

Asistencia en farmacia: tendencias y tensiones en el ecuador *Assistance in pharmacy: trends and tensions in Ecuador*

Omitza Jiménez Espiñeira¹, Adriana Palomeque², Arelys Rebeca Álvarez González³, Edwin Enrique Osorio Zambrano⁴.

¹ Licenciada en Ciencias Farmacéuticas. Coordinadora de la carrera Asistencia en Farmacia. Instituto Tecnológico Superior Libertad. omitza.jimenez@itslibertad.edu.ec

² Ingeniera en Administración de empresas y negocios. Coordinadora de la Carrera de Visitador a Médico. Instituto Tecnológico Superior Libertad. luz.paloqueme@itslibertad.edu.ec

³ Doctora en Ciencias Pedagógicas. Coordinadora Comisión de Creación, Rediseño y Acreditación de Carreras del Instituto Tecnológico Superior Libertad. <https://orcid.org/0000-0002-4209-2703>. arelys.alvarez@itslibertad.edu.ec

⁴ Magíster en Educación. Docente del Instituto Tecnológico Superior Libertad. eosorio71@gmail.com

Resumen: En la actualidad la labor asistencial del farmacéutico ha transitado por un proceso bastante complejo que requiere de una mayor especialización en áreas de la farmacología, el marketing, la atención al cliente y la aplicación de las nuevas tecnologías de la información. **Objetivo:** Identificar las tendencias y tensiones actuales en el campo de la atención farmacéutica a nivel de Ecuador para el diseño de la carrera de Tecnología Superior en Asistencia en Farmacia. **Método:** La metodología utilizada se centró en un proceso de búsqueda rigurosa con la aplicación del análisis, síntesis, inducción, deducción e interpretación. **Resultados:** Entre los resultados más relevantes se destacan cinco tendencias en la evolución de la atención farmacéutica para una labor asistencial del profesional que actualmente demanda el campo farmacéutico. Se enfatiza la introducción de los conocimientos farmacológicos, administrativos y de marketing con el uso de herramientas tecnológicas que sirvan de apoyo para el mejor desempeño del personal en farmacia. Dichas tendencias generan tensiones que conlleva al déficit de personal capacitado en el área farmacológica, administrativa y de marketing, lo que dificulta la atención de calidad a los clientes, la dispensación y el suministro de medicamentos. **Conclusiones:** A partir de la identificación de estas tendencias y tensiones se genera la exigencia de formar un profesional en asistencia en farmacia, con el fin de brindar una atención de calidad a los usuarios e implementar sistemas informáticos de farmacovigilancia, garantizando eficacia y seguridad en la dispensación de los medicamentos, como exige en la actualidad la evolución de la atención farmacéutica asistencial.

Palabras claves: atención farmacéutica, tendencias, tensiones, asistencia en farmacia.

Abstract: At present, the pharmacist's healthcare work has gone through a rather complex process that requires greater specialization in the areas of pharmacology, marketing, customer service and the application of new information technologies. **Objective:** To identify current trends and tensions in the field of pharmaceutical care at the level of Ecuador for the design of the career of Higher Technology in Pharmacy Assistance. **Method:** The methodology used was focused on a rigorous search process with the application of analysis, synthesis, induction, deduction and interpretation. **Results:** Among the most relevant results are five trends in the evolution of pharmaceutical care for a care work of the professional that currently demands the pharmaceutical field, stands out, the introduction of pharmacological, administrative and marketing knowledge with the use of tools technologies that serve as support for the best performance of pharmacy personnel. These tendencies generate tensions that lead to a shortage of personnel trained in the pharmacological, administrative and marketing areas, which makes it difficult to provide quality care to clients; the dispensing and the supply of medicines. **Conclusions:** Based on the identification of these trends and tensions, the requirement to train a pharmacy assistance professional is generated in order to provide quality care to users and implement pharmacovigilance information systems, guaranteeing efficacy and safety in the dispensing of medicines, as currently required by the evolution of pharmaceutical care.

Keywords: pharmaceutical care, trends, tensions, pharmacy assistance.

Introducción

La presencia de la farmacia en Ecuador tiene más de cien años de existencia. Empezó con pequeños emprendimientos familiares que pasaron de preparar fórmulas magistrales a convertirse en verdaderas industrias a finales de los años 60. La formación de laboratorios tuvo sus inicios en 1895, que es cuando empieza la creación de productos farmacéuticos en el Ecuador, siendo uno de los pioneros los Laboratorios H.G. Durante el gobierno del General Rodríguez Lara (1972-1976) hubo el primer intento de sustitución de importaciones de productos farmacéuticos, con lo que se dio un gran impulso a este sector. Laboratorios farmacéuticos internacionales se instalaron en el país, creando plazas de empleo y preparando profesionales que fueron parte de un proceso de transferencia tecnológica (Ayala, 2014).

Actualmente, el 90% de las plantas farmacéuticas en el país son de capital ecuatoriano, el mercado privado se ha incrementado, pues brindan al cliente mejores servicios y apuntan a convertirse en proveedores de servicios, ya no solo relacionados con la venta de medicamentos, sino también con la de alimentos especiales, bisutería, juguetes, ropa, regalos, entre otros (Paredes y Calderón R, 2014).

A pesar de que desde años anteriores se viene hablando de atención farmacéutica, no es hasta la actualidad que esta atención ha adquirido importancia, sobre todo en las farmacias comunitarias, donde se impone la misión de satisfacer las necesidades de los pacientes, relacionadas con su farmacoterapia donde se incluye indicación, efectividad, seguridad y adherencia. Esto ocurre en una sociedad altamente polimedicada, donde la morbi-mortalidad asociada a los medicamentos constituye un verdadero problema de salud pública. La atención farmacéutica asistencial, poco a poco, ha ido calando como el nuevo paradigma de la farmacia a nivel mundial (Marrón y Magallón, 2013).

La filosofía de la atención farmacéutica consiste en que el personal que brinda esta atención en la farmacia asume la responsabilidad directa de satisfacer las necesidades farmacoterapéuticas del paciente, de optimizar su farmacoterapia y de llevar a cabo esta responsabilidad a través de la aplicación de un proceso asistencial específico. De acuerdo con Marrón y Magallón (2013), tal proceso consta de tres etapas:

- 1) Análisis de las necesidades farmacoterapéuticas del paciente (comprobar que la farmacoterapia del paciente es adecuada, efectiva, segura y el paciente puede y quiere cumplir el tratamiento).
- 2) Elaboración de un plan individualizado de cuidados, diseñado para resolver los problemas detectados durante la etapa de análisis.
- 3) Realización de un seguimiento del paciente para comprobar que se cumplen los objetivos establecidos en el plan de cuidados.

Otro punto que se debe destacar es que en la actualidad el crecimiento en el número de establecimientos farmacéuticos produce una alta competencia en el mercado. Esto ha implicado que el sector realice una serie de actividades como son: establecimiento de mercado meta, surtido de productos y servicios, estrategias de precio, distribución y promoción para poder incrementar sus ventas; todo esto en razón de los cambios que este sector ha experimentado, lo que conlleva, por ende, a cambios para los profesionales dedicados a la atención de estos establecimientos.

Todo lo mencionado anteriormente implica que el profesional de farmacia debe tener preparación en áreas como ventas, administración, marketing, atención al cliente, gestión de la calidad y, sobre todo, en el manejo y aplicación de herramientas tecnológicas que ayuden al desarrollo eficiente y eficaz de las actividades de su profesión, lo que propiciará en ellos el desarrollo del pensamiento crítico y la habilidad para la toma de decisiones.

Otra cuestión importante que destacar es que las herramientas tecnológicas usadas en el sector farmacéutico han sufrido cambios importantes relacionados directamente con la

atención, información y asesoría, lo que permite una actualización constante para el incremento en las ventas, elevar la calidad en los servicios y crecimiento de los establecimientos farmacéuticos (Acebo Plaza y Granda, 2015).

Teniendo en cuenta todos los aspectos anteriormente planteados, la farmacia como parte de los referentes sanitarios, debe cubrir necesidades y aportar soluciones que consigan, no solo una diferenciación y posicionamiento, sino toda una especialización. En este sentido, las tendencias actuales en la atención farmacéutica se encuentran en un proceso de transición, en el que la formación asistencial del farmacéutico es clave para elevar la calidad en los servicios que se prestan en estos establecimientos de salud.

Método

La revisión teórica realizada es de tipo narrativa y descriptiva, con una estrategia de búsqueda diseñada para obtener resultados relacionados con las tendencias y tensiones de la atención farmacéutica en el Ecuador, en el proceso de investigación bibliográfica se consultaron materiales informativos como libros, sitios Web y bases de datos electrónicas centrada en la revisión de artículos científicos lo cual proporcionó la recopilación, procesamiento e interpretación de la información. Se aplicaron los métodos inductivo-deductivo y analítico-sintético para selección de información relevante y asegurar la originalidad de la investigación.

Desarrollo y Resultados

En las últimas décadas los medicamentos han sufrido una marcada evolución, hasta tal punto que el trabajo del farmacéutico ha tenido que especializarse. La evolución de la profesión farmacéutica se fundamenta, en la participación del farmacéutico dentro del equipo de salud con intención de alcanzar los objetivos terapéuticos que se pretenden en cada paciente, proceso de atención que se extiende hasta la farmacia comunitaria, con el propósito de lograr resultados terapéuticos definidos en la salud y la calidad de vida de las personas.

En consecuencia, a partir de la evolución en el campo farmacéutico, en particular en el área de la farmacia asistencial, se identifican las siguientes tendencias:

Tendencia 1: Introducción de los conocimientos farmacológicos, administrativos y de marketing con el uso de herramientas tecnológicas que sirvan de apoyo para el mejor desempeño del personal en farmacia.

El crecimiento en el número de establecimientos farmacéuticos produce una alta competencia en el mercado, en la actualidad, lo que ha implicado que el sector realice una serie de actividades como son: establecimiento de mercado meta, surtido de productos y servicios, estrategias de precio, distribución y promoción para poder incrementar sus ventas (Godás, 2007). Todo esto se ha realizado a partir de los cambios que este sector ha experimentado, lo que conlleva, por ende, a cambios para quienes se dedican a la atención en estos establecimientos.

Actualmente, se emplean en el mundo más de 10.000 principios activos con finalidad terapéutica, los cuales incluyen principios con escasa o nula actividad, medicamentos muy similares entre sí y auténticas novedades farmacológicas, que contribuyen a mejorar mucho el tratamiento de algunas patologías (Acebo Plaza y Granda, 2015). La explosión farmacológica de las últimas décadas ha generado una "sobredosis informativa" (Plan Estratégico de Salud, 2014, pp. 5), lo que hace difícil a los profesionales sanitarios mantener al día sus conocimientos para conseguir una óptima utilización de estos medicamentos. De ahí la importancia de la actualización de conocimientos en el área de la farmacología, orientada a que los profesionales se apropien de la mayor información disponible, y que esta sea, además, de calidad, para brindar una atención y servicio asistencial enfocado en la farmacoterapia. Con

esto se busca, también, lograr la especialización de quienes se desenvuelven en esta profesión. Todo lo anterior se apoyará en el uso de herramientas tecnológicas y sistemas informáticos diseñados para el seguimiento y control farmacoterapéutico.

A nivel nacional, y en particular en el Distrito Metropolitano de Quito, según los resultados obtenidos en la encuesta sobre la demanda de los profesionales en farmacia, se muestra que el 58% del personal que labora en los establecimientos farmacéuticos, considera los conocimientos sobre farmacología como indispensables para el desempeño de sus actividades (Instituto Tecnológico Superior Libertad, 2017); lo que resulta lógico si se analiza que el éxito en la venta y en la atención farmacéutica se basa en el dominio de los grupos farmacológicos para poder orientar correctamente al paciente.

Por tanto, el personal que actualmente demandan las farmacias para las funciones de atención farmacéutica requiere de conocimientos especializados en gestión, farmacología, farmacoterapia, promoción de salud, entre otros, los cuales contribuyan tanto al uso adecuado de los medicamentos, así como a garantizar la efectividad en los tratamientos farmacológicos y, por tanto, a minimizar los riesgos asociados a medicamentos con el propósito de mejorar la vida de los pacientes.

Si se toma en cuenta que un gran porcentaje de las medicinas que se despachan en Ecuador son por intermedio de las farmacias, es importante analizar que de ese gran total de ventas, el 73%, según la investigación realizada (encuesta aplicada), es vendido directamente en el mostrador, sin necesidad de presentar una receta (Instituto Tecnológico Superior Libertad, 2017). Es por eso que quienes expenden esos productos deben poseer los conocimientos necesarios para poder orientar, asesorar y brindar un servicio de calidad al cliente.

Otro elemento que considerar es el gasto en medicamentos que viene creciendo vertiginosamente en los últimos años, tanto por parte de la industria como del cliente. Preocupa no solo por la dimensión de sus cifras, sino por el marcado ritmo de crecimiento anual que experimenta respecto al gasto sanitario global (OMS/MSP, 2017). Es también función del farmacéutico promover la creación de estructuras que, desde el conocimiento técnico y tecnológico, garanticen una buena gestión económica de los medicamentos.

Esto obliga a tener elevados conocimientos de marketing, de administración y de herramientas tecnológicas, que permitan al profesional analizar alternativas técnicas y financieras, con el fin de asegurar a la comunidad la accesibilidad a los medicamentos y la calidad de estos, así como los insumos que se requieren para lograr su recuperación o para prevenir las enfermedades.

Por consiguiente, el entorno en donde se desarrollan todas las organizaciones farmacéuticas, tanto públicas como privadas, buscan diferenciarse y crear ventajas competitivas que les permitan tener relaciones con los usuarios, y que estas sean sostenibles en el tiempo, generando el valor hacia el producto y servicio, satisfaciendo no solo la necesidad, sino entendiendo el comportamiento de los clientes/consumidores (Rios-Ponce, 2017). Para lo anterior se requiere que este profesional que labora en los establecimientos farmacéuticos se encuentre plenamente capacitado y cuente con los conocimientos en marketing, administración y aplicaciones tecnológicas, para utilizarlos en el entorno organizacional laboral y el mercado, obteniendo así resultados eficientes en el desarrollo de actividades comerciales que garanticen la calidad en la atención y la satisfacción de los clientes.

Tendencia 2: Uso progresivo de las herramientas tecnológicas para el desarrollo de las habilidades de ventas/atención al cliente y administrativas.

A partir de un estudio realizado por Beltrán y Seijas (2008), titulado "Satisfacción al cliente como ventaja competitiva en farmacias", se pudieron extraer aportaciones muy importantes sobre el aspecto de ventas y atención al cliente en la actualidad y a futuro. El aumento de las

habilidades de ventas, la atención al cliente en el área de la farmacia y el conocimiento de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, son puntos que están en la mira de la cada vez más poderosa industria farmacéutica. Aunque son aspectos de extrema importancia, todavía les son ajenos a muchas empresas, por lo que hay que trabajar en este sentido.

En este mundo globalizado, la oferta de productos y servicios existe en cantidades tales, que el cliente posee amplia disponibilidad de alternativas para la selección de su mejor proveedor, por lo cual hay que desarrollar al máximo las habilidades de ventas y atraer al cliente con una atención especializada. La atención al cliente es de vital importancia, al punto de que puede convertirse en una herramienta diferenciadora entre productos y servicios de similares características. Por eso, en toda organización, y específicamente en la industria farmacéutica, la calidad de la atención al cliente está directamente relacionada con su éxito. Estar dispuesto a ofrecer, a escuchar, atender con amabilidad y a dar soluciones, son algunas de las actitudes que deben estar presentes en una buena atención al cliente (Vallejo Chávez, 2016).

El núcleo en torno al cual debe girar la atención en las farmacias es el cliente, por tanto, se impone darle la importancia que requiere en el proceso de ventas. Cuantas más habilidades posea en esta atención el que expende los medicamentos, más ventas logrará.

Otro elemento por considerar, dentro de la competencia de la industria farmacéutica, es que los clientes exigen cada vez más un mejor servicio, por tanto, el solo hecho de ofrecer un producto de calidad ya no es suficiente. Un aspecto muy importante, que se debe tomar en cuenta, es que la difusión de la imagen de cualquier farmacia se genera, en gran medida, a partir del servicio que se brinde al cliente. De ahí la importancia de que esta atención sea de calidad.

En la investigación realizada durante el proceso del estudio de mercado, a partir de la aplicación de la encuesta a 47 instituciones farmacéuticas, en relación a la actividad desempeñada en la empresa se evidenció que el mayor porcentaje corresponde al 64% de actividades sobre ventas y atención al cliente, mientras que en segundo lugar se encuentran las de categorías administrativas en un 33% (Instituto Tecnológico Superior Libertad, 2017). Es necesario, entonces, no solo formar a los estudiantes de la carrera en habilidades de ventas, sino también en las habilidades administrativas, con el fin de que puedan desarrollar actividades como presentación de informes financieros, control de inventarios, supervisión, distribución de los productos que vende el establecimiento y gestión del talento humano. Todo esto se hará con la aplicación de herramientas tecnológicas que coadyuven al desarrollo eficiente de estas actividades.

Los datos antes expuestos y, teniendo en cuenta que tanto ventas como atención al cliente y administración, son actividades que realiza un personal que no cuenta con conocimientos en el área de la farmacia, nos evidencian la necesidad de formar profesionales con habilidades en estas áreas, para complementar el desarrollo de las actividades de los establecimientos farmacéuticos.

Tendencia 3: Profesionalización del personal administrativo y de expendio en el manejo de medicamentos a través de los programas informáticos para el seguimiento farmacoterapéutico.

La adquisición de conocimientos especializados por los farmacéuticos sobre el manejo y las propiedades de los medicamentos, en un medio de atención de salud, es cada vez más urgente, pues se necesita de información actualizada sobre las alternativas terapéuticas y sobre las consecuencias favorables o desfavorables del tratamiento (Torres - Domínguez, 2010). La profesionalización del personal en conocimientos farmacológicos, y de programas informáticos para el seguimiento farmacoterapéutico, conlleva a este a acercarse más a los pacientes en la comunidad como dispensadores asequibles, no sólo de medicamentos sino también de información relacionada con la salud. Su formación debe proporcionarles la competencia necesaria para ofrecer consejos acertados, tanto sobre el tratamiento de enfermedades leves

como de la adopción de estilos de vida sanos, y darles los conocimientos necesarios para reconocer cuándo un paciente requiere atención médica especializada.

Para mejorar la calidad de vida del paciente no basta con que el medicamento sea de calidad. Es necesaria la intervención del profesional farmacéutico a lo largo de toda la trayectoria que el producto recorre hasta lograr el objetivo para el que fue indicado, esto incluye, todos lo concerniente al expendio en el manejo de los medicamentos (Calzadilla, Rodríguez y Lara, 2007). Para un adecuado manejo de los medicamentos se necesita que el personal que labora en los establecimientos farmacéuticos cuente con los conocimientos específicos en farmacología, toxicología, y atención farmacéutica, para poder informar, asesorar y brindar consejos farmacéuticos en el uso adecuado y racional de los medicamentos y de los productos destinados al cuidado de la salud.

También se pudo constatar que el personal que labora en las farmacias del Distrito Metropolitano de Quito, en su mayoría solo cuenta con preparación básica, es decir, con bachillerato y los profesionales técnicos o tecnólogos que trabajan en ellas son de especialidades como: contabilidad, informática, entre otras, y que, además, no cuentan con conocimientos de sistemas informáticos aplicados al seguimiento farmacoterapéutico, lo que produce una atención incompleta, fragmentada y con falta de protocolos. Esto evidencia que los trabajadores que laboran actualmente en estos establecimientos no son profesionales de la especialidad de farmacia (Instituto Tecnológico Superior Libertad, 2017).

Otra labor importante en la que se requiere la profesionalización del personal para el manejo apropiado de los medicamentos es en el asesoramiento para prevenir incompatibilidades frente a otros medicamentos y/o alimentos, para lograr el cumplimiento de los objetivos terapéuticos buscados, junto a la entrega del medicamento al paciente (MSP, 2012). Hasta hace años atrás, la formación del farmacéutico estaba más dirigida a la elaboración y el manejo de medicamentos; hoy en día esa preparación es importante para el fundamento de su ejecución laboral. Pero la modernización, la globalización y el amplio campo laboral del mismo, ha llevado a que este profesional de la salud sea cada vez más competitivo, ya que su entorno así lo exige (Carpintero-Navarro, 2016).

Esa competitividad está relacionada con la gestión administrativa y los avances tecnológicos, pues en estos tiempos son más que esenciales el conocimiento de la cultura organizacional, administración, marketing farmacéutico, contabilidad, análisis financiero, atención farmacéutica, aplicación de herramientas informáticas y otros aspectos afines a la gestión (Vallejo Chávez, 2016). Todo esto va a hacer que este profesional sea lo más competitivo posible y esté preparado no solo para el manejo administrativo de un establecimiento farmacéutico, sino también para desempeñarse en las distintas empresas con más exigencia profesional, como las distribuidoras, cadenas farmacéuticas y laboratorios farmacéuticos.

Tendencia 4: Las farmacias tienden a la venta de una gran gama de productos como: artículos de higiene, cosméticos, alimentos, entre otros.

Como reporta Rosero (2012), existe actualmente una tendencia en las farmacias de ventas de una gran gama de productos que no son medicamentos y que son de alto consumo (higiene, cosméticos, alimentos, agua, toallas higiénicas, perfumes, bolsos, audífonos, entre otros), esta rama es conocida como parafarmacia.

El farmacéutico, como profesional sanitario, ofrece resolución de dudas, aconseja sobre los productos infantiles idóneos, sobre los mejores tratamientos cosméticos en función de las necesidades, las características o la edad de los usuarios, informa acerca de su mejor forma de aplicación para obtener los resultados más satisfactorios, como, por ejemplo, fotoprotectores solares, higiene bucodental, anticaída de cabello, etc. En cuanto a los alimentos especiales, orienta sobre la composición nutricional y la selección adecuada del tipo de preparado

alimenticio para cada situación (Rosero, 2012).

Además, en la medicina se usa una amplia gama de productos nuevos y análogos, incluyendo productos biológicos de alta tecnología y radiofarmacéuticos. También hay un grupo heterogéneo de dispositivos médicos que incluye productos análogos a los medicamentos, algunos de los cuales exigen conocimientos especializados con respecto a su uso y riesgos (por ejemplo, vendajes, productos para el tratamiento de heridas, entre otros) (OPS/OMS, 2016).

Como se puede apreciar, la diversidad de productos es grande, por lo que el personal que labora en estos establecimientos debe tener la suficiente preparación en áreas de salud integral, marketing, administración y aplicación de sistemas informáticos de registro y control de inventarios, para enfrentar el reto y como complemento deben asumir, progresivamente, la tarea adicional de garantizar la calidad de los productos que despachan.

Se debe considerar que en la farmacia no solo se venden esta amplia gama de productos, sino que los servicios prestados por ellas se extienden más allá. Entre estos servicios se pueden mencionar: tomar la presión, pesar a las personas, medir su talla e índice de masa corporal y registrar su presión. Por eso, es necesario que los profesionales graduados de la carrera tengan conocimientos en todas estas cuestiones. En el caso de Pichincha, las grandes cadenas de farmacias (Pharmacy's, Fybeca, Medicity, entre otras), que ofrecen más que medicinas, han diversificado los servicios: atienden al cliente a través de 'call centers', tienen clubes de salud y planes para compradores frecuentes, diferentes promociones con el fin de incentivar las compras en sus establecimientos, lo que incluye servicio a domicilio (El Comercio, 2015).

Como se puede apreciar, no es solo ventas, atención al cliente y procesos administrativos a los que se enfrentan quienes trabajan en las farmacias. Es un mercado altamente competitivo, que cada vez presta más servicios y vende mayor cantidad de productos, para lo cual hay que estar preparado.

Tendencia 5: Uso de las nuevas tecnologías de la información para el manejo farmacológico, administrativo y de marketing.

Las herramientas tecnológicas usadas en el sector farmacéutico han sufrido cambios importantes relacionados directamente con la atención, información y asesoría, lo que conlleva a una actualización constante para lograr el incremento en las ventas, elevar la calidad en los servicios y el crecimiento de los establecimientos farmacéuticos (Wirtz, Dreser y Heredia-Pi, 2013).

En la primera década de este siglo, las nuevas tecnologías han hecho aparecer en las farmacias nuevas alternativas publicitarias. Se han modernizado los aparatos para medir la tensión, el peso o la altura; se han implementado páginas web para la promoción de sus productos y servicios, e incluso de venta de productos de parafarmacia a través de la red con pasarelas de pago y envío a domicilio (Consejo General de Colegios Oficiales de Farmacéuticos, 2019).

Todo lo anterior conlleva a que el personal que labora en los establecimientos farmacéuticos posea conocimientos y habilidades en el manejo de las nuevas tecnologías. Las ventajas de las TIC aplicadas a la farmacia son evidentes, pues han mejorado el sistema de trabajo de los establecimientos farmacéuticos de manera exponencial. Además, han aportado, considerablemente, en la mejora de la atención al paciente a través de la implementación de sistemas informáticos para el seguimiento farmacoterapéutico.

En un futuro cercano, la utilización de las nuevas tecnologías se extenderá a la emisión de la receta electrónica o la comunicación de los efectos secundarios de un medicamento a través de internet, herramienta que ayudará a optimizar el tiempo de atención al paciente. Otro punto importante es la digitalización de los servicios en un establecimiento farmacéutico, pues esto garantiza la fidelidad de los clientes, teniendo en cuenta sus necesidades y preferencias.

Discusión

Como se expuso anteriormente, en el campo de la atención farmacéutica a nivel de Ecuador se evalúan cinco tendencias encaminadas en mejorar el desempeño del personal de farmacia, y la profesionalización del personal administrativo y de expendio en el manejo de medicamentos a partir de crear las habilidades administrativas, de venta y atención al cliente, introducir los conocimientos farmacológicos, administrativos y de marketing. Se incluye, además, el uso de las nuevas tecnologías de la información para el manejo farmacológico, administrativo y de marketing. Por ende, estas tendencias originan tensiones que conllevan a problemas y deficiencias actualmente presentes en el personal que labora en las entidades farmacéuticas.

De las tendencias se generan las siguientes tensiones:

Tensión 1: Déficit de personal capacitado en herramientas tecnológicas en el área farmacológica, administrativa y de marketing, lo que dificulta la atención de calidad a los clientes.

En el comercio farmacéutico no son suficientes los conocimientos farmacológicos, administrativos y de marketing del personal que labora en las farmacias, pues en la actualidad el mayor porcentaje cuenta con instrucción básica y sin conocimientos en el manejo de las tecnologías de la información y la comunicación, como se expone en los datos obtenidos de la investigación realizada para el estudio del mercado laboral y la empleabilidad. Los profesionales técnicos o tecnólogos con que cuentan actualmente las farmacias son de especialidades como: contabilidad, informática, entre otras, por lo que no tienen los conocimientos en farmacología y atención farmacéutica necesarios para el desempeño de sus funciones. En la mayoría de los casos, la venta es realizada por un dependiente de farmacia que no tiene un título relacionado al estudio de medicinas, ni la potestad de recomendar tal o cual medicamento, ya que no cuentan con conocimientos farmacológicos ni de especialización en atención farmacéutica. En estudios realizados se pudo comprobar que no existe ninguna carrera que se oferte en la provincia que aporte estos conocimientos en atención farmacéutica, en donde no solo se incluyan contenidos en farmacología sino también en seguimiento farmacoterapéutico y en atención especializada (Instituto Tecnológico Superior Libertad, 2017).

A partir de la investigación realizada, con la aplicación de la encuesta a los establecimientos farmacéuticos, se pudo conocer que el 58% considera los conocimientos sobre farmacología como indispensables para el desempeño de sus actividades. Lo anterior resulta lógico si se considera que el éxito en la venta y en la atención farmacéutica, se basa en el dominio de los grupos farmacológicos para poder orientar correctamente al paciente. El 15% reconoce la parte administrativa como un elemento importante, el 10% el manejo de medicamentos y el 5% el marketing y la atención farmacéutica (Instituto Tecnológico Superior Libertad, 2017).

Al analizar estos últimos datos, se puede concluir que existe falta de preparación sobre las áreas del conocimiento que incluye la atención farmacéutica, la cual requiere, en primer lugar, de una correcta indicación farmacéutica basada en la farmacología como ciencia, del seguimiento farmacoterapéutico, de la dispensación mediante el uso de las tecnologías de la información y la comunicación, y el manejo de los medicamentos, así como de las estrategias de implementación de atención farmacéutica. La mayoría de las personas que hoy atienden en las farmacias no tienen estos conocimientos.

Todo lo mencionado anteriormente implica que el profesional de farmacia debe tener preparación en áreas como ventas, administración, marketing, atención al cliente, gestión de la calidad, atención farmacéutica y aplicación de tecnologías de la información y comunicación, lo que propiciará en ellos el desarrollo del pensamiento crítico y la habilidad para la toma de decisiones.

Tensión 2: La dispensación y el suministro de medicamentos los realizan en mayor porcentaje personal de farmacia con instrucción básica y sin conocimientos en el manejo de las tecnologías de la información y la comunicación, lo que produce una atención incompleta, fragmentada y con falta de protocolos.

En cuanto al nivel de estudios del personal que labora en las instituciones donde se hizo el diagnóstico, el estudio de mercado muestra que el 39% de los encuestados tiene un nivel de estudios básicos, el 36%, un nivel universitario, el 13%, un nivel tecnológico y el 11%, un nivel técnico. Como se puede apreciar hay un porcentaje importante que solo tiene un nivel básico (36%) y también hay un 24% que poseen un nivel tecnológico o técnico, pero en áreas que no son de la profesión de farmacia, como ya se ha explicado antes (Instituto Tecnológico Superior Libertad, 2017). Es decir, la mayor cantidad de trabajadores no cuentan con los conocimientos sobre la especialidad para desempeñar el tipo de actividad laboral que realizan, pues, como ellos mismo plasmaron en la encuesta, son actividades de ventas/atención al cliente.

Es importante resaltar que según los porcentajes obtenidos en el estudio de mercado para el diseño de la carrera de Asistencia en Farmacia sobre los conocimientos administrativos (15%), marketing y ventas (5%) y atención al cliente (1%), se puede afirmar que estos conocimientos también son considerados importante para el desempeño de las actividades en la farmacia (Instituto Tecnológico Superior Libertad, 2017).

Tensión 3: La implementación de sistemas de atención para el asesoramiento y seguimiento farmacoterapéutico personalizado es insuficiente, lo que trae como consecuencia un uso inadecuado de los medicamentos.

Se debe señalar que el mal uso de los medicamentos es la cuarta causa de muerte en el mundo. A quienes el médico les receta medicamentos tienen derecho a saber qué fármacos se utilizan en ellos, qué efectos les producen y cuáles son los beneficios y daños que pueden derivarse de su uso (OMS, 2013). Por eso es importante saber que los medicamentos y sus usos incorrectos pueden ocasionar serios problemas a la salud.

Por tanto, existe la necesidad de realizar un control y seguimiento de la dispensación para el uso racional de los medicamentos, teniendo en cuenta que es insuficiente este proceso, ya que los trabajadores de las farmacias no tienen el dominio ni los conocimientos para aplicar e implementar sistemas informáticos de farmacovigilancia (OPS/OMS, 2013).

La Organización Mundial de la Salud (2002), revela que el 50% de los medicamentos se prescriben, dispensan o venden de forma inapropiada, y la mitad de los pacientes no los toman correctamente, otra razón por la cual los medicamentos deben ser vendidos por personal calificado. Muchas de las farmacias no tienen implementados los sistemas de atención para el asesoramiento y seguimiento farmacoterapéutico personalizado, lo que conlleva a que el personal no asesore bien al cliente ni realice el proceso de farmacovigilancia que lleve a la mejora de la calidad de vida del cliente y del servicio prestado.

Tensión 4: Personal con deficiente preparación en áreas administrativas, de marketing y en el uso de herramientas tecnológicas que realizan estos procesos de forma empírica, lo que implica que sean pocos productivos.

Tal como se ha dicho con anterioridad, se evidencia escaso conocimiento en procesos administrativos, de marketing y en el uso de herramientas tecnológicas, en quienes laboran en las distintas farmacias del área de Pichincha, que fueron investigadas. Estos escasos conocimientos obstaculizan el desarrollo de la farmacia como centro de emprendimiento para el negocio.

El personal que labora en las farmacias tiene limitantes en conocimientos sobre análisis financiero, atención farmacéutica, cultura organizacional, administración, marketing farmacéutico, contabilidad, uso de herramientas tecnológicas y otros aspectos afines a la

gestión, tal como se ha explicado antes. Todo esto hace que necesite conocer sobre el manejo administrativo de un establecimiento farmacéutico, y sobre el desempeño en las distintas empresas entre las que se encuentran las distribuidoras, las cadenas farmacéuticas y los laboratorios farmacéuticos.

Tensión 5: El personal no se encuentra debidamente preparado para la utilización de las nuevas tecnologías de la información y comunicación, lo que dificulta el tiempo de respuesta para los procesos administrativos, de ventas y atención al cliente.

En la actualidad, la atención al cliente en farmacia está dirigida a satisfacer los requerimientos de ese cliente y a dar la respuesta que espera en cuanto a calidad y tiempo. No obstante, la realidad existe en las farmacias, en muchos casos, es que el personal que labora en ellas no se encuentra debidamente preparado para la utilización de las nuevas tecnologías de la información y comunicación (SENA, 2008). Esto repercute en la utilización inadecuada de las nuevas tecnologías de la información en el sector farmacéutico, lo que retrasa el tiempo de respuesta al cliente.

Existen diferentes tecnologías que permiten mejorar los resultados de seguridad en cada uno de los procesos farmacoterapéuticos. En este sentido, se puede mencionar el caso de la prescripción electrónica asistida, donde se han introducido importantes avances, los cuales conllevan a mejoras encaminadas a garantizar la seguridad en el proceso. Hay que precisar que parte del proceso farmacoterapéutico está relacionado con la atención farmacéutica y el seguimiento, donde también se han creado mecanismos dirigidos a mejorar los resultados en salud del paciente. Tal es el caso de la implementación de bases de datos, en las farmacias, para el seguimiento farmacoterapéutico especializado e individualizado (Consejo General de Colegios Oficiales de Farmacéuticos, 2019).

Este personal se enfrenta a la cada vez mayor actualización de herramientas informáticas y de equipos tecnológicos que apoyan las actividades que se desarrollan en los establecimientos farmacéuticos. Además, el no contar con los conocimientos sobre el manejo de la implementación de los sistemas de atención farmacéutica, repercute en el no seguimiento farmacoterapéutico personalizado.

Conclusiones

Las tendencias antes mencionadas originan tensiones que conllevan a: el déficit personal capacitado en el área farmacológica, administrativa y de marketing, lo que dificulta la atención de calidad a los clientes; la dispensación y el suministro de medicamentos los realizan en mayor porcentaje el personal de farmacia con instrucción básica, lo que produce una atención incompleta, fragmentada y con falta de protocolos. Por otra parte, la implementación de sistemas de atención para el asesoramiento y seguimiento farmacoterapéutico personalizado es insuficiente, lo que trae como consecuencia un uso inadecuado de los medicamentos. El personal tiene poca preparación en áreas administrativas y de marketing, lo que implica que estos procesos se realicen de manera limitante, y tampoco se encuentra debidamente preparado para la utilización de las nuevas tecnologías de información y comunicación, lo que dificulta el tiempo de respuesta para los procesos administrativos, de ventas y atención al cliente.

En este sentido, se impone la necesidad de fomentar la formación profesional del personal de farmacia, incluyendo a los auxiliares, tomando como referencia para el desarrollo de la estructura curricular las bases teóricas de la farmacología tradicional y alternativa, la toxicología, la atención farmacéutica y el desarrollo de los modelos de administración, la ampliación del ámbito del conocimiento, la práctica y especialización de las habilidades técnicas, y el uso de las tecnologías de la información en la práctica profesional.

Por tanto, es posible afirmar que un profesional en asistencia en farmacia necesita elevar

sus conocimientos en las áreas de farmacología, administración, marketing y manejo de herramientas tecnológicas, que le permitirán ser eficiente en la atención y administración de una farmacia, aplicando conocimientos, estrategias y procedimientos en su ámbito, con el fin de brindar una atención de calidad a los usuarios y, algo muy importante, que sean capaces de implementar sistemas informáticos de farmacovigilancia, garantizando eficacia y seguridad en la dispensación de los medicamentos, como exige en la actualidad la evolución de la atención farmacéutica asistencial.

Conflictos de Interés

El presente trabajo no presenta conflictos de interés.

REFERENCIAS

- Acebo Plaza, M. y Granda, M. L. (2015). *Estudios insdustriales. Orientación estrategica para la toma de decisiones. Industria Farmacéutica*. Estudios Industriales. Graduate School of Management de la Escuela Superior Politécnica del Litoral. Obtenido de <http://www.espae.espol.edu.ec/wp-content/uploads/2016/12/industriafarmaceutica.pdf>
- Ayala, M. R. (2014). El Mercado Farmacéutico en el Ecuador: Diagnóstico y Perspectiva. *E+E ESPAÑA Y EMPRESA*, 4(1). Obtenido de <https://docplayer.es/11606225-El-mercado-farmacutico-en-el-ecuador-diagnostico-y-perspectiva.html>
- Beltrán, J. y Seijas, Y. (2008). *Estudio comparativo de la satisfacción al cliente como ventaja competitiva en farmacias de autoservicio en San Juan de los Morros, Estado Guárico (Caso de Farmacia Saas y Farmacia La Coromoto)*. San Juan de los Morros. Venezuela.
- Calzadilla, G. V., Rodríguez, I., Lara, H., & Sotolongo, T. P. (2007). Los medicamentos en el mundo asimétrico actual: del no acceso al acceso. *Parte 3. Rev Cubana Med Milit*, 36(3). Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0138-655
- Carpintero-Navarro, P. (noviembre de 2016). Farmacia. Un trabajo en equipo. *Revista El farmacéutico*, 541. Obtenido de <http://elfarmacutico.es/index.php/marketing-farmacutico/item/7494-farmacia-un-trabajo-en-equipo#.XJo6fJhKiM8>
- Consejo General de Colegios Oficiales de Farmacéuticos. (2019). El modelo de Farmacia aplica las nuevas tecnologías para mejorar sus servicios. *Revista electronica: Portalfarma.com*. Obtenido de <https://www.portalfarma.com/Profesionales/jornadasycongresos/informacion/Paginas/XVI%20CNF/2008XVICNFnota2301.aspx>
- El Comercio (2015). *Las farmacias mutan y ahora venden de todo*. Quito, Ecuador. Obtenido de <https://www.elcomercio.com/actualidad/farmacias-servicio-medicinas-quito.html>
- Godás, L. (marzo de 2007). La distribución: comercio mayorista y minorista. 26(3), 1-140. Obtenido de <http://www.elsevier.es/es-revista-offarm-4-articulo-la-distribucion-comercio-mayorista-minorista-13101022>
- Instituto Tecnológico Superior Libertad. (2017). *Informe de diseño de la carrera Tecnología Superior en Asistencia en Farmacia*. Quito, Ecuador: CES.
- Marrón R, D. y Magallón, S. A. (2013). *Misión profesional del farmacéutico asistencial*. Discurso Academia de Farmacia, Reino Aragón, España. Obtenido de <http://www.academiadefarmaciaeconomia.es/docs/Documentos/Documento53.pdf>
- MSP. (2012). *Norma para la aplicación del sistema de dispensación/distribución de medicamentos por dosis unitaria en los hospitales del sistema nacional de salud*. Ministerio de Salud Pública del Ecuador. Obtenido de <https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/2013/01/NORMA-DOSIS-UNITARIA.pdf>

- OMS. (2002). *Promoción del uso racional de medicamentos: componentes centrales. Perspectivas, políticas sobre medicamentos de la OMS* . Obtenido de <http://apps.who.int/medicinedocs/pdf/s4874s/s4874s.pdf>
- OMS. (2013). *El mal uso de medicamentos es la cuarta causa de muerte. Farmacovigilancia* . Obtenido de <https://www.lagaceta.com.ar/nota/560539/sociedad/mal-uso-medicamentos-cuarta-causa-muerte.html>
- OMS/MSP. (2017). *Informe mundial sobre salud*. Obtenido de https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/186466/9789240694873_spa.pdf;jsessionid=A1652B12B4D37E94BA1D4B9DA2948666?sequence=1
- OPS/OMS. (2013). *Servicios farmacéuticos basados en la atención primaria de salud*. Obtenido de <https://www.paho.org/hq/dmdocuments/2013/SerieRAPSANo6-2013.pdf>
- OPS/OMS. (2016). *El papel del farmacéutico en el sistema de atención de salud*. Informe de consulta de la OMS . Obtenido de <https://es.slideshare.net/carmonabelem/el-papel-de-farmacutico-en-el-sas-nueva-deli-15690681>
- Paredes, G. y Calderón R, K. (Octubre de 2014). Cadenas farmacéuticas vs farmacias independientes análisis del entorno empresarial del mercado farmacéutico y socioeconómico de las pequeñas y medianas farmacia. *Investigación científica*. Recuperado el 4 de 3 de 2019, de <http://www.dspace.cordillera.edu.ec/xmlui/handle/123456789/513>
- Plan Estratégico de Salud (2014). *Plan estratégico de Salud* . Valencia, España. Obtenido de http://www.san.gva.es/documents/152919/4190141/DPTO+09_2013-2014_PED.pdf
- Rios-Ponce , M. A. (2017). Ética, Marketing y Gestión del conocimiento en la industria farmacéutica de la ciudad de Cuenca. *Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal*, 121-163. Obtenido de <https://www.redalyc.org/html/4259/425951181006/index.html>
- Rosero , L. M. (2012). El desarrollo del mercado de valores en el Ecuador. Una aproximación. *Ecuador Debate*. ISSN-1012-1498. Obtenido de <https://repositorio.flacsoandes.edu.ec/bitstream/10469/3490/1/RFLACSO-ED80-02-Rosero.pdf>
- SENA. (2008). *Caracterización Ocupacional del Sector Farmacéutico en Colombia, enfoque por entornos*. Servicio Nacional de Aprendizaje . Obtenido de <https://repositorio.sena.edu.co/bitstream/11404/2142/1/3065.pdf>
- Torres - Domínguez, A. (ene.-mar de 2010). Medicamentos y transnacionales farmacéuticas: impacto en el acceso a los medicamentos para los países subdesarrollados. *Rev Cubana Farm*, 44(1). Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-75152010000100012
- Vallejo Chávez , L. M. (2016). *Marketing en productos y servicios*. ISBN: 978-9942-14-323-5. Riobamba : Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. Obtenido de <http://cimogsys.esPOCH.edu.ec/direccion-publicaciones/public/pdf/14/marketing%20en%20productos%20y%20servicios.pdf>
- Wirtz, V. J., Dreser, A. y Heredia-Pi, I. (may./jun de 2013). Retos y oportunidades para el desarrollo de la política farmacéutica nacional en México. *Salud pública Méx*, 55(3). Obtenido de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0036-36342013000400011