¿De qué forma usted realiza el proceso de dispensación ante un cliente de la farmacia?	Factura, busca, verifica y orienta.	Solo realiza búsqueda.	Revisa receta y confirma antes de entregar.	Saludo, solicita receta y consulta médico si es necesario.	Verifica receta y guarda respaldo fotográfico.	Saluda, se presenta y consulta que necesita.	Atiende a los clientes por turnos.	Saluda, lo atiende cordialmente y se despide.	Saluda al cliente, le ofrece ayuda y realiza entrega.	Recibe el pedido, lo factura y entrega al cliente.	El proceso de dispensación inicia con un saludo y atención cordial al cliente. La verificación de la receta es un paso esencial antes de la entrega.

PREGUNTA	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	CONSENSO
¿Cómo maneja usted las situaciones en las que un cliente solicita medicamento sin receta médica?	No vende controlados sin receta.	No vende controlados; ofrece alternativas.	No vende antibióticos sin receta.	Pregunta antecedente y no vende antibióticos sin receta.	Consulta a regente en controlado y respeta la normativa.	No vende si es un medicamento controlado	El medicamento controlado los vende solo con receta.	Recomienda asistir al médico si son controlados.	No vende sin receta médica controlados.	En medicamento controlado pide obligatorio la receta médica.	Los medicamentos controlados y antibióticos no se dispensan sin receta médica.
¿Podría describir la formación o capacitación que ha recibido para el desempeño de sus funciones y explicar cómo esta ha influido en su práctica diaria?	Capacitación interna y laboratorio.	Capacitación inicial al ingresar.	Formación académica y experiencia práctica.	Aprendió de manera empírica.	Capacitación de laboratorio y experiencia.	Recibió capacitación al iniciar el trabajo.	Capacitación impartida por laboratorios y la farmacia.	Capacitación en la farmacia.	Recibió capacitación por parte de laboratorios.	Recibió capacitación por laboratorio.	La capacitación proviene principalmente de laboratorios y de la propia farmacia, y la experiencia práctica y el aprendizaje empírico complementan la formación recibida.
¿En qué áreas o temas relacionados con la atención al cliente o dispensación de medicamento considera que necesitaría una mayor capacitación?	Atención al cliente y comunicación	Dosificación	Reacciones adversas.	Dosificación pediátrica.	Dosificación.	Atención al cliente.	Atención al cliente.	Medicamento controlado.	Dispensación de medicamento.	Uso del sistema.	La atención al cliente y la comunicación son áreas prioritarias de capacitación y se requiere mayor formación en aspectos técnicos como dosificación y reacciones adversas.

PREGUNTA	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	CONSENSO
Desde su experiencia, ¿de que manera considera que un manual de capacitación podría ayudarle a mejorar el desempeño de sus funciones?	Estandarizar procesos y apoyar nuevos.	Refuerzo clave para nuevos ingresos.	Brindaría seguridad profesional.	Gran apoyo para familiarizarse con medicamento.	Refuerzo clave para nuevos ingresos.	Refuerzo de conocimiento.	Ayudaría a los nuevos ingresos para hacer correctamente su dispensación.	Reforzar conocimiento mejoraría el desempeño.	Mejorar el servicio y buena dispensación.	Reforzar conocimiento, especialmente para el nuevo personal.	Un manual de capacitación ayudaría a reforzar conocimientos y mejorar el desempeño y ería un apoyo clave para el personal nuevo, facilitando su integración y correcta dispensación.
¿Qué contenido o temas considera que deberían incluirse en un manual de capacitación como apoyo en su labor diaria?	Vocación, dosificación, reacciones adversas.	Ubicación y almacenamiento.	Reacciones adversas.	Del medicamento genérico, agregar el medicamento comercial.	Dosificación, reacciones adversas y Dosificación pediátrica.	Reacciones adversas, Dosificación, capacitación y atención al cliente.	Procesos de dispensación.	Información sobre medicamento controlado.	Proceso de una buena dispensación.	Dosificación y reacciones adversas.	La dosificación y las reacciones adversas son contenidos esenciales que debe incluir el manual.

Anexo H: Observación Directa (Cheklist – Respuestas)

Tabla 4. Observación Directa (Cheklist – Respuestas)

PREGUNTA	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	CONSENSO
¿El dependiente saluda de manera respetuosa al usuario?	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✗	La mayoría de los dependientes sí saluda de manera respetuosa al usuario.

PREGUNTA	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	CONSENSO
¿Mantiene un trato amable y cordial durante la atención?	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	El dependiente mantiene siempre un trato amable y cordial durante la atención.
¿Escucha con atención la solicitud del usuario?	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	El dependiente generalmente escucha con atención la solicitud del usuario. Existe una minoría que señala lo contrario, pero no afecta la tendencia general.
¿Brinda información clara y comprensible?	✗	✗	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✗	✗	No siempre se brinda información clara y comprensible al usuario.
¿Muestra disposición para resolver dudas del cliente?	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	El dependiente siempre muestra disposición para resolver dudas del cliente.
¿Verifica correctamente la receta médica?	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	El dependiente siempre verifica correctamente la receta médica.
¿Confirma nombre, dosis y presentación del medicamento?	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓	El dependiente generalmente confirma nombre, dosis y presentación del medicamento.
¿Orienta al usuario sobre el uso correcto del medicamento?	✗	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	El dependiente generalmente orienta al usuario sobre el uso correcto del medicamento. Existe una minoría que señala que no siempre se brinda esta orientación.
¿Informa sobre horarios y duración del tratamiento?	✗	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	El dependiente generalmente orienta al usuario sobre el uso correcto del medicamento. Existe una minoría que señala que no siempre se brinda esta orientación.
¿Evita dispensar medicamentos sin receta cuando es requerida?	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	El personal evita dispensar medicamentos sin receta cuando esta es requerida, en todos los casos observados.
¿Los medicamentos están ordenados adecuadamente?	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	Los medicamentos están ordenados adecuadamente en todos los casos observados.
¿El área de trabajo se mantiene limpia y organizado?	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓	El área de trabajo se mantiene limpia y organizada en la mayoría de los casos, evidenciando el cumplimiento de las normas de higiene.
¿El personal cumple normas sanitarias básicas?	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	El personal cumple con las normas sanitarias básicas en todos los casos observados.
¿Aplica principios éticos en la atención al usuario?	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	El personal aplica principios éticos en la atención al usuario en todos los casos
¿Refleja los valores institucionales (respeto, responsabilidad)?	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	El personal utiliza correctamente el uniforme o identificación en todos los casos, evidenciando el cumplimiento de las normas establecidas.

PREGUNTA	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	CONSENSO
¿Utiliza correctamente el uniforme o identificación?	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	El personal utiliza correctamente el uniforme o identificación en todos los casos, evidenciando el cumplimiento de las normas establecidas.

Anexo I: Triangulación de Datos.

Tabla 5. Triangulación de Datos.

INDICADOR	ENTREVISTA ABIERTA	OBSERVACION DIRECTA	TEORIA	TRIANGULACION
Trato amable y respeto al usuario	El personal señala que mantiene respeto y cordialidad al atender.	La mayoría saluda y mantiene trato amable.	La atención al cliente en farmacia es un proceso de interacción humana que implica empatía, respeto y comunicación efectiva, fortaleciendo la confianza del usuario y la percepción de calidad del servicio farmacéutico.	Existe coherencia entre discurso y práctica; el trato amable es una fortaleza del servicio.
Claridad en la comunicación	Algunos explican dosis; otros se limitan a la receta.	No siempre la información es clara.	La comunicación clara es esencial en la atención farmacéutica porque permite comprender el uso adecuado de medicamentos, reduce riesgos y favorece la adherencia terapéutica del paciente.	Hay intención de orientar, pero falta estandarizar la comunicación.
Capacidad para orientar sobre medicamentos	La mayoría orienta según receta.	Generalmente orientan sobre uso correcto.	La orientación farmacéutica incluye la explicación del uso, efectos y precauciones de los medicamentos, garantizando un uso racional y seguro	Existe orientación básica, pero depende del criterio individual.
Resolución de dudas del cliente	Escuchan y buscan soluciones; recurren a superiores si es necesario.	Muestran disposición a resolver dudas.	La escucha activa y la respuesta empática son elementos clave para la satisfacción del usuario y la calidad del servicio farmacéutico.	El personal demuestra actitud positiva para resolver dudas.
Tiempo de atención	Mencionan presión laboral.	En alta demanda disminuye personalización.	La calidad del servicio requiere equilibrio entre eficiencia operativa y seguridad del paciente, evitando que la sobrecarga afecte la atención.	La carga laboral impacta la calidad del tiempo de atención.

INDICADOR	ENTREVISTA ABIERTA	OBSERVACION DIRECTA	TEORIA	TRIANGULACION
Verificación de receta médica	Afirman revisar recetas antes de dispensar.	Siempre verifican correctamente.	La verificación técnica de la receta es fundamental para prevenir errores y garantizar la seguridad del paciente.	Hay cumplimiento consistente del procedimiento.
Explicación de dosis y uso	Mayoría explica dosis.	Orientan con algunas excepciones.	La información sobre dosis y uso previene errores terapéuticos y promueve el uso seguro del medicamento.	Se orienta, pero falta uniformidad.
Manejo del sistema de inventario	Reportan dificultades técnicas.	Medicamentos ordenados adecuadamente.	El control de inventarios es crítico para la seguridad del paciente y la eficiencia operativa del servicio farmacéutico.	Buen orden físico, pero requiere refuerzo tecnológico.
Identificación de medicamentos genéricos	Dificultad con el sistema.	Búsqueda adecuada observada.	La correcta identificación de medicamentos garantiza una dispensación segura y precisa.	Existen brechas técnicas que requieren capacitación.
Cumplimiento de protocolos de dispensación	Reconocen seguir procesos.	Cumplen normas sanitarias.	Los protocolos estandarizados reducen errores y fortalecen la seguridad del paciente	Cumplimiento general,
Nivel de conocimientos técnicos	Expresan necesidad de capacitación.	Se evidencian dudas específicas.	La formación continua fortalece competencias profesionales y mejora la calidad del servicio farmacéutico.	Existe brecha formativa.
Necesidades de capacitación	Solicitan formación adicional.	Se observan áreas de mejora.	La capacitación sistemática mejora el desempeño y la calidad del servicio.	Necesidad clara de capacitación estructurada.
Seguridad en la ejecución de funciones	Inseguridad en casos complejos.	Cumplen normas sanitarias.	El desarrollo profesional incrementa la seguridad y confianza en el desempeño laboral.	Seguridad adecuada pero mejorable.
Aplicación de normas éticas	Actúan con respeto.	Aplican principios éticos.	La ética profesional es un pilar fundamental del servicio farmacéutico.	Fuerte cumplimiento ético.

INDICADOR	ENTREVISTA ABIERTA	OBSERVACION DIRECTA	TEORIA	TRIANGULACION
Uso de herramientas tecnológicas	Dificultades con el sistema.	Uso básico correcto.	La capacitación tecnológica mejora la eficiencia operativa del personal.	Requiere refuerzo tecnológico.
Eficiencia en tareas rutinarias	Se sienten cómodos en tareas administrativas.	Ejecución ordenada.	La capacitación optimiza el desempeño operativo en tareas rutinarias.	Buen desempeño rutinario.
Manejo de situaciones difíciles	Mantienen calma y respeto.	Actitud paciente observada.	Las habilidades blandas favorecen la resolución de conflictos en la atención al usuario.	Fortaleza en manejo interpersonal.
Organización del trabajo	Perciben buena distribución.	Desorganización en horas pico.	La planificación laboral mejora la eficiencia del servicio farmacéutico.	Necesita fortalecerse en alta demanda.
Trabajo en equipo	Colaboran y recurren a superiores.	Coordinación observable.	El trabajo en equipo fortalece la calidad y continuidad del servicio.	Existe cooperación funcional.
Cumplimiento de procedimientos	Afirman seguir protocolos.	Aplicación consistente.	La estandarización de procesos garantiza uniformidad y seguridad en la atención farmacéutica.	Cumplimiento adecuado, requiere formalización escrita.

Anexo J: Vista Externa de la Farmacia Maria Inmaculada – Rivas.



Anexo K: Vista Interna de la Farmacia Maria Inmaculada - Rivas.



Anexo L: Manual de Capacitación (Producto Final)

Universidad Central de Nicaragua

“Agnitio Ad Verum Ducit”



Diseño de Proyecto de Investigación (Enfoque Cualitativo)

Manual de Capacitación Dirigido al Personal Dependiente de la Farmacia Maria

Inmaculada – Rivas.

Autor (es): Br. Cristhian Camila Mejía Raudez y Br. Junieth Denisse Blandino Pérez.

Asesor: Lic. Cristhian Jesús Serrano Boza.

Marzo 2026

Índice de Contenidos

Presentación.....	87
Introducción	8
Objetivos	88
<i>Objetivo General.....</i>	<i>88</i>
<i>Objetivos Específicos</i>	<i>88</i>
Capítulo I Identidad Institucional.....	88
<i>MISIÓN.....</i>	<i>88</i>
<i>VISIÓN.....</i>	<i>88</i>
<i>VALORES.....</i>	<i>89</i>
<i>Saludo Establecido en la Farmacia María Inmaculada.....</i>	<i>89</i>
Objetivos del Saludo	90
Capítulo II. Presentación Personal y Uniforme	91
<i>Importancia de la Presentación Personal</i>	<i>91</i>
<i>Normas de Presentación Personal.....</i>	<i>92</i>
<i>Uso del Uniforme en la Farmacia María Inmaculada</i>	<i>92</i>
<i>Distribución del Uniforme Según el Día</i>	<i>93</i>
<i>Importancia del Uso del Uniforme</i>	<i>93</i>
<i>Responsabilidad del Personal.....</i>	<i>94</i>

Capítulo III. La Dispensación de Medicamentos94

Procedimiento para la Dispensación de Medicamentos..... 94

Verificación de la Receta Médica95

Orientación al Paciente95

Registro de la Dispensación.....96

Importancia de la Dispensación Responsable.....96

Capítulo IV. Principios de la Atención en la Farmacia María Inmaculada.....96

Respeto:..... 96

Empatía:..... 96

Comunicación Clara:..... 96

Responsabilidad:..... 96

Confidencialidad: 96

Escucha Activa..... 97

Manejo de Dudas y Consultas 97

Actitud Profesional 97

Capítulo V. Organización y Distribución de los Medicamentos.97

Orden de los Medicamentos de la A a la Z. 98

Productos Ubicados en Areas Separadas. 98

Productos Ubicados en Vitrinas..... 98

Capítulo VI. Formas Farmacéuticas y Reacciones Adversas.....98

<i>Formas Farmacéuticas</i>	99
Aerosol para Inhalación	99
Capsula.....	99
Capsula Blanda	99
Champú	100
Comprimido	100
Comprimido de Liberación Prolongada.....	100
Comprimido de Liberación Retardada.....	100
Comprimido Masticable.....	100
Comprimido Recubierto.....	100
Comprimido de Recubierto de Liberación Prolongada	21
Comprimido Recubierto de Liberación Retardada	21
Crema	101
Emulsión Tópica	101
Gel.....	101
Gel Oftálmico.....	101
Gragea	102
Jarabe	102
Loción	102
Ovulo.....	102
Parche Cutáneo	102
Parche Transdérmico.....	103
Polvo Oral	23

Polvo y Disolvente para Solución Inyectable	103
Polvo y Solución para Solución Inyectable	103
Pomada.....	103
Solución Inyectable.....	103
Solución Nasal	104
Solución para Nebulización	104
Supositorio	104
Suspensión Oral	104
Tableta.....	104
Tableta de Liberación Prolongada.....	104
Tableta de Liberación Retardada.....	105
Tableta Masticable	105
Tableta Recubierta.....	105
Tableta Sublingual	105
Tableta Vaginal.....	105
Ungüento.....	106
Ampolla.....	106
Vial.....	106
<i>Reacciones Adversas.....</i>	<i>106</i>
Antibióticos.....	106
Gastroenterología.....	115
Neumología y Alergia	116
Antialérgicos	117

Cardiovascular	118
Antihipertensivos	118
Bloqueadores de canales de calcio	119
Hematología.....	122
Soluciones Electrolíticas y Sustitutos del Plasma.....	123
Neurología.....	123
Ginecología y Obstetricia	126
Otorrinolaringología	128
Oftalmología	129
Dermatología.....	130
Nutrición	133
Antiinflamatorios	134
Endocrinología.....	135
Recomendaciones.	138
Bibliografía	140

Presentación

El presente Manual de Capacitación ha sido elaborado como parte del proceso de investigación realizado en la Farmacia María Inmaculada, ubicada en la ciudad de Rivas, Nicaragua. Este manual surge como resultado de la observación directa del funcionamiento de la farmacia y de la interacción con el personal que labora en ella, permitiendo identificar la importancia de fortalecer los conocimientos y las prácticas relacionadas con la dispensación de medicamentos y la atención al usuario.

La Farmacia María Inmaculada cumple un papel fundamental en la comunidad, ya que brinda servicios relacionados con el cuidado de la salud de la población. Por esta razón, es indispensable que el personal cuente con los conocimientos necesarios para desempeñar sus funciones de manera responsable, segura y profesional.

Este documento ha sido elaborado con el propósito de servir como una guía de apoyo para el personal, proporcionando información clara y útil sobre temas relacionados con la dispensación de medicamentos, la atención al paciente, la presentación personal, la organización de los productos, el manejo de medicamentos controlados y el conocimiento de las reacciones adversas de los medicamentos.

Es importante destacar que la farmacia no solo es un establecimiento donde se comercializan medicamentos, sino también un espacio donde se brinda orientación, apoyo y servicio a los pacientes. Por ello, el personal tiene la responsabilidad de actuar con ética, respeto y compromiso, contribuyendo al bienestar y la seguridad de los usuarios.

Este manual busca fortalecer las capacidades del personal, promover buenas prácticas farmacéuticas y mejorar la calidad del servicio que se ofrece en la Farmacia María Inmaculada, beneficiando tanto al personal como a la población que acude a este establecimiento.

Objetivos

Objetivo General

Fortalecer los conocimientos, habilidades y actitudes del personal de la Farmacia María Inmaculada para mejorar la calidad en la dispensación de medicamentos y la atención al usuario.

Objetivos Específicos

- Promover el uso adecuado y seguro de los medicamentos.
- Fomentar el cumplimiento de normas éticas.
- Mejorar la comunicación con el paciente.
- Garantizar una dispensación responsable.

Capítulo I Identidad Institucional

MISIÓN

Brindar servicios médicos y farmacéuticos de confianza, que mejoren la calidad de vida de todos nuestros clientes y pacientes.

VISIÓN

Ser un centro de referencia local para la salud y la distribución de medicamentos al mejor precio. Creciendo de la mano con los avances médico-científicos.

VALORES

- Honestidad
- Responsabilidad
- Compromiso
- Respeto
- Cortesía
- Estructura

Importancia del Saludo

El saludo es el primer contacto que se establece entre el personal de la Farmacia María Inmaculada y el paciente, por lo tanto, representa un elemento fundamental para brindar una atención de calidad. Un saludo cordial y respetuoso permite que el paciente se sienta bien recibido, generando confianza y seguridad desde el inicio de la atención.

En la Farmacia María Inmaculada, el saludo forma parte de la atención profesional, ya que refleja la amabilidad, el respeto y el compromiso del personal hacia los pacientes. Un buen saludo contribuye a crear un ambiente agradable y demuestra el interés del personal en ayudar al usuario con sus necesidades de salud.

Además, el saludo permite iniciar una comunicación efectiva, facilitando que el paciente se sienta en confianza para expresar sus dudas o solicitar orientación sobre su tratamiento.

Saludo Establecido en la Farmacia María Inmaculada

El personal de la Farmacia María Inmaculada debe dirigirse a los pacientes utilizando el siguiente saludo institucional:

“Muy buenas tardes, Farmacia María Inmaculada, ¿en qué le podemos ayudar?”

Este saludo debe realizarse con un tono de voz amable, respetuoso y profesional, manteniendo contacto visual y una actitud positiva.

Asimismo, como parte de la promoción y buena atención, se utiliza la siguiente expresión:

“Visite Farmacia María Inmaculada y se sentirá mucho mejor.”

Esta frase forma parte de la identidad de la farmacia y transmite confianza al paciente.

Objetivos del Saludo

El saludo tiene como objetivos:

- Brindar una atención cordial y respetuosa
- Generar confianza en el paciente
- Crear un ambiente agradable
- Demostrar profesionalismo
- Mejorar la calidad de atención

Importancia del saludo en la atención farmacéutica

El saludo es importante porque permite fortalecer la relación entre el personal y el paciente. Una buena atención inicia con un saludo adecuado, ya que esto influye en la percepción del servicio recibido.

El personal de la Farmacia María Inmaculada debe mantener siempre una actitud amable, respetuosa y profesional, ya que esto contribuye a brindar una atención humanizada y de calidad.

Capítulo II. Presentación Personal y Uniforme

A continuación, se describen los lineamientos relacionados con la presentación personal y el uso adecuado del uniforme dentro del establecimiento farmacéutico.

Presentación Personal y Uniforme en la Farmacia María Inmaculada

La presentación personal es un aspecto fundamental en el desempeño del personal que labora en la Farmacia María Inmaculada, ya que refleja la imagen, el orden y el profesionalismo del establecimiento. Una adecuada presentación personal permite transmitir confianza, respeto y seguridad a los pacientes, lo cual contribuye a brindar una atención de calidad.

El personal de farmacia debe mantener una apariencia limpia, ordenada y adecuada durante su jornada laboral, ya que representa la imagen de la farmacia ante los pacientes. Una buena presentación personal demuestra responsabilidad, respeto hacia el paciente y compromiso con el trabajo.

Importancia de la Presentación Personal

La presentación personal es importante porque:

- Refleja profesionalismo
- Genera confianza en los pacientes
- Mejora la imagen de la farmacia
- Demuestra respeto hacia los usuarios
- Contribuye a una atención de calidad

Normas de Presentación Personal

El personal de la Farmacia María Inmaculada debe cumplir con las siguientes normas:

- Mantener el uniforme limpio y en buen estado
- Presentarse aseado y ordenado
- Mantener el cabello limpio y bien arreglado
- Mantener las uñas limpias y cortas
- Evitar el uso de accesorios excesivos
- Mantener una actitud respetuosa y profesional

Estas normas permiten brindar una mejor imagen y garantizar un ambiente adecuado dentro de la farmacia.

Uso del Uniforme en la Farmacia María Inmaculada

El uniforme es un elemento importante que identifica al personal de la Farmacia María Inmaculada y permite que los pacientes reconozcan fácilmente al personal encargado de brindar atención.

El uso del uniforme es obligatorio durante la jornada laboral y debe mantenerse limpio y en buenas condiciones.

El uniforme contribuye a mantener el orden, la organización y la imagen profesional de la farmacia.

Distribución del Uniforme Según el Día

En la Farmacia María Inmaculada, el personal utiliza un uniforme diferente según el día de la semana, organizado de la siguiente manera:

- Lunes: camisa color naranja
- Martes: camisa color roja
- Miércoles: camisa color amarilla
- Jueves: camisa color blanca
- Viernes: camisa color naranja
- Sábado: camisa color blanca
- Domingo: camisa color azul

Este orden permite mantener una adecuada organización e identificación del personal durante la semana laboral.

Importancia del Uso del Uniforme

El uso del uniforme es importante porque:

- Identifica al personal de la farmacia
- Refleja orden y profesionalismo
- Mejora la imagen del establecimiento
- Genera confianza en los pacientes
- Contribuye a una atención adecuada

Responsabilidad del Personal

Es responsabilidad del personal de la Farmacia María Inmaculada cumplir con las normas de presentación personal y uso del uniforme, ya que esto forma parte de la calidad del servicio que se brinda a los pacientes.

El cumplimiento de estas normas contribuye a mantener una imagen profesional y garantiza una atención adecuada a los usuarios.

Capítulo III. La Dispensación de Medicamentos

La dispensación de productos farmacéuticos es una de las funciones más importantes que se realizan dentro de la farmacia, ya que consiste en el proceso mediante el cual el personal farmacéutico entrega los medicamentos al paciente de forma responsable y segura. Este proceso inicia desde el momento en que el paciente presenta su receta médica, o en algunos casos, cuando solicita un medicamento que no requiere prescripción médica.

El personal de farmacia debe revisar cuidadosamente la solicitud del paciente, verificar que todo esté correcto y asegurarse de que el medicamento sea el adecuado según la indicación médica o la necesidad del usuario. Finalmente, se realiza la entrega del medicamento, acompañada de la orientación necesaria para su uso correcto, con el objetivo de contribuir a la mejora de la salud del paciente.

Procedimiento para la Dispensación de Medicamentos

La dispensación de medicamentos es un proceso que debe realizarse de forma ordenada y responsable, siguiendo una serie de pasos que permiten garantizar una atención segura y de calidad.

Verificación de la Receta Médica

El primer paso consiste en revisar la receta médica para confirmar que esté completa y sea válida. El personal debe verificar el nombre del medicamento, la dosis, la cantidad y que la receta corresponda al paciente.

En el caso de medicamentos que no requieren receta médica, el personal debe evaluar la situación del paciente antes de entregar el medicamento, con el fin de evitar riesgos para su salud.

Orientación al Paciente

Es importante preguntar al paciente si es la primera vez que utilizará el medicamento, ya que esto permite brindar una mejor orientación. El personal debe explicar claramente cómo debe tomar el medicamento, cada cuánto tiempo y durante cuánto tiempo debe usarlo.

El personal debe informar sobre:

- Dosis indicada
- Horario de administración
- Duración del tratamiento
- Posibles reacciones adversas
- Recomendaciones especiales

También se deben explicar las recomendaciones necesarias, como evitar suspender el tratamiento antes de tiempo o no exceder la dosis indicada.

Registro de la Dispensación

Una vez que se entrega el medicamento, el personal debe registrar la dispensación en el sistema de la farmacia. Este registro es importante para llevar un control adecuado de los medicamentos y garantizar un buen manejo de los productos farmacéuticos.

Importancia de la Dispensación Responsable

La dispensación de medicamentos no consiste únicamente en entregar un producto, sino que también implica una gran responsabilidad por parte del personal de farmacia. Una correcta dispensación contribuye a mejorar la salud del paciente, prevenir complicaciones y garantizar el uso seguro de los medicamentos.

Capítulo IV. Principios de la Atención en la Farmacia María Inmaculada

El personal debe basarse en los siguientes principios:

Respeto: Tratar al paciente con cortesía, sin discriminación y con amabilidad.

Empatía: Comprender la situación del paciente, mostrando interés por su bienestar.

Comunicación Clara: Utilizar un lenguaje sencillo y entendible, evitando términos técnicos que puedan generar confusión.

Responsabilidad: Brindar información correcta y segura sobre el medicamento.

Confidencialidad: Respetar la privacidad del paciente y no divulgar información sobre su estado de salud.

Escucha Activa

La escucha activa es una herramienta fundamental en la atención al usuario. El personal debe prestar atención a lo que el paciente expresa, sin interrumpirlo, permitiéndole explicar sus dudas o síntomas. Escuchar atentamente facilita brindar una orientación adecuada y fortalece la confianza del paciente.

Manejo de Dudas y Consultas

Cuando el paciente tenga dudas, el personal debe responder con claridad y seguridad. En caso de no contar con la información necesaria, se debe consultar fuentes confiables o recomendar al paciente acudir al médico. El personal no debe diagnosticar enfermedades, pero sí puede orientar sobre el uso correcto del medicamento.

Actitud Profesional

Durante la atención, el personal debe:

- Mantener contacto visual
- Utilizar un tono de voz amable
- Mostrar disposición para ayudar
- Evitar distracciones como el uso del celular

La actitud profesional refuerza la imagen de la Farmacia María Inmaculada y demuestra compromiso con la salud del paciente.

Capítulo V. Organización y Distribución de los Medicamentos.

A continuación, se describirá la forma en que están organizados y distribuidos los medicamentos.

Orden de los Medicamentos de la A a la Z.

Los medicamentos se encuentran organizados en los estantes, siguiendo un orden alfabético, lo que facilita su localización.

Productos Ubicados en Areas Separadas.

- Leches y formulas infantiles.
- Material de reposición (gasas, jeringas, guantes, vendas, branulas, scalps, mascarillas, etc.)
- Medicamentos controlados.
- Refrigeración (Insulinas, electrolit, pasta al agua, óvulos, colirios)

Productos Ubicados en Vitrinas.

- Productos dermatológicos (Eucerin, Nivea, Sebamed, Isispharma)
- Cuidado y salud bucal (Pastas de dientes, productos Kin, enjuagues bucales, Fixodent, cepillos)
- Equipos médicos (Glucómetros, tensiómetros, nebulizadores, humidificador para oxígenoFarfarade)

Capitulo VI. Formas Farmacéuticas y Reacciones Adversas

A continuación, se describieron de manera clara y sencilla las diferentes formas farmacéuticas, explicando sus principales características. Además, se abordaron las reacciones adversas más importantes, con el propósito de fortalecer el conocimiento y contribuir a una dispensación segura y responsable de los medicamentos.

Formas Farmacéuticas

Las formas farmacéuticas son las diferentes presentaciones que pueden tener los medicamentos, desde pastillas y cápsulas hasta cremas y soluciones inyectables.

Aerosol para Inhalación

Preparación farmacéutica por lo general multidosis caracterizada como un sistema disperso heterogéneo en dos fases; externa tipo gaseosa que es un gas propelente e interna tipo líquida o sólida a una mezcla de ellas que contiene el principio activo y puede contener excipientes. Su absorción depende de la vascularización del sitio de aplicación a través de la vía inhalatoria que comprende el tracto respiratorio por inhalación oral o nasal, con efecto local o sistémico.

Capsula

Preparación sólida de dosis única donde el principio activo y los excipientes están contenidos en un receptáculo duro. El contenido del mismo puede ser una preparación sólida o semisólida. Son para uso oral; cuando no se ha modificado intencionalmente la velocidad de liberación del principio activo es capsulas de liberación inmediata.

Capsula Blanda

Preparación sólida de dosis única donde el principio activo y los excipientes están contenidos en un receptáculo suave de una sola pieza con capacidad y forma variable. Son para uso oral y cuando no se ha modificado intencionalmente la velocidad de liberación del principio activo son capsulas de liberación inmediata.

Champú

Preparación líquida o semisólida uso multidosis sobre el cuero cabelludo en seco o lavado con agua, que contienen un principio activo que según su calidad pueden ser soluciones, suspensiones o emulsiones con agentes tensioactivos.

Comprimido

Preparación sólida de dosis única sin recubrimiento, para uso oral para liberar el principio activo en fluidos gastrointestinales a razón de las propiedades intrínsecas del principio activo.

Son de liberación inmediata.

Comprimido de Liberación Prolongada

Preparación sólida de dosis única. Comprimido de liberación modificada que muestra una liberación más lenta del principio activo que la del comprimido de liberación inmediata, a fin de reducir la frecuencia de dosificación.

Comprimido de Liberación Retardada

Preparación sólida de dosis única, comprimido de liberación modificada destinado a resistir el fluido gástrico y para liberar el principio activo en el fluido intestinal.

Comprimido Masticable

Preparación sólida de dosis única de liberación inmediata con o sin recubrimiento, para ser masticado antes de tragar.

Comprimido Recubierto

Preparación sólida de dosis única que consiste en un comprimido recubierto que contiene película polimérica delgada o de azúcar para su disolución en el fluido gastrointestinal, para

liberar el principio activo a una velocidad que no se retrase significativamente en comparación con el comprimido sin recubrir.

Crema

Preparación semisólida de dosis única o multidosis cuyo aspecto es homogéneo con una fase lipófila y una fase acuosa, una de las cuales se dispersa en la otra, el principio activo se dispersa en la base. La crema tópica está destinada a su administración sobre un punto en particular en la superficie exterior del cuerpo (piel y mucosas) y en ocasiones administración transdérmica.

Emulsión Tópica

Preparación líquida multidosis, para administración tópica en un punto en particular a nivel superficial, su absorción depende de la vascularización del sitio obteniéndose efectos locales y no sistémicos.

Gel

Preparación semisólida de dosis única o multidosis cuyo principio activo se disuelve o dispersa en la base que puede ser hidrófila o hidrófoba. Gel tópico destinado para administrarse sobre un punto en particular en la superficie externa del cuerpo (piel y mucosas) su administración transdérmica se puede obtener por la misma vía.

Gel Oftálmico

Preparación semisólida de dosis única o multidosis cuyo gel es estéril para uso ocular.

Gragea

Preparación sólida de dosis única con comprimido o tableta recubierta con una capa de azúcar para mejorar el sabor para uso oral, cuando el revestimiento se disuelve o se desintegra el principio activo es liberado en el fluido gastrointestinal a una velocidad que depende de sus propiedades intrínsecas. Son de liberación inmediata.

Jarabe

Preparaciones acuosas que se caracterizan por un sabor dulce y una consistencia viscosa

Loción

Preparaciones líquidas emulsificadas que, por lo general, están destinadas para la aplicación externa del cuerpo, sobre la piel. Se preparan disolviendo o dispersando el principio activo en la fase más apropiada aceite o agua agregando el emulsificante y mezclando las fases para formar una emulsión fluida uniforme.

Ovulo

Preparación sólida de dosis única, con volumen y consistencia adecuada para su inserción en la vagina para obtener un efecto local. Contiene uno o más principios activos dispersos o disueltos en una base adecuada soluble o dispensable en agua, o que pueda fundirse a la temperatura corporal.

Parche Cutáneo

Preparación de dosis única, flexible, destinada a ser aplicada a la piel intacta para obtener un efecto local por la penetración del principio activo en la piel. Es de liberación inmediata.

Parche Transdérmico

Preparación de dosis única flexible destinada a ser aplicada a la piel intacta para obtener un efecto sistémico durante un período prolongado de tiempo. Consisten en una hoja de soporte en el cual se deposita una matriz que contiene el principio activo y además un adhesivo que debe de ser sensible a la presión para asegurar la adherencia de la preparación a la piel.

Polvo y Disolvente para Solución Inyectable

Preparación farmacéutica, que consiste en un polvo y disolvente estériles (en solución), solo la forma farmacéutica “polvo” contiene el principio activo y ambas formas farmacéuticas son envasadas individualmente por separado, destinadas a la preparación de una solución para inyección disolviendo el polvo en la solución.

Polvo y Solución para Solución Inyectable

Preparación farmacéutica, que consiste en un polvo y solución estériles y son envasadas individualmente por separado, para la preparación de una solución para inyección.

Pomada

Preparación semisólida, de dosis única o multidosis, que consiste en una base de una sola fase en la que sólidos o líquidos pueden dispersarse. El principio activo se disuelve o dispersa en la base, que puede ser hidrófila o hidrófoba. Está destinada a su administración sobre un punto en particular en la superficie exterior del cuerpo, se aplica directamente sobre la superficie de piel y mucosas.

Solución Inyectable

Preparación líquida estéril de dosis única o multidosis, que consiste en una solución destinada a la administración por inyección.

Solución Nasal

Preparación líquida de dosis única o multidosis que consiste en una solución destinada para uso nasal, por medio de un aplicador adecuado.

Solución para Nebulización

Preparación líquida que consiste en una solución destinada a ser convertidas por los nebulizadores en una pulverización para la medicación masiva.

Supositorio

Preparación sólida de una sola dosis de una forma, tamaño y consistencia adecuada para uso rectal, contiene el principio activo dispersado o disuelto en una base adecuada que puede ser soluble o dispersable en agua o fundirse a la temperatura corporal.

Suspensión Oral

Preparación líquida de dosis única o multidosis destinada a uso oral. El principio activo se encuentra dispersado en un vehículo adecuado.

Tableta

Preparación sólida, de dosis única que se forma a partir de polvos o granulados mediante compactación, sin recubrimiento. Están destinadas para uso oral y liberar el principio activo en los fluidos gastrointestinales a razón dependiente esencialmente de las propiedades intrínsecas del mismo, son de liberación inmediata.

Tableta de Liberación Prolongada

Preparación sólida de dosis única, tableta de liberación modificada que muestra una liberación más lenta del principio activo que la de una tableta de liberación inmediata. Es

sinónimo de tabletas de liberación controlada, tabletas de liberación sostenida, tableta de liberación extendida, tableta de acción repetida.

Tableta de Liberación Retardada

Preparación sólida de dosis única, tableta de liberación modificada destinada a resistir el fluido gástrico y para liberar el principio activo en el fluido intestinal.

Tableta Masticable

Preparación sólida de dosis única que contiene el principio activo con o sin excipientes adecuados. Debe ser masticada produciendo un residuo de sabor agradable en la cavidad oral que se traga fácilmente y no deja sabor amargo o desagradable al gusto.

Tableta Recubierta

Preparación sólida de dosis única que contiene principio activo con o sin excipientes adecuados y se recubre con un revestimiento designado.

Tableta Sublingual

Preparación sólida de dosis única con tableta no recubierta destinada para uso sublingual donde el principio activo se absorbe a través de la mucosa oral.

Tableta Vaginal

Preparación sólida de dosis única con tableta por lo general sin recubrir o recubierta con película, generalmente de mayor tamaño y de forma diferente a las tabletas para administración oral, destinada para la administración vaginal para obtener un efecto local.

Ungüento

Preparación semisólida de dosis única o multidosis con base en fase sólida o líquida para dispersarse, el componente activo se disuelve o dispersa en forma hidrófila o hidrófoba.

Entiéndase como ungüento tópico el que está destinado a su aplicación sobre un punto en particular en la superficie del cuerpo directamente en piel o mucosa, en ciertos casos puede obtenerse la administración transdérmica.

Ampolla

Pequeño vial sellado, utilizado para contener y preservar una muestra, usualmente sólida o líquida. Las ampollas se cierran por fusión y son para dosis y empleo único, están comúnmente hechas de vidrio, aunque se pueden encontrar ampollas hechas de plástico o elastoméricos.

Vial

Pequeño vaso, botella o frasco destinado a contener medicamentos inyectables, del cual se van extrayendo las dosis convenientes. Fabricados en vidrio o plástico. Los viales más modernos suelen estar hechos de materiales plásticos tales como polipropileno. Se cierran herméticamente usando tapones adecuados, generalmente engargolados.

Reacciones Adversas

La reacción adversa se puede conceptualizar como cualquier respuesta inesperada y nociva que se presenta en un paciente tras la administración de un medicamento o intervención terapéutica que se administra en las dosis habituales. (Clínica Universidad de Navarra, 2023)

Antibióticos

Betalactámicos

Amoxicilina + Acido Clavulánico: Tabletas / comprimidos (500/125 mg, 875/125 mg),
Tabletas de liberación prolongada (según presentación comercial) Polvo para suspensión oral
(400/57 mg/5 mL, 600/42.9 mg/5 mL, entre otras) y Polvo para solución inyectable (1 g/200 mg,
500/100 mg)

Reacciones Adversas: Hepatitis, ictericia colestásica, síndrome de Stevens Johnson,
necrólisis epidérmica tóxica, dermatitis exfoliativa, casos de vasculitis, mareos, dolor de cabeza,
convulsiones (especialmente con dosis altas o en pacientes con insuficiencia renal); tinción
superficial de los dientes con la suspensión. La diarrea es común debido tanto al componente
clavulánico como a la amoxicilina.

Amoxicilina: Capsulas 250 y 500 mg, Tabletas y comprimidos 500 mg y 875 mg.
Tabletas dispersables o masticables, Polvo para suspensión oral 125 mg/ 5mL y Polvo para
solución inyectable.

Reacciones Adversas: Hipersensibilidad como urticaria, fiebre, dolores articulares,
anafilaxia, reacción tipo enfermedad del suero, encefalopatía por irritación cerebral en particular
con altas dosis o en pacientes con insuficiencia renal grave; riesgo de acumulación de electrolito,
pues las penicilinas inyectables contienen sodio o potasio y diarrea.

Ampicilina: Cápsulas (250 mg, 500 mg), Polvo para suspensión oral (125 mg/5 mL, 250
mg/5 mL) y Polvo para solución inyectable (IM/IV)

Reacciones Adversas: Hipersensibilidad como urticaria, fiebre, dolores articulares,
anafilaxia, reacción tipo enfermedad del suero. Raros: encefalopatía por irritación cerebral en
particular con altas dosis o en pacientes con insuficiencia renal grave; riesgo de acumulación de
electrolito, pues las penicilinas inyectables contienen sodio o potasio y diarrea.

Dicloxacilina: Cápsulas (250 mg, 500 mg) y Polvo para suspensión oral (125 mg/5 mL, 250 mg/5 mL)

Reacciones Adversas: Hipersensibilidad como urticaria, fiebre, dolores articulares, exantemas, angioedema, anafilaxia, reacción tipo enfermedad del suero. Raros: encefalopatía por irritación cerebral en particular con altas dosis o en pacientes con insuficiencia renal grave; riesgo de acumulación de electrolito, pues las penicilinas inyectables contienen sodio o potasio y diarrea.

Penicilina Benzatínica: Suspensión inyectable (1,200,000 UI; 2,400,000 UI)

Reacciones Adversas: Hipersensibilidad como urticaria, fiebre, dolores articulares, anafilaxia, reacción tipo enfermedad del suero. Raros: encefalopatía por irritación cerebral en particular con altas dosis o en pacientes con insuficiencia renal grave; riesgo de acumulación de electrolito, pues las penicilinas inyectables contienen sodio o potasio y diarrea.

Penicilina G Procaínica: Suspensión inyectable (400,000; 800,000; 1,000,000 UI).

Reacciones Adversas:

Hipersensibilidad como urticaria, fiebre, dolores articulares, exantemas, angioedema, anafilaxia, reacción tipo enfermedad del suero. Raros: encefalopatía por irritación cerebral en particular con altas dosis o en pacientes con insuficiencia renal grave; riesgo de acumulación de electrolito, pues las penicilinas inyectables contienen sodio o potasio y diarrea.

Cefalosporina

Cefalexina: Cápsulas (250 mg, 500 mg), Tabletas, Polvo para suspensión oral (125 mg/5 mL, 250 mg/5 mL)

Reacciones Adversas: El principal efecto adverso de las cefalosporinas es la reacción de hipersensibilidad. Heces oscuras, dolor torácico, escalofríos, tos, fiebre, dolor o dificultad al orinar, disnea, o lesiones labiales o bucales, adenopatías, fatiga o debilidad.

Ceftriaxona: Polvo para solución inyectable 1g.

Reacciones Adversas: El principal efecto adverso de las cefalosporinas es la reacción de hipersensibilidad. Heces oscuras, dolor torácico, escalofríos, tos, fiebre, dolor o dificultad al orinar, disnea, o lesiones labiales o bucales, adenopatías, fatiga o debilidad.

Carbapenems

Imipenem/Cilastatina: Ampolla IV 500/500 mg.

Reacciones Adversas: Náuseas (disminuyen al reducir la velocidad de infusión), vómitos, diarrea, erupción cutánea (raramente necrólisis epidérmica tóxica y síndrome de Stevens-Johnson).

Macrólidos

Azitromicina: Tabletas (500 mg), Cápsulas, Polvo para suspensión oral (200 mg/5 mL) y Polvo para solución inyectable (uso hospitalario).

Reacciones Adversas: Náuseas, vómitos, malestar abdominal y diarrea; son leves y menos frecuentes con azitromicina y claritromicina que con eritromicina. Menos frecuentes: gastritis, dolor de pecho, edema, ansiedad, trastornos del sueño, hipoestesia, leucopenia y fotosensibilidad.

Claritromicina: Tabletas (250 mg, 500 mg), Tabletas de liberación prolongada y Suspensión oral (125 mg/5 mL, 250 mg/5 mL).

Reacciones Adversas: Náuseas, vómitos, malestar abdominal y diarrea; son leves y menos frecuentes con azitromicina y claritromicina que con eritromicina.

Lincosaminas

Clindamicina: Cápsulas (150 mg, 300 mg), Solución inyectable y Solución tópica (uso dermatológico).

Reacciones Adversas: Diarrea (suspender el tratamiento), molestias abdominales, esofagitis, úlceras esofágicas, alteraciones del gusto, náuseas, vómitos, colitis asociada a antibióticos, ictericia, trombocitopenia, poliartritis, prurito, urticaria, reacciones anafilácticas.

Tetraciclinas

Doxiciclina: Cápsulas (100 mg), Tabletas y Polvo para suspensión (según presentación)

Reacciones Adversas: Náuseas, vómitos, diarrea (ocasionalmente colitis asociada a antibióticos), disfagia e irritación esofágica. Raros: hepatotoxicidad, pancreatitis, alteraciones de la sangre, fotosensibilidad, erupción cutánea, dermatitis exfoliativa, urticaria, anafilaxia y pericarditis), cefalea, anorexia, sequedad de boca, enrojecimiento, ansiedad.

Aminoglucósidos

Amikacina: Solución inyectable (100 mg/2 mL, 500 mg/2 mL).

Reacciones Adversas: Los más importantes son la nefrotoxicidad y la ototoxicidad irreversible (daño vestibular y auditivo). Un rash es común con estreptomicina.

Gentamicina: Solución inyectable, Gotas oftálmicas y Crema o ungüento tópico

Reacciones Adversas: Los más importantes son la nefrotoxicidad y la ototoxicidad irreversible (daño vestibular y auditivo). Un rash es común con estreptomicina, náuseas, vómitos,

colitis asociada a antibióticos, neuropatía periférica, y estomatitis. Pomada: incluyen sarpullido, descamación o ampollas en la piel, picazón, urticaria, inflamación en los ojos, rostro, garganta, lengua o labios, dificultad para respirar o tragar, ronquera, orinar menos o con menor frecuencia, y retención de líquidos.

Sulfonamidas y Trimetoprima

Trimetoprima sulfametoxazol: Tabletas (160/800 mg), Suspensión oral (40/200 mg/5 mL) y Solución inyectable.

Reacciones Adversas: Náuseas, diarrea, cefalea e hiperpotasemia, exantema cutáneo (incluyendo muy raramente sínd. de Stevens-Johnson), necrólisis epidérmica tóxica y fotosensibilidad (interrumpir la administración inmediatamente).

Fluoroquinolonas

Ciprofloxacin: Tabletas (250 mg, 500 mg, 750 mg), Tabletas de liberación prolongada, Suspensión oral, Solución inyectable y Gotas oftálmicas y óticas.

Reacciones Adversas: Flatulencia; dolor y flebitis en el sitio de inyección. Raros: disfagia, pancreatitis, dolor en el pecho, taquicardia, edema, sofocos, alteraciones del sueño, sudoración, hiperglucemia. trastornos del movimiento, tinnitus, y tenosinovitis.

Levofloxacin: Tabletas (500 mg, 750 mg), Solución inyectable y Gotas oftálmicas.

Reacciones Adversas: Flatulencia, estreñimiento, hiperhidrosis. Raras: taquicardia, palpitaciones, sueños anormales, tinnitus, hipoglucemia, insuficiencia hepática, síncope, hipertensión intracraneal benigna, neumonitis, neuropatía periférica, síntomas extrapiramidales, hiperglucemia, rabdomiólisis y estomatitis.

Nitrofuranos

Nitrofurantoina: Cápsulas (100 mg), Tabletas y Suspensión oral.

Reacciones Adversas: Anorexia, náuseas, vómitos y diarrea; reacciones pulmonares agudas y crónicas (fibrosis pulmonar, posible asociación con síndrome similar al lupus eritematoso), neuropatía periférica, urticaria, erupción y prurito.

Glucopéptidos

Vancomicina: Polvo para solución inyectable y Cápsulas (para uso oral en infecciones intestinales)

Reacciones Adversas: Tras la administración parenteral: nefrotoxicidad incluyendo insuficiencia renal y nefritis intersticial; ototoxicidad (suspender si se produce tinnitus), alteraciones hematológicas como neutropenia (generalmente después de 1 semana o una dosis acumulativa de 25 g).

Antimicóticos de Uso Sistémico

Fluconazol: Cápsulas (150 mg, 200 mg), Tabletas, Suspensión oral y Solución para infusión intravenosa.

Reacciones Adversas: Náuseas, malestar abdominal, diarrea, flatulencia, dolor de cabeza, erupción cutánea (suspender tratamiento, o continuar y vigilar de cerca si la infección es invasiva o sistémica).

Itraconazol: Cápsulas (100 mg) y Solución oral

Reacciones Adversas: Náuseas, dolor abdominal, erupción cutánea, vómitos, dispepsia, alteraciones del gusto, flatulencia, diarrea, estreñimiento, edema, dolor de cabeza, mareo, parestesia (suspender el tratamiento si se presenta neuropatía), trastorno menstrual, y alopecia.

Terbinafina: Tabletas (250 mg), Crema tópica y Spray o solución tópica

Reacciones Adversas: Malestar abdominal, anorexia, náuseas, diarrea, cefalea, erupción cutánea y urticaria, alteraciones del gusto, toxicidad hepática (ictericia, colestasis y hepatitis), en cuyo caso suspender el tratamiento, mareos, malestar general, fotosensibilidad, alteraciones psiquiátricas.

Antiprotazoarios

Metronidazol: Tabletas (250 mg, 500 mg), Suspensión oral, Solución inyectable, Óvulos vaginales y Gel o crema tópica.

Reacciones Adversas: Más frecuentes: trastornos gastrointestinales (incluyendo náusea y vómitos) Menos frecuentes: sabor metálico desagradable, sequedad bucal, lengua saburral, anorexia; hepatitis, ictericia, pancreatitis, mareo, somnolencia y dolor de cabeza,

Tinidazol: Tabletas (500 mg).

Reacciones Adversas: Más frecuentes: trastornos gastrointestinales (incluyendo náusea y vómito; Menos frecuentes: sabor metálico desagradable, sequedad bucal, anorexia, hepatitis, ictericia, pancreatitis, mareo, somnolencia y dolor de cabeza.

Antimalárico

Hidroxicloroquina: Tabletas (200 mg).

Reacciones Adversas: Náuseas, diarrea, dolor de cabeza, mareos, visión borrosa, graves: Problemas de visión, problemas cardíacos y reacciones psiquiátricas como ansiedad, alucinaciones y depresión.

Antivirales

Aciclovir: Tabletas (200 mg, 400 mg, 800 mg), Suspensión oral, Crema tópica y Solución inyectable

Reacciones Adversas: Náuseas, vómitos, dolor abdominal, diarrea, cefalea, fatiga, rash, hepatitis, ictericia, disnea, mareos, confusión, alucinaciones, convulsiones, y somnolencia, insuficiencia renal aguda, anemia, trombocitopenia y leucopenia.

Oseltamivir: Cápsulas (30 mg, 45 mg, 75 mg) y Polvo para suspensión oral.

Reacciones Adversas: Náuseas, vómito, dolor abdominal, cefalea, arritmias, convulsiones y alteraciones de la conciencia (usualmente en niños y adolescentes), y rash.

Antihelmínticos

Albendazol: Tabletas (200 mg, 400 mg) y Suspensión oral.

Reacciones Adversas: A dosis habituales puede ocurrir dolor abdominal o diarrea transitorias, flatulencia sobre todo en pacientes con infestación abdominal grave. Efectos adversos más graves, incluyen aumento de enzimas hepáticas alopecia y depresión medula ósea.

Mebendazol: Tabletas (100 mg) y Suspensión oral.

Reacciones Adversas: Dosis habituales puede ocurrir dolor abdominal o diarrea transitorias, flatulencia sobre todo en pacientes con infestación abdominal grave. Efectos adversos más graves aumento de enzimas hepáticas alopecia y depresión medula ósea.

Gastroenterología

Dispepsia y Reflujo Gastroesofágico.

Omeprazol: Cápsulas de liberación retardada (20 mg, 40 mg), Tabletas, Polvo para suspensión oral y Polvo para solución inyectable.

Reacciones Adversas: Son poco comunes, principalmente dolor de cabeza, náuseas, vómitos, dolor abdominal, flatulencia, diarrea, estreñimiento, boca seca, mareos, trastornos del sueño, fatiga, erupción y prurito.

Ranitidina: Tabletas (150 mg, 300 mg), Jarabe y Solución inyectable.

Reacciones Adversas: Son muy poco comunes: diarrea, dolor de cabeza y mareos. Menos frecuentes: visión borrosa, rash, necrólisis epidérmica tóxica y alopecia.

Antidiarreicos

Loperamida: Tabletas (2 mg), Capsula y Suspensión oral.

Reacciones Adversas: Náuseas, flatulencia, dolor de cabeza, mareos, menos comunes: dispepsia, vómitos, dolor abdominal, sequedad de boca, somnolencia, erupción cutánea.

Laxantes

Lactulosa: Jarabe y Solución oral.

Reacciones Adversas: Náuseas (se puede reducir al administrar con agua, jugo de frutas o alimentos), vómito, flatulencia, calambres y molestias intestinales y abdominales.

Náuseas y vómitos

Metoclopramida: Tabletas (10 mg), Jarabe y Solución inyectable.

Reacciones Adversas: Efectos extrapiramidales (sobre todo en niños y adultos jóvenes, ocurren pronto después del inicio del tratamiento y pueden permanecer hasta 24 h después de suspenderlo), hiperprolactinemia, ocasionalmente discinesia tardía con tratamientos prolongados, disnea, ansiedad, confusión, somnolencia, mareos, temblores, inquietud, cefalea, diarrea, depresión.

Dimenhidrinato: Tabletas (50 mg), Solución inyectable y Jarabe.

Reacciones Adversas: Comunes, somnolencia, sequedad de boca, nariz o garganta, visión borrosa, estreñimiento, graves: reacciones alérgicas, confusión, cambios de humor y latidos cardiacos rápidos o irregulares.

Ondansetron: Tabletas (4 mg, 8 mg), Tabletas sublinguales o dispersables y Solución inyectable.

Reacciones Adversas: Constipación, cefalea, rubor, reacciones locales en el sitio de inyección. Menos comunes: hipo, bradicardia, hipotensión, dolor en el pecho, arritmias, desordenes del movimiento y convulsiones. Con la administración IV, raramente: somnolencia, alteraciones visuales transitorias, muy raramente ceguera transitoria.

Neumología y Alergia

Broncodilatadores

Bromuro de Ipratropio: Solución para inhalación (nebulización), Inhalador en aerosol y Spray nasal.

Reacciones Adversas: Frecuentes: boca seca (el más común), estreñimiento y diarrea, tos, dolor de cabeza; Menos frecuentes: irritación de garganta, faringitis, estomatitis, taquicardia, retención urinaria, visión borrosa, mareo, vómitos, estomatitis; Raros: caries dental o piel seca.

Salbutamol: Inhalador en aerosol, Solución para nebulización, Jarabe y Tabletas.

Reacciones Adversas: Frecuentes: temblor fino (sobre todo en las manos), tensión nerviosa, dolor de cabeza, calambres musculares y palpitaciones

Corticoides Inhalados

Beclometasona: Inhalador en aerosol y Spray nasal.

Reacciones Adversas: Frecuentes: ronquera, disfonía, irritación de la garganta, y candidiasis bucal o de la garganta.

Antialérgicos

Antihistamínicos

Difenhidramina: Tabletas (25 mg, 50 mg), Jarabe y Solución inyectable.

Reacciones Adversas: Somnolencia, cefalea, déficit psicomotor, retención urinaria, sequedad de boca, visión borrosa y trastornos gastrointestinales; Menos frecuentes: hipotensión, palpitaciones, arritmias, mareo, confusión, y depresión.

Loratadina: Tabletas (10 mg) y Jarabe.

Reacciones Adversas: Somnolencia, cefalea, déficit psicomotor, retención urinaria, sequedad de boca, visión borrosa y trastornos gastrointestinales; Menos frecuentes: hipotensión, palpitaciones, arritmias, efectos extrapiramidales, mareo, confusión, depresión, trastornos del sueño, temblores, convulsiones, reacciones de hipersensibilidad.

Cardiovascular

Hipolipemiantes

Simvastatina: Tabletas (10 mg, 20 mg, 40 mg).

Reacciones Adversas: Mialgia, miopatía, rabdomiólisis, alteración de las pruebas de función hepática, rara vez causan hepatitis e ictericia, pancreatitis e insuficiencia hepática, amnesia, confusión, fatiga, trombocitopenia, trastornos visuales, y anemia.

Gemfibrozilo: Tabletas (600 mg).

Reacciones Adversas: Trastornos gastrointestinales, cefalea, fatiga, vértigo, erupción cutánea; raras pancreatitis, apendicitis, hepatitis, mareos, anemia, trombocitopenia, mialgia, supresión de médula ósea, visión borrosa, dermatitis exfoliativa, alopecia y fotosensibilidad.

Antihipertensivos

Diuréticos tiazídicos

Hidroclorotiazida: Tabletas (12.5 mg, 25 mg, 50 mg).

Reacciones Adversas: Trastornos gastrointestinales leves, alteraciones de lípidos, metabólicas y electrolíticas; hipopotasemia, hipercalcemia, hiperglucemia, alcalosis hipoclorémica, gota. Menos comunes: leucopenia, trombocitopenia e impotencia.

Inhibidores de la enzima convertidora de angiotensina (IECA)

Enalapril: Tabletas (5 mg, 10 mg, 20 mg) y Solución oral (según presentación).

Reacciones Adversas: Disnea, depresión, visión borrosa. Menos frecuentemente: boca seca, úlcera péptica, anorexia, arritmias, rubor, confusión, nerviosismo, somnolencia, insomnio, vértigo, calambres musculares, tinnitus, alopecia, sudoración,

Captopril: Tabletas (25 mg, 50 mg).

Reacciones Adversas: Disnea, depresión, astenia, visión borrosa. Menos frecuentemente: boca seca, úlcera péptica, anorexia, íleo, arritmias, palpitaciones, rubor, confusión, nerviosismo, somnolencia, insomnio, vértigo, impotencia, calambres musculares, tinnitus, alopecia, sudoración, hiponatremia.

Losartan: Tabletas (50 mg, 100 mg).

Reacciones Adversas: Habitualmente leves: hipotensión sintomática incluyendo mareos, especialmente en pacientes con depleción del volumen intravascular (p.ej. los que tomaban altas dosis de diuréticos), vértigo, trastorno gastrointestinal, angina de pecho, palpitaciones, edema, disnea, dolor de cabeza, trastornos del sueño, malestar, urticaria y rash.

Bloqueadores de canales de calcio

Amlodipino: Tabletas (5 mg, 10 mg).

Reacciones Adversas: Dolor abdominal, náuseas, palpitaciones, rubor, dolor de cabeza, mareos, alteraciones del sueño, fatiga, trastornos gastrointestinales, sequedad de boca, alteraciones del gusto, hipotensión, dolor torácico y de espalda, disnea, rinitis, cambios de humor, temblor, trastornos urinarios, cambios de peso, mialgia, calambres musculares, trastornos visuales, tinnitus, prurito, sudoración, alopecia, púrpura y decoloración de la piel.

Nifedipina: Cápsulas (10 mg) y Tabletas de liberación prolongada (30 mg, 60 mg).

Reacciones Adversas: Alteraciones gastrointestinales, hipotensión, vasodilatación, palpitaciones, cefalea, mareos, letargo, taquicardia, síncope, escalofríos, congestión nasal, disnea, ansiedad, trastornos del sueño, vértigo, cefalea, temblor y disfunción eréctil.

Betabloqueadores

Atenolol: Tabletas (50 mg, 100 mg).

Reacciones Adversas: Extremidades frías, fatiga, mareos, impotencia sexual, depresión, broncoespasmo, insomnio, diarrea, estreñimiento y náuseas

Bisoprolol: Tabletas (2.5 mg, 5 mg, 10 mg).

Reacciones Adversas: Menos frecuentes: depresión, debilidad muscular y calambres; raros: hipertrigliceridemia, síncope, déficit de audición; muy raro: conjuntivitis

Carvedilol: Tabletas (6.25 mg, 12.5 mg, 25 mg).

Reacciones Adversas: Raramente anomalías de la función hepática, reversible al suspender el tratamiento con carvedilol. Insuficiencia renal aguda y anomalías renales en pacientes con insuficiencia cardíaca que también sufrían de enfermedad vascular difusa y/o insuficiencia renal.

Glucósidos Cardiacos (Insuficiencia Cardíaca)

Digoxina: Tabletas (0.25 mg) y Elixir oral.

Reacciones Adversas: Náuseas, vómitos, trastornos de la conducción, arritmias, diarrea, mareos, visión borrosa o amarilla, erupción, eosinofilia; con menos frecuencia: depresión; muy raramente: anorexia, necrosis, psicosis, apatía, confusión, dolor de cabeza, fatiga, debilidad, ginecomastia en uso a largo plazo, y trombocitopenia.

Diuréticos

Furosemida: Tabletas (40 mg), Solución oral y Solución inyectable.

Reacciones Adversas: Trastornos gastrointestinales leves, pancreatitis, encefalopatía hepática, hipotensión postural, aumento temporal de la concentración sérica de colesterol y de triglicéridos, hiperglucemia, retención de orina, hiponatremia, hipopotasemia, hipocalcemia, hipocloremia, e hipomagnesemia, alcalosis metabólica, trombocitopenia y leucopenia, hiperuricemia, alteraciones visuales, tinnitus y sordera.

Espironolactona: Tabletas (25 mg, 100 mg).

Reacciones Adversas: Trastornos gastrointestinales, hepatotoxicidad, malestar, confusión, somnolencia, mareos, ginecomastia, tumor benigno de mama, dolor de pecho, alteraciones menstruales, cambios en la libido, hipertriosis, hiperpotasemia (suspender).

Antiarrítmicos

Amiodarona: Tabletas (200 mg) y Solución inyectable.

Reacciones Adversas: Náusea, vómitos, trastornos del gusto, aumento de las transaminasas séricas, ictericia, bradicardia, toxicidad pulmonar (incluyendo neumonitis y fibrosis), temblor, trastornos del sueño, hipo e hipertiroidismo.

Verapamilo: Tabletas (80 mg, 120 mg) y Tabletas de liberación prolongada.

Reacciones Adversas: Estreñimiento; menos comunes náusea, vómitos, sofocos, dolor de cabeza, mareos, fatiga, edema de tobillo; raras reacciones alérgicas (eritema, prurito, urticaria, angioedema, síndrome de Stevens-Johnson), mialgia, artralgia, parestesia, eritromelalgia, aumento de la concentración de prolactina; rara vez ginecomastia e hiperplasia gingival después de tratamiento prolongado;

Antitrombóticos

Aspirina: Tabletas (81 mg, 100 mg, 325 mg), Tabletas recubiertas y Tabletas efervescentes.

Reacciones Adversas: Broncoespasmo, irritación gastrointestinal, hemorragia gastrointestinal (a veces mayor), también otras hemorragias (por ejemplo, subconjuntival)

Clopidrogel: Tabletas (75 mg).

Reacciones Adversas: Dispepsia, dolor abdominal, diarrea, sangrados (incluyendo gastrointestinal e intracraneales), náuseas, vómitos, gastritis, flatulencia, estreñimiento, úlceras gástricas y duodenales, cefalea, mareos, leucopenia y plaquetopenia.

Hematología

Antianémicos

Ácido Fólico: Tabletas (1 mg, 5 mg) y Solución oral.

Reacciones Adversas: Raras veces: trastornos gastrointestinales.

Hierro: Tabletas (Sulfato ferroso, fumarato ferros) Jarabe y Gotas orales.

Reacciones Adversas: Irritación gastrointestinal, náuseas y dolor epigástrico (dosis dependiente), estreñimiento, diarrea, estreñimiento sobre todo en pacientes mayores (pueden causar impactación fecal).

Anticoagulante

Warfarina Sódica: Tabletas (1 mg, 2.5 mg, 5 mg).

Reacciones Adversas: El mayor riesgo es la hemorragia de cualquier órgano. Otros efectos: náuseas, vómitos, diarrea, ictericia, disfunción hepática, pancreatitis, pirexia, alopecia,

purpura, erupciones, dedos de los pies morados, necrosis en piel (riesgo aumentado en paciente con proteína C o deficiencia de proteína S).

Soluciones Electrolíticas y Sustitutos del Plasma

Soluciones Electrolíticas

Dextrosa 5% 10% 50%

Reacciones Adversas: Irritación venosa y tromboflebitis; perturbación de los líquidos y electrolitos, edema o intoxicación con agua (en administración prolongada o infusión rápida de grandes volúmenes de soluciones isotónicas).

Cloruro de Sodio

Reacciones Adversas: La administración de dosis altas puede provocar aumento de la acumulación de sodio, edema y acidosis hiperclorémica.

Solución Hartman

Reacciones Adversas: La administración de dosis altas puede provocar edema. La administración excesiva puede causar alcalosis.

Neurología

Anticonvulsivantes/ Antiepilépticos

Ácido Valproico: Tableta 250 mg y Cápsula 250 mg.

Reacciones Adversas: Náuseas, irritación gástrica, diarrea, aumento de peso, hiperamonemia, trombocitopenia, pérdida transitoria del cabello.

Carbamazepina: Tableta 200 mg y Suspensión oral 100 mg/5 mL

Reacciones Adversas: Algunos de los efectos secundarios (por ejemplo, dolor de cabeza, ataxia, somnolencia, náuseas, vómitos, visión borrosa, mareos, inestabilidad, y reacciones alérgicas en la piel) son relacionados con la dosis.

Clonazepam: Tableta 0.25 mg, 0.5 mg, 1 mg y 2 mg.

Reacciones Adversas: Somnolencia (el principal), fatiga, mareos, trastornos de coordinación, falta de concentración, inquietud, confusión, amnesia, dependencia y abstinencia; hipersecreción salival; raramente síntomas gastrointestinales, depresión respiratoria, dolor de cabeza, efectos paradójicos como agresividad y ansiedad, disfunción sexual, incontinencia urinaria, urticaria. Además, se ha reportado trastornos sanguíneos; ideación suicida.

Diazepam: Tableta 5 mg y Solución inyectable 5 mg/mL.

Reacciones Adversas: Somnolencia y aturdimiento al día siguiente, confusión y ataxia (sobre todo en personas ancianas); amnesia, dependencia, aumento paradójico de agresión, debilidad muscular. Ocasionalmente: dolor de cabeza, vértigo, mareos, dificultad para hablar, hipotensión, cambios en la salivación, trastornos gastrointestinales, trastornos visuales, incontinencia, retención urinaria; depresión respiratoria. Rara vez: apnea, trastornos de la sangre, ictericia, reacciones en la piel, dolor en el sitio de la inyección, tromboflebitis.

Fenobarbital: Tableta 100 mg, Solución oral 15 mg/5 mL, Solución inyectable 200 mg/mL.

Reacciones Adversas: Hepatitis, colestasis, hipotensión, depresión respiratoria, alteraciones del comportamiento, nistagmo, irritabilidad, somnolencia, letargo, depresión, ataxia,

excitación paradójica, alucinaciones, trastornos de la memoria y la cognición, hiperactividad especialmente en ancianos y niños, osteomalacia; anemia megaloblástica (puede ser tratada con ácido fólico), agranulocitosis, trombocitopenia, reacciones alérgicas de la piel

Lorazepam: Tableta 2 mg, Solución inyectable 2 mg/mL.

Reacciones Adversas: Puede causar problemas de respiración graves o que pongan en peligro su vida, somnolencia o coma si se usa junto con determinados medicamentos.

Anti parkinsonianos

Levodopa + Carbidopa: Tabletas 250 mg/25 mg.

Reacciones Adversas: Nausea, vomito, trastornos del gusto, boca seca, anorexia, arritmias, palpitaciones, hipotensión postural, síncope, somnolencia, fatiga, demencia, psicosis, confusión, euforia, sueños anormales, insomnio, depresión (raramente con ideación suicida), ansiedad, mareos, distonía, discinesia, y corea.

Psiquiatría

Haloperidol: Tabletas 5 mg, Solución oral de 2 mg/mL; y Solución inyectable de 5 mg/mL ampolla 1 mL.

Reacciones Adversas: Ver consideraciones generales. Menos sedativo y menos síntomas hipotensores y antimuscarínicos pero mayor incidencia de efectos extrapiramidales.

Antidepresivos

Amitriptilina: tabletas 25 mg y cápsulas de 25 mg.

Reacciones Adversas: Boca seca, visión borrosa (dificultad de la acomodación, aumento de la presión intraocular), estreñimiento, náusea, dificultad de la micción; efectos adversos

cardiovasculares: arritmias, hipotensión postural, taquicardia, cambios en EKG. Sistema nervioso central: particularmente en ancianos ansiedad, mareo, agitación, confusión, trastornos del sueño, irritabilidad, parestesia, somnolencia, convulsiones, alucinaciones, manía e hipomanía.

Fluoxetina: Cápsulas 20 mg y tabletas 20 mg.

Reacciones Adversas: Trastornos gastrointestinales (relacionados con la dosis: náusea, vómitos, dolor abdominal, diarrea, constipación), anorexia con pérdida de peso, rash, urticaria, angioedema, anafilaxia, artralgia, mialgia y fotosensibilidad.

Medicamentos Utilizados en Trastornos Bipolares

Carbonato de Litio: Comprimidos 300 mg y cápsulas de 300 mg.

Reacciones Adversas: Trastornos gastrointestinales, temblor fino, insuficiencia renal, leucocitosis, aumento de peso y también edema (puede responder a la reducción de la dosis); hiperparatiroidismo, hipertiroidismo, hiperglucemia, hipomagnesemia e hipercalcemia.

Ginecología y Obstetricia

Anticonceptivos

Anticonceptivo Oral Combinado (AOC) Etinilestradiol 30 mg + Levonorgestrel 150 mg (Mycrogynon)

Reacciones Adversas: Cambios en los patrones de sangrado (más leve, irregular, infrecuente; amenorrea); aumento de peso; cambios de humor; cefaleas; mareos, acné (puede empeorar o mejorar, habitualmente mejora); incremento leve de presión arterial.

Anticonceptivo Inyectables Mensual: Valerato de estradiol 5 mg + enantato de noretisterona 50 mg: Ampolla 1 mL. (Mesigyna, Norigynon)

Reacciones Adversas: Puede provocar menos efecto sobre la PA y sobre acné. En caso de sangrado irregular o sangrado profuso o prolongado.

Anticonceptivo Inyectable Trimestral Acetato de medroxiprogesterona (DMPA) 150 mg: Ampolla 1 mL. (Depoprovera)

Reacciones Adversas: Frecuentes: cambios en los patrones de sangrado (En los 3 primeros meses: sangrado irregular, sangrado prolongado; al año: ausencia de menstruación, sangrado infrecuente, sangrado irregular), aumento de peso (1-2 kg/año), cefaleas, mareos, distensión y molestia abdominal, cambios de humor, disminución del impulso sexual, pérdida de densidad ósea.

Anticonceptivo de Emergencia: Levonorgestrel: Tableta de 750 mcg.

Reacciones Adversas: En la semana después de tomarla: puede ocurrir náuseas, dolor abdominal, fatiga, cefaleas, dolor mamario, mareos, vómitos, cambios en los patrones de sangrado, incluyendo leve sangrado irregular durante 1–2 días después de tomarla.

Trastornos Hipertensivos Durante el Embarazo

Alfametildopa: Tableta ranurada de 500 mg.

Reacciones Adversas: Son mínimos si las dosis se mantienen debajo de 1g por día. Trastornos gastrointestinales, sequedad de boca, bradicardia, edema, sedación, mareos, astenia, depresión, dolor de cabeza, mialgias, artralgias, parestesias, pesadillas, psicosis leve, alteración de la agudeza mental y parkinsonismo.

Medicamentos Uterotónicos

Misoprostol: Tableta de 200 mcg y 25 mcg.

Reacciones Adversas: Hiperestimulación uterina, ruptura uterina, sufrimiento fetal, menos frecuentes: náuseas, vómito, diarrea, dolor abdominal, flatulencias, dispepsia, rash cutáneo y vértigo.

Oxitocina: Solución inyectable de 10 UI en ampolla de 1 mL.

Reacciones Adversas: Náuseas, vómito, arritmia, dolor de cabeza, espasmo uterino (puede producirse a dosis bajas), hiperestimulación uterina (usualmente con dosis excesivas puede haber sufrimiento fetal, asfixia y muerte o hipertensión, contracciones tetánicas, lesión de tejidos blandos o rotura uterina), intoxicación acuosa e hiponatremia asociada a dosis altas e infusiones de grandes volúmenes.

Otorrinolaringología

Congestión Nasal

Beclometasona (dipropionato): Spray nasal 50 mcg/aspersión.

Reacciones Adversas: Sequedad, irritación de la nariz y la garganta, y epistaxis. La ulceración nasal puede ocurrir, pero más con preparaciones nasales que contienen fluticasona y mometasona.

Ciprofloxacina: Solución ótica al 0.2%.

Reacciones Adversas: Malestar local, sabor amargo, infección por hongos.

Clotrimazol: Solución ótica al 0.1%.

Reacciones Adversas: Irritación local ocasional, sensibilidad.

Dexametasona (Fosfato): Solución ótica al 0.1%.

Reacciones Adversas: Reacciones de hipersensibilidad local.

Oftalmología

Antimicrobianos

Ciprofloxacina: Colirio 0.3%.

Reacciones Adversas: Frecuentes: Alteración del gusto, dolor ocular, hiperemia ocular, depósitos corneales (reversible después del tratamiento).

Cloranfenicol Oftálmico: Colirio al 0.5 %, frasco gotero de 2.5 mL a 5 mL.

Reacciones Adversas: Picor transitorio.

Gentamicina: Solución oftálmica de 3 mg/mL, frasco gotero de 15 mL.

Reacciones Adversas: Ardor, picazón, dermatitis.

Moxifloxacino: Colirio 0.5%.

Reacciones Adversas: Alteraciones del gusto, molestias oculares (incluyendo dolor, irritación y sequedad), hiperemia, menos frecuentemente vómitos, dolor de cabeza, parestesia y trastornos de la córnea (incluyendo queratitis, la erosión, y manchas)

Tetraciclina (Clorhidrato): Ungüento oftálmico al 1%, tubo de 5 g.

Reacciones Adversas: Erupción cutánea, raramente escozor y ardor.

Tobramicina: Colirio 0.3%, Ungüento oftálmico 0.3%.

Reacciones Adversas: Molestia ocular, hiperemia ocular.

Tobramicina + Dexametasona: Colirio 0.3% + 0.1% FCO 5 mL, ungüento oftálmico 0.3% + 0.1% TBO 3.5 g.

Reacciones Adversas: Frecuentes: hipersensibilidad y toxicidad ocular localizada, incluyendo picazón, hinchazón y eritema conjuntival, elevación de la presión intraocular con posible desarrollo de glaucoma. Poco frecuentes: daños en el nervio óptico; formación de catarata subcapsular posterior, y retraso en la cicatrización.

Anti glaucomatosos

Nafazolina: Colirio 0.1% Fco. 15 y 20 mL.

Reacciones Adversas: El uso de nafazolina en el ojo puede liberar gránulos de pigmento del iris, especialmente cuando se administra en dosis altas a pacientes de edad avanzada.

Dermatología

Antimicóticos Tópicos

Clotrimazol: Crema al 1%, tubo de 30 g; Solución ótica al 1%, frasco de 30 mL Óvulos vaginales de 500, 200 y 100 mg.

Reacciones Adversas: Ocasionales reacciones de irritación e hipersensibilidad locales incluyen leve sensación de ardor, eritema y prurito. En aplicación intravaginal: ardor, eritema e irritación, cistitis intercurrente.

Nistatina: Solución oral 100,000 UI/mL en frasco de 100 mL.

Reacciones Adversas: A veces leves malestares gastrointestinales (náusea, vómito, diarrea y dispepsia) y reacciones de hipersensibilidad.

Antimicrobianos Tópicos

Mupirocina: Ungüento al 2%, tubo de 20 gr.

Reacciones Adversas: Reacciones locales como: urticaria, prurito, sensación de quemazón y rash.

Sulfadiazina de Plata: Crema al 1%, frasco de 200-250 g y tubo de 15 a 25 g.

Reacciones Adversas: Reacciones alérgica incluyendo ardor, prurito y erupción; eritema multiforme. Raros casos de leucopenia y otras discrasias hemáticas.

Medicamentos para el Acné

Clindamicina: Solución al 1%, con 10 mg de clindamicina base.

Reacciones Adversas: Resequedad transitoria eritema, ardor, descamación, y picazón. La dermatitis por contacto se ha reportado poco. Muy raramente: síntomas gastrointestinales o colitis.

Eritromicina: Gel tópico al 4%.

Reacciones Adversas: Hipersensibilidad e irritación local.

Peróxido de Benzoilo: Gel acuoso al 5%.

Reacciones Adversas: Irritación local que puede requerir la disminución de la frecuencia de aplicación o la suspensión temporal. Raramente sensibilización por contacto o signos de irritación grave.

Tretinoína: Crema tópica al 0.05%.

Reacciones Adversas: Las reacciones locales incluyen: ardor, eritema, escozor, prurito, piel seca o descamación (suspender si es grave). Se produce aumento de la sensibilidad a la luz UV. Se han reportado cambios temporales de pigmentación de la piel.

Medicamentos para Escabiosis y Pediculosis

Ivermectina: Tableta de 6 mg.

Reacciones Adversas: Irritación ocular leve, somnolencia, aumento de las enzimas hepáticas, raramente hipotensión postural.

Medicamentos Usados en Ulceras de Miembros Inferiores

Ketanserina: Gel tópico al 2%.

Reacciones Adversas: Dolor al primer contacto por efecto higroscópico.

Medicamentos para tratar verrugas y callosidades

Ácido Salicílico: Ungüento tópico vaselinado al 5% 10% y 40%.

Reacciones Adversas: Irritación (eritema, descamación, ardor) o ulceración en aplicaciones de alta concentración. Síntomas de intoxicación por salicilatos en caso de aplicación en áreas extensas.

Corticosteroides Tópicos

Hidrocortisona: Crema tópica al 1%.

Reacciones Adversas: Acné, aumento de peso, mareos, dolor de cabeza, insomnio, náuseas, aumento de la sed, debilidad y problemas digestivos.

Betametasona: Crema tópica al 0.025% (como valerato).

Reacciones Adversas: Ardor, picazón, irritación, escozor, enrojecimiento o resequedad de la piel; acné, crecimiento de vello no deseado, cambios en el color de la piel, moretones o piel brillante, pequeños bultos rojos o sarpullido alrededor de la boca, pequeños bultos blancos o rojos en la piel.

Nutrición

Vitaminas y Minerales

Piridoxina (Vitamina B6): Tableta de 50 mg.

Reacciones Adversas: Neuropatía sensorial con dosis elevadas administradas por largo tiempo.

Tiamina (B1): Tabletas de 100 mg. Solución inyectable 100 mg.

Reacciones Adversas: Sensación de calor, debilidad, prurito, urticaria, sudoración, náuseas, inquietud, angioedema, sensación de opresión en la garganta, cianosis, edema pulmonar, hemorragia GI reportado con la administración parenteral.

Vitamina A Retinol): Solución 25,000 UI/por gota. Capsula blanda de 100,000 UI.

Reacciones Adversas: Sin efectos adversos graves o irreversibles a dosis recomendada. La ingesta elevada puede causar defectos de nacimiento; elevación transitoria de la presión intracraneal en adultos o una fontanela tensa y protuberante en los bebés; sobredosis masiva puede causar piel áspera, cabello seco, agrandamiento del hígado, tasa elevada de sedimentación de eritrocitos, el calcio sérico elevado y aumento de fosfatasa alcalina sérica

Vitamina C (Acido Ascórbico): Tabletas de 500 mg.

Reacciones Adversas: Náuseas, vómitos, acidez, fatiga, enrojecimiento, cefalea, insomnio, somnolencia y otros efectos gastrointestinales (diarrea, cólico transitorio, cólicos abdominales, distensión flatulenta)

Medicamentos usados en la hipocalcemia

Calcitriol (Vitamina D3): Cápsula/Perla 0.25 mcg (250 nanogramos).

Reacciones Adversas: Síntomas de sobredosis incluyen anorexia, lasitud, nausea y vómito, diarrea, constipación, pérdida de peso, poliuria, dolor de cabeza, sudoración, sed, vértigo y aumento en las concentraciones de calcio y fósforo en plasma y orina.

Antiinflamatorios

Analgésicos no Opiáceos

Paracetamol (Acetaminofén): Tableta 500 mg, jarabe 125 mg/5 mL gotas 100 mg/1 mL. Supositorio 300 mg.

Reacciones Adversas: Raros: erupciones cutáneas, trastornos hematológicos (trombocitopenia, leucopenia, neutropenia).

Antiinflamatorios no Esteroides (AINE)

Diclofenaco Sódico: Tableta de 50 mg, solución 25 mg/1 mL. (ampolla de 3 mL) para inyección IM.

Reacciones Adversas: gastrointestinales (dolor estomacal, náuseas, diarrea, úlceras, sangrado). Puede causar reacciones graves como hipertensión, retención de líquidos, daño renal, síndrome de Stevens-Johnson y riesgo aumentado de eventos cardiovasculares.

Dipirona (Metamizol): Solución inyectable de 500 mg/1 mL.

Reacciones Adversas: Raras: reacciones de hipersensibilidad incluyendo shock anafiláctico (estas reacciones pueden ocurrir inmediatamente y hasta una hora después de la administración), agranulocitosis. Puede presentarse dolor en el sitio de la inyección, especialmente luego del uso IM.

Ibuprofeno: Antiinflamatorio no esteroideo. Tableta 400 mg

Reacciones Adversas: indigestión, náuseas, vómitos, diarrea, estreñimiento, dolor de cabeza, mareos y sarpullidos.

Medicamentos para Tratar la Gota

Alopurinol Uricosúrico: Tableta de 300 y de 100 mg.

Reacciones Adversas: Más frecuente: rash, (suspender inmediatamente si ocurre) A veces trastornos gastrointestinales, malestar general, dolor de cabeza, vértigo, somnolencia, alteraciones visuales y del gusto, hipertensión, alopecia, hepatotoxicidad, parestesia y neuropatía, ginecomastia, alteraciones hematológicas (como leucopenia, trombocitopenia, anemia hemolítica y aplásica).

Endocrinología

Corticoides

Betametasona: Solución 5 mg+2 mg/1 mL, para inyección IM, ampolla de 1 a 2 mL.

Reacciones Adversas: Atrofia, estrías, acné, cambios de pigmentación, ardor y resequedad (uso tópico).

Hidrocortisona (succinato sódico): Glucocorticoide con actividad mineralocorticoide relativamente alta Polvo liofilizado estéril de 500 mg para inyección IM o IV.

Reacciones Adversas: acné, insomnio, aumento de peso, cambios de humor, náuseas, dolor de cabeza y aumento del azúcar en sangre. El uso tópico puede provocar irritación, atrofia cutánea, cambios en la pigmentación o picazón.

Metilprednisolona: Suspensión acuosa 40 mg/mL (acetato) para inyecciones IM, IV, IA
Polvo estéril 500 mg (succinato) para inyección IM, IV

Reacciones Adversas: molestias estomacales, irritación estomacal, vómitos, dolor de cabeza, mareos, insomnio, intranquilidad, depresión, ansiedad, acné, crecimiento de vello no deseado, formación de hematomas con facilidad, periodos menstruales irregulares o ausentes.

Medicamento para la diabetes

Insulina Cristalina: Frasco con 10 mL con 100 UI/mL.

Reacciones Adversas: hipoglucemia (azúcar bajo) la más frecuente y grave, caracterizada por temblores, sudoración, confusión y palpitaciones. Otros efectos incluyen reacciones locales en el lugar de la inyección (picor, enrojecimiento, lipodistrofia), aumento de peso, edema y reacciones alérgicas.

Insulina NPH: Frasco con 10 mL con 100 UI/mL.

Reacciones Adversas: Frecuentes: hipoglucemia por sobredosis; aumento de peso.
Raros: reacciones de hipersensibilidad, incluyendo urticaria rash, reacciones locales y lipodistrofia si no se alternan los sitios de aplicación

Hipoglucemiantes orales

Glibenclamida: Tabletas de 5 mg.

Reacciones Adversas: Leves y poco comunes: náusea, vómito, diarrea y constipación. Ocasionalmente: hipoglucemia, alteraciones en la función hepática, lo cual raramente puede llevar a ictericia colestática, hepatitis o falla hepática. Reacciones alérgicas de la piel.

Metformina: Tabletas de 500 mg.

Reacciones Adversas: Frecuentes: anorexia, náusea, vómitos, diarrea (usualmente pasajera), dolor abdominal, trastornos del gusto. Raros: acidosis láctica, disminución en la absorción de vitamina B12, eritema, prurito, urticaria y hepatitis.

Hormonas tiroideas y medicamentos antitiroideos

Levotiroxina: Tabletas de 0.05 y 0.1 mg y suspensión 0.025 mg/5 mL.

Reacciones Adversas: Por lo general con dosis excesivas incluye, dolor anginoso, arritmias, palpitaciones, taquicardia, calambres musculares, diarrea, vómitos, temblores, inquietud, excitabilidad, insomnio, dolor de cabeza, sofocos, sudoración, fiebre, intolerancia al calor, pérdida excesiva de peso calambres y debilidad muscular, pérdida de cabello transitorio en niños, reacciones de hipersensibilidad como rash, prurito y edema.

Metimazol: Tableta 5 mg.

Reacciones Adversas: Frecuentes: náuseas, trastornos gastrointestinales leves, alteración del gusto, dolor de cabeza, fiebre, malestar general, erupción cutánea, prurito, artralgias. Raras: miopatía, alopecia, depresión de la médula ósea (incluyendo pancitopenia y agranulocitosis, ver antes) e ictericia.

Antídotos

Carbón Activado: Polvo en sobre de 30 g.

Reacciones Adversas: Vómitos, estreñimiento, diarrea, heces negras.

Naloxona: Solución de 0.4 mg/1 mL para inyección IV.

Reacciones Adversas: Náuseas, vómitos, hipotensión, hipertensión, taquicardia, dolor de cabeza, mareos; menos comúnmente: diarrea, boca seca, bradicardia, arritmia, hiperventilación, temblor, sudoración; rara vez: convulsiones; muy rara vez: fibrilación ventricular, paro cardíaco, edema pulmonar, eritema multiforme, y reacciones de hipersensibilidad (incluyen anafilaxia), agitación.

Recomendaciones.

Con base en la elaboración del Manual de Capacitación y la observación realizada en la Farmacia María Inmaculada, se presentan las siguientes recomendaciones, con el propósito de fortalecer el desempeño del personal y mejorar la calidad de la atención brindada a los pacientes:

- Es importante que el personal mantenga siempre una actitud amable, respetuosa y empática durante la atención, recordando que cada paciente llega con una necesidad de salud y merece ser tratado con respeto, comprensión y paciencia. Una buena atención no solo mejora la confianza del paciente, sino que también fortalece la imagen de la farmacia.
- Se recomienda cumplir con el protocolo correcto de dispensación de medicamentos, verificando siempre la receta médica, la dosis y el medicamento antes de entregarlo. Esto permite evitar errores y garantiza la seguridad del paciente.
- Asimismo, se aconseja brindar orientación clara y sencilla sobre el uso de los medicamentos, explicando cómo tomarlos, en qué horario y durante cuánto tiempo.

Esto contribuye a que el paciente utilice correctamente su tratamiento y obtenga mejores resultados en su salud.

- Es fundamental que el personal mantenga una adecuada presentación personal y utilice correctamente el uniforme, ya que esto refleja orden, responsabilidad y profesionalismo, generando mayor confianza en los pacientes.
- También se recomienda fomentar el trabajo en equipo y la comunicación entre el personal, con el fin de mantener un ambiente laboral armonioso y organizado, lo que favorece una mejor atención al usuario.
- Finalmente, se recomienda utilizar el Manual de Capacitación como una guía de apoyo permanente, consultándolo cuando sea necesario, para reforzar los conocimientos y mejorar continuamente la calidad del servicio brindado en la Farmacia María Inmaculada.

Bibliografía

CCFP Rosario. (S.f). *¿Qué es la forma farmacéutica?* CCFP Rosario:

<https://ccfprosario.com/que-es-la-forma-farmaceutica/>

Clinica Universidad de Navarra. (2023). *Reaccion Adversa*. Clinica Universidad de Navarra:

<https://www.cun.es/diccionario-medico/terminos/reaccion-adversa>

Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS). (2018). *Glosario de formas farmacéuticas*.

Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS): https://www.igssgt.org/wp-content/uploads/images/medicamentos/octubre%202018/Glosario_formas_farmaceuticas.pdf?utm_source

Ministerio de Salud (MINSA). (2014). *Formulario Nacional de Medicamentos (7ª ed.)*.

Ministerio de Salud.

Policlinica Maria Inmaculada . (s.f.). *¿Quiénes somos?* Policlinica Maria Inmaculada :

<https://policlinicamariainmaculada.com/index.php/quienes-somos/>