UNIVERSIDAD LATINA DE PANAMÁ

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD DR. WILLIAN C. GORGAS

LICENCIATURA EN FARMACIA

“Percepción del personal farmacéutico sobre la relación entre las dinámicas comerciales y su rol sanitario y ético en farmacias privadas ubicadas en los alrededores de la Universidad Latina, sede David, durante el primer cuatrimestre del año 2026”

Proyecto final de graduación presentado como requisito para optar por el título de Licenciatura en Farmacia en la Universidad Latina de Panamá

Estudiante
Adanis Vianeth Ríos Santana
1-756-1477

Profesor asesor:
Nereida Quintero

Chiriquí, República de Panamá
2026

DEDICATORIA

Dedico este trabajo, en primer lugar, a Dios, por haberme dado la vida, la fortaleza y la sabiduría necesarias para culminar esta etapa tan importante. Su guía constante y su amor han sido fundamentales en cada paso de este proceso.

A mi familia, por su apoyo incondicional, comprensión y motivación constante, quienes han sido un pilar esencial en el logro de este objetivo. Por apoyarme siempre en cada etapa de mi vida, por sus enseñanzas y sus sacrificios para que llegara a convertirme en la mujer que soy hoy.

A todas aquellas personas que, de una u otra manera, contribuyeron a la realización de este trabajo, brindándome ánimo, orientación y confianza a lo largo de este camino, así como por las enseñanzas que me dejaron.

Este logro no solo es mío, sino también de quienes han estado presentes, acompañándome en este proceso y brindándome amor incondicional.

AGRADECIMIENTO

A Dios, primero que todo, le doy gracias por acompañarme en cada paso, darme fortaleza en los momentos difíciles, su amor y compañía en todos los días de mi vida y permitirme alcanzar esta meta tan importante en mi vida.

A mis padres, que sin ellos no sé cómo haría, por brindarme todo su amor y siempre estar conmigo en los buenos y malos momentos.

A mis primas, por su apoyo incondicional y por haber sido parte fundamental en mi formación, por quererme como una hermana. A mi primo Luis, por estar siempre pendiente de mí y brindarme su cariño.

A mis abuelas, por su apoyo fundamental para cumplir mis metas y consejos sabios para superar las dificultades que se me presentaban.

A mi hermana, por acompañarme siempre y ser un pilar en mi vida.

A mis tíos Ricardo y Luis, por quererme como a una hija y brindarme su ayuda incondicional en todo momento.

A mis amigos, por su compañía, comprensión y apoyo a lo largo de este proceso, por estar presentes en los momentos de dificultad y celebrar de corazón conmigo cada logro alcanzado.

Finalmente, a mis profesores, por compartir sus conocimientos, orientaciones y exigencias académicas, las cuales contribuyeron significativamente a mi formación profesional y al desarrollo de este trabajo.

A todos ustedes, gracias por formar parte de este logro.

DECLARACIÓN JURADA

UNIVERSIDAD LATINA DE PANAMÁ

DECLARACIÓN JURADA

Yo, **Adanis Vianeth Ríos Santana,** con cédula de identidad personal número 1-756-1477, estudiante graduando del programa/carrera de Licenciatura en Farmacia, declaro bajo la gravedad del juramento que el material que aparece en este trabajo de graduación, en la opción: Tesis, es de mi producción intelectual, por tal razón, exonero a la Universidad Latina de Panamá de cualquier responsabilidad relacionada con este aspecto.

Para constancia, firmo la presente declaración el 27 de abril de 2026.

Firma del estudiante:

Cédula: 1-756-1477

RESUMEN

La presente investigación tuvo como propósito analizar la percepción del personal farmacéutico sobre la relación entre las dinámicas comerciales y su rol sanitario y ético durante el proceso de dispensación de medicamentos en farmacias privadas ubicadas en los alrededores de la Universidad Latina, sede David, en el primer cuatrimestre del año 2026. El estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, con diseño no experimental, de campo y de corte transversal, con alcance descriptivo y componente relacional perceptual. La población estuvo conformada por veintisiete (27) participantes, entre farmacéuticos y técnicos en farmacia, pertenecientes a siete (7) farmacias privadas autorizadas, por lo que se aplicó un muestreo censal. Para la recolección de los datos se utilizó un cuestionario estructurado, orientado a identificar las dinámicas comerciales presentes en el entorno laboral, describir la percepción del rol sanitario y ético del personal farmacéutico y examinar la vinculación percibida entre ambas dimensiones.

Los resultados evidenciaron que la práctica farmacéutica en el sector privado se desarrolla en un entorno donde se relacionan exigencias administrativas, operativas y comerciales, junto con responsabilidades sanitarias y éticas inherentes al acto de dispensación. Asimismo, se identificó que la dispensación se reconoce como un acto sanitario, pero se percibe la existencia de condiciones del entorno laboral que exigen mantener un equilibrio constante entre lo comercial del establecimiento y la responsabilidad profesional orientada al bienestar del paciente. En consecuencia, el estudio ofrece una base pertinente para fortalecer acciones formativas y espacios de reflexión académica sobre el ejercicio farmacéutico en farmacias privadas.

ABSTRACT

This research aimed to analyze pharmacy staff's perceptions of the relationship between commercial dynamics and their health and ethical role during the medication dispensing process in private pharmacies located near the Universidad Latina, David campus, during the first four months of 2026. The study employed a quantitative approach, with a non-experimental, field, and cross-sectional design, with a descriptive scope and a perceptual-relational component. The population consisted of twenty-seven (27) participants, including pharmacists and pharmacy technicians, from seven (7) authorized private pharmacies, thus a census sample was used. Data was collected using a structured questionnaire designed to identify the commercial dynamics present in the work environment, describe the perception of the health and ethical role of pharmacy staff, and examine the perceived link between these two dimensions.

The results showed that pharmaceutical practice in the private sector takes place in an environment where administrative, operational, and commercial demands are intertwined with the health and ethical responsibilities inherent in dispensing medication. Furthermore, it was identified that dispensing is recognized as a healthcare act, but pharmacists perceive the existence of workplace conditions that require maintaining a constant balance between the commercial aspects of the establishment and their professional responsibility toward patient well-being. Consequently, the study provides a relevant foundation for strengthening training programs and academic reflection on pharmaceutical practice in private pharmacies.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA ..... **ii**
AGRADECIMIENTO ..... **iii**
DECLARACIÓN JURADA ..... **iv**
RESUMEN ..... **v**
ABSTRACT ..... **vi**
ÍNDICE GENERAL ..... **vii**
ÍNDICE DE TABLAS ..... **xii**
ÍNDICE DE FIGURA ..... **xvi**
ÍNDICE DE ANEXOS ..... **xix**
INTRODUCIÓN **1**
CAPÍTULO I-El PROBLEMA **3**
1.1 Antecedentes del problema de investigación 4
1.2 Planteamiento del problema 8
1.3 Justificación de la investigación 11
1.4 Objetivos de la investigación 14
1.4.1 Objetivo general 14
1.4.2 Objetivos específicos 14
1.5 Alcance y límites de la investigación 15
1.6 Línea de investigación a la que pertenece el estudio 16
CAPÍTULO II-MARCO TEÓRICO **18**
2.1 Antecedentes de investigaciones realizadas en el tema 19
2.1.1 Antecedentes internacionales 19
2.1.2 Antecedentes centroamericanos 21
2.1.3 Antecedentes nacionales 22
2.2 Bases teóricas que sustentan la investigación 25
2.2.1 Farmacia comunitaria 25
2.2.1.1 El concepto 26
2.2.1.2 Funciones sanitarias 27
2.2.1.3 Evolución del modelo profesional 28
2.2.1.4 Farmacia comunitaria en el sector privado 30
2.2.2 Rol sanitario del farmacéutico 31

2.2.2.1 El farmacéutico como profesional de la salud 32
2.2.2.2 La dispensación como acto sanitario 32
2.2.2.3 Uso racional de medicamentos 33
2.2.2.4 Impacto en la salud pública 33
2.2.3 Ética profesional farmacéutica 34
2.2.3.1 El concepto 35
2.2.3.2 Principios éticos aplicables a la dispensación 35
2.2.3.3 Autonomía profesional del personal farmacéutico 36
2.2.3.4 Ética en entornos comerciales 37
2.2.4 Exigencias administrativas y dinámicas comerciales en farmacias privadas 38
2.2.4.1 Exigencias administrativas en farmacias privadas 39
a) Cumplimiento normativo 40
b) Control de inventarios 40
c) Registros obligatorios 41
d) Carga administrativa del farmacéutico 42
2.2.4.2 Dinámicas comerciales en farmacias privadas 43
a) Metas de venta 44
b) Estrategias de mercadeo 45
c) Dinámicas de distribución y comercialización en el mercado panameño. 46
d) Competencia comercial 47
e) Rentabilidad del establecimiento 48
2.2.4.3 Convivencia entre el rol sanitario, la ética profesional y el mercado ... 51
a) Entorno del ejercicio profesional con funciones sanitarias y comerciales 52
b) Relación en la toma de decisiones profesionales 52
c) Riesgos y desafíos éticos asociados 54
d) Necesidad de análisis académico del fenómeno 54
2.2.5 Marco normativo aplicable 55
2.2.5.1 Normativa internacional aplicable 56
2.2.5.2 Normativa nacional 57
2.3 Variables de la investigación 58
2.3.1 Definición conceptual de las variables 58
2.3.1.1 Variable independiente: Dinámicas comerciales 58

2.3.1.2 Variable dependiente: Rol sanitario y ético del profesional farmacéutico en la dispensación de medicamentos 60
2.3.1.3 Relación conceptual entre las variables 61
2.3.2 Definición operacional de las variables 62
2.3.2.1 Variable independiente: Dinámicas comerciales 63
2.3.2.2 Variable dependiente: Rol sanitario y ético del profesional farmacéutico en la dispensación de medicamentos 64
2.3.3 Mapa de variables 65
2.3.4 Glosario de términos técnicos 66
CAPÍTULO III-MARCO METODOLÓGICO 70
3.1 Tipo y diseño de la investigación 71
3.2 Población y Muestra 73
3.2.1 Población 73
3.2.2 Cálculo del muestreo 76
3.3 Hipótesis 78
3.4 Descripción del instrumento 79
3.4.1 Técnica de recolección de datos 80
3.4.2 Descripción general del cuestionario 81
3.4.3 Estructura y organización del instrumento 81
3.4.4 Escala de medición empleadas 87
3.4.5 Correspondencia entre variables, dimensiones e ítems 88
3.4.6 Matriz de operacionalización 89
3.4.7 Distribución final de ítems por objetivo específico 93
3.4.8 Justificación metodológica de la distribución final de ítems 95
3.4.9 Consideración metodológica sobre el ítem abierto 97
3.4.10 Trazabilidad analítica de los ítems según objetivos específicos 98
3.4.11 Validez lógica y de contenido del instrumento 99
3.4.12 Consideraciones sobre confiabilidad del instrumento 100
3.5 Procedimiento de la investigación 101
3.6 Consideraciones éticas 107
CAPÍTULO IV-ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS 111
4.1 Análisis e interpretación de resultados 112
4.1.1 Presentación general de los resultados 112

4.1.2 Resultados según la caracterización de la población participante, corresponde a la Sección I del instrumento 114
4.1.2.1 Participación voluntaria 114
4.1.2.2 Cargo desempeñado 116
4.1.2.3 Tipo de Farmacia 117
4.1.2.4 Años de experiencia 118
4.1.3 Resultados correspondientes al objetivo específico 1 120
4.1.3.1 Exigencias administrativas del entorno comercial (ítems 5-9), corresponde a la Sección II del instrumento 120
4.1.3.2 Organización del trabajo en el entorno laboral comercial privado (ítems 10-13), corresponde a la Sección III del instrumento 126
4.1.3.3 Metas de venta (ítems 14-17), corresponde a la Sección IV del instrumento 131
4.1.3.4 Estrategias de mercadeo (ítems 18-19), forma parte de la Sección IV del instrumento 135
4.1.3.5 Competencia y rentabilidad, corresponde a la Sección IV del instrumento 138
4.1.3.6 Síntesis interpretativa del objetivo específico 1 140
4.1.4 Resultados correspondiente al objetivo específico 2 142
4.1.4.1 Rol sanitario (ítems 22-23) 142
4.1.4.2 Rol ético (ítems 24-26) 145
4.1.4.3 Percepción global (ítems 27-29) 149
4.1.4.4 Síntesis interpretativa del objetivo específico 2 153
4.1.5 Integración interpretativa de los hallazgos en relación con el objetivo específico 3 155
4.1.6 Análisis complementario de la pregunta abierta (ítem 30) 157
4.1.7 Síntesis interpretativa general de los hallazgos del Capítulo IV 159
4.2 Cierre final del Capítulo IV 161
CAPÍTULO V-PROPUESTA DE LA INVESTIGACIÓN 163
5.1 Introducción de la propuesta 164
5.2 Justificación de la propuesta 166
5.3. Objetivo de la propuesta 169
5.3.1. Objetivo general de la propuesta 169
5.3.2. Objetivos específicos de la propuesta 170

5.4 Metas a alcanzar 171
5.5 Beneficios de la propuesta 173
5.6 Cronograma de actividades 175
5.7 Presupuesto 177
5.8 Diseño de la propuesta 179
5.8.1. Denominación de la propuesta 180
5.8.2. Naturaleza y alcance de la propuesta 180
5.8.3. Población destinataria de la propuesta 181
5.8.4. Modalidad, duración y estructura general 182
5.8.5 Ejes temáticos sugeridos para la jornada académica 183
5.8.6 Estrategias metodológicas de desarrollo 185
5.8.7 Material digital breve de apoyo 185
5.8.8 Recursos básicos requeridos para la ejecución de la propuesta 186
5.8.9 Alcance y producto esperado de la propuesta 187
5.8.10 Viabilidad y factibilidad de la propuesta 188
CONCLUSIONES 190
RECOMENDACIONES 193
REFERENCIA BIBLIOGRÁFICAS 195
ANEXOS 200

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Mapa de la variable del estudio..... 66

Tabla 2. Distribución de la población por establecimiento farmacéutico codificado y número de participantes..... 75

Tabla 3. Estructura general del cuestionario según secciones, ítems y correspondencia con los objetivos específicos..... 83

Tabla 4. Trazabilidad analítica por ítems vinculados al objetivo específico 3 86

Tabla 5. Síntesis de la matriz de operacionalización según objetivos específicos .. 92

Tabla 6. Distribución final de ítems del cuestionario según objetivos específicos 94

Tabla 7. Distribución de la población participante según aceptación voluntaria para participar en el estudio..... 115

Tabla 8. Distribución de la población participante según cargo que desempeña en la farmacia..... 116

Tabla 9. Distribución de la población participante según tipo de farmacia donde labora..... 117

Tabla 10. Distribución de la población participante según años de experiencia en farmacia comunitaria privada 119

Tabla 11. Distribución de respuestas sobre realización de tareas administrativas además de la dispensación de medicamentos..... 121

Tabla 12. Incorporación habitual de las tareas administrativas dentro de la jornada laboral..... 122

Tabla 13. Percepción sobre la relación entre las tareas administrativas y el tiempo de atención al paciente 123

Tabla 14. Distribución de respuestas de la percepción sobre relación de las tareas administrativas con el proceso de dispensación de medicamentos 124
Tabla 15. Distribución de respuestas sobre claridad de las funciones administrativas asignadas por el establecimiento 125
Tabla 16. Distribución de respuestas sobre claridad de las responsabilidades profesionales al iniciar labores en la farmacia 126
Tabla 17. Distribución de respuestas sobre correspondencia entre las funciones desempeñadas y la normativa vigente 127
Tabla 18. Percepción sobre la realización de funciones distintas a las establecidas según la legislación sanitaria 129
Tabla 19. Distribución de respuestas sobre orientación o capacitación recibida respecto a funciones legales del área farmacéutica 130
Tabla 20. Distribución de respuestas sobre la percepción de existencia de metas de venta en el lugar de trabajo 131
Tabla 21. Distribución de respuestas según la percepción sobre relación de las metas de venta con la dinámica del trabajo en la farmacia 132
Tabla 22. Distribución de respuestas sobre percepción de exigencias para promover productos 133
Tabla 23. Distribución de respuestas sobre la frecuencia de propuesta de bonificaciones, incentivos económicos o beneficios vinculados al cumplimiento de metas de venta 134
Tabla 24. Distribución de respuestas sobre uso de estrategias de mercadeo para incentivar la venta 136

Tabla 25. Distribución de respuestas sobre relación entre estrategias de mercadeo y recomendaciones al paciente 137
Tabla 26. Distribución de respuestas según la percepción sobre la relación entre la competencia de farmacias y organización del trabajo 138
Tabla 27. Distribución de respuestas en torno a la percepción sobre priorización de la rentabilidad en la farmacia 139
Tabla 28. Distribución de respuestas sobre la consideración de la dispensación de medicamentos como acto sanitario fundamental 143
Tabla 29. Distribución de respuestas sobre priorización del bienestar del paciente por encima de intereses comerciales 144
Tabla 30. Distribución de respuestas sobre percepción de relación entre exigencias comerciales y decisiones profesionales 145
Tabla 31. Distribución de respuestas sobre autonomía profesional para la toma de decisiones técnicas durante la dispensación 146
Tabla 32. Distribución de respuestas sobre percepción de la formación profesional para actuar éticamente frente a presiones comerciales 148
Tabla 33. Distribución de respuestas sobre percepción de equilibrio entre exigencias comerciales y rol sanitario en la farmacia 149
Tabla 34. Distribución de respuestas sobre los factores que más influyen en la dispensación de medicamentos en el lugar de trabajo 150
Tabla 35. Distribución de respuestas sobre nivel de competencia comercial en el entorno laboral 152

Tabla 36. Síntesis de respuestas del ítem 30 (comentarios adicionales) 158

Tabla 37. Cronograma referencial para la planificación e implementación de la propuesta 176

Tabla 38. Presupuesto referencial para la implementación de la propuesta 177

ÍNDICE DE FIGURA

Figura 1. Distribución porcentual de la población participante según aceptación voluntaria para participar en el estudio 115

Figura 2. Distribución porcentual de la población participante según cargo que desempeña en la farmacia 116

Figura 3. Distribución porcentual del tipo de farmacia donde labora la población participante 118

Figura 4. Distribución porcentual de la población participante según años de experiencia en farmacia privada comunitaria 119

Figura 5. Distribución porcentual de respuestas sobre realización de tareas administrativas, además de la dispensación de medicamentos 121

Figura 6. Distribución porcentual de respuestas sobre frecuencia de las tareas administrativas dentro de la jornada laboral 122

Figura 7. Distribución porcentual de respuestas sobre la relación de las tareas administrativas y tiempo de atención al paciente 123

Figura 8. Distribución porcentual de respuestas sobre la relación de las tareas administrativas con el proceso de dispensación de medicamentos 124

Figura 9. Distribución porcentual de respuestas sobre claridad de las funciones administrativas asignadas por el establecimiento 125

Figura 10. Distribución porcentual de respuestas sobre claridad de las responsabilidades profesionales al iniciar labores 127

Figura 11. Distribución porcentual de respuestas sobre correspondencia entre las

funciones desempeñadas y la normativa vigente 128
Figura 12. Distribución porcentual de la percepción sobre realización de funciones distintas a las establecidas legalmente 129
Figura 13. Distribución porcentual de respuestas sobre orientación o capacitación recibida respecto a funciones legales del área farmacéutica..... 130
Figura 14. Distribución porcentual de respuestas sobre existencia de metas de venta en el lugar de trabajo 132
Figura 15. Distribución porcentual de respuestas sobre relación de las metas de venta con la dinámica del trabajo en la farmacia..... 133
Figura 16. Distribución porcentual de respuestas sobre percepción de exigencias para promover productos 134
Figura 17. Distribución porcentual de respuestas de la frecuencia de incentivos vinculados al cumplimiento de metas de venta 135
Figura 18. Distribución porcentual de respuestas según la percepción sobre uso de estrategias de mercadeo para incentivar la venta 136
Figura 19. Distribución porcentual de respuestas sobre relación entre estrategias de mercadeo y recomendaciones al paciente 137
Figura 20. Distribución porcentual de respuestas sobre la relación entre la competencia de farmacias y organización del trabajo 139
Figura 21. Distribución porcentual de respuestas en torno a la percepción sobre priorización de la rentabilidad en la farmacia 140
Figura 22. Distribución porcentual de respuestas sobre la consideración de la dispensación de medicamentos como acto sanitario fundamental..... 143

Figura 23. Distribución porcentual de respuestas sobre priorización del bienestar del paciente por encima de intereses comerciales 144

Figura 24. Distribución porcentual de respuestas sobre percepción de relación entre exigencias comerciales y decisiones profesionales 146

Figura 25. Distribución porcentual de respuestas sobre autonomía profesional para la toma de decisiones técnicas durante la dispensación 147

Figura 26. Distribución porcentual de respuestas sobre percepción de la formación profesional para actuar éticamente frente a presiones comerciales 148

Figura 27. Distribución porcentual de respuestas sobre percepción de equilibrio entre exigencias comerciales y rol sanitario en la farmacia 150

Figura 28. Distribución porcentual de respuestas sobre los factores que más influyen en la dispensación de medicamentos en el lugar de trabajo 151

Figura 29. Distribución porcentual de respuestas sobre nivel de competencia comercial en el entorno laboral 153

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Delimitación geográfica del área de estudio y ubicación de las farmacias privadas incluidas en la investigación 201

Anexo 2. Cuestionario utilizado como instrumento de recolección de datos..... 202

Anexo 3. Evidencia del formulario digital utilizado para la aplicación virtual del cuestionario 207

Anexo 4. Matriz de operacionalización correspondiente al objetivo específico 1 .. 208

Anexo 5. Matriz de operacionalización correspondiente al objetivo específico 2 .. 209

Anexo 6. Matriz de operacionalización correspondiente al objetivo específico 3 .. 210

Anexo 7. Trazabilidad analítica de los ítems según objetivos específicos 211

Anexo 8. Cartas de solicitud de autorización para la aplicación del instrumento .. 220

Anexo 9. Evidencia fotográfica de visita a farmacia y entrega de tríptico informativo y de la orientación de la encuesta..... 227

Anexo 10. Las capturas de las respuestas individuales de los participantes de manera anónima 228

Anexo 11. Autorización de tema de proyecto final de graduación..... 230

Anexo 12. Revisión del profesor de español 232

Anexo 13. Presupuesto de la investigación 234

Anexo 14. Cronograma de trabajo..... 235

INTRODUCIÓN

La práctica farmacéutica en farmacias privadas se desarrolla en un escenario donde se integran responsabilidades sanitarias, principios éticos y exigencias propias de la actividad comercial. En este marco, el proceso de dispensación de medicamentos no puede entenderse únicamente como una actividad operativa o una transacción económica, sino como un acto profesional que requiere criterio técnico, orientación al paciente y un firme compromiso con la protección de la salud.

No obstante, estas funciones se ejecutan dentro de la estructura organizativa del establecimiento farmacéutico, en la cual intervienen factores administrativos y comerciales que influyen en las decisiones y actuaciones del personal durante la dispensación. En atención a esta realidad, la presente investigación se orientó a analizar la percepción del personal farmacéutico sobre la relación entre las dinámicas comerciales y su rol sanitario y ético durante el proceso de dispensación de medicamentos en farmacias privadas ubicadas en los alrededores de la Universidad Latina, sede David, durante el primer cuatrimestre del año 2026.

El presente trabajo se desarrolló desde un enfoque cuantitativo, de campo, con diseño no experimental, de corte transversal y alcance descriptivo, con componente relacional perceptual, lo que permitió examinar el objeto de estudio desde la percepción de los participantes, sin establecer relaciones causales ni emitir juicios valorativos sobre el ejercicio profesional.

La relevancia del estudio radica en que aporta una aproximación situada a un fenómeno con limitada documentación en el entorno local, particularmente en un espacio geográfico caracterizado por la concentración de farmacias privadas y por la

interacción constante entre demandas asistenciales y condiciones comerciales. Desde esta perspectiva, la investigación busca contribuir a la comprensión del equilibrio que el personal farmacéutico percibe entre las exigencias del entorno laboral y las responsabilidades inherentes a su rol sanitario y ético, generando información útil para el análisis académico y profesional del ejercicio farmacéutico contemporáneo.

En cuanto a su estructura, el trabajo de graduación se organiza en cinco capítulos. El Capítulo I presenta el problema de investigación, los antecedentes, la formulación del problema, la justificación, los objetivos, el alcance y los límites del estudio. El Capítulo II desarrolla el marco teórico y conceptual que sustenta la investigación, integrando los antecedentes científicos, normativos y doctrinales relacionados con la práctica farmacéutica, las dinámicas comerciales y el rol sanitario y ético durante la dispensación de medicamentos. El Capítulo III expone el marco metodológico, incluyendo el enfoque, tipo y diseño de investigación, la población y muestra, las variables, la operacionalización, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, así como los procedimientos aplicados para el análisis de la información. El Capítulo IV presenta el análisis e interpretación de los resultados obtenidos, organizados en correspondencia con los objetivos específicos y una interpretación integradora de carácter relacional perceptual. Finalmente, el Capítulo V desarrolla la propuesta derivada de los hallazgos, así como las conclusiones y recomendaciones formuladas en coherencia con los resultados y con el alcance metodológico de la investigación.

CAPÍTULO I

El PROBLEMA

1.1 Antecedentes del problema de investigación

La práctica farmacéutica comunitaria en el sector comunitario ha experimentado transformaciones significativas en las últimas décadas, pasando de un enfoque principalmente en la preparación y dispensación de medicamentos, hacia un rol más amplio que integra funciones sanitarias, éticas, educativas, administrativas y organizacionales. En el ámbito de la farmacia comunitaria privada, esta práctica se desarrolla en entornos donde coexisten funciones vinculadas a la salud pública con dinámicas comerciales propias del mercado farmacéutico. Esta evolución ha sido reconocida en la literatura internacional y en los lineamientos técnicos de organismos especializados, los cuales destacan que la dispensación de medicamentos debe entenderse como un acto sanitario y no únicamente como una actividad comercial.

Diversos organismos internacionales, entre ellos la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Federación Internacional Farmacéutica (FIP), han reconocido que el farmacéutico comunitario desempeña un papel esencial dentro de los sistemas de salud, al contribuir al uso racional de los medicamentos, a la seguridad del paciente y a la promoción de prácticas terapéuticas adecuadas. Desde esta perspectiva, la intervención profesional del farmacéutico trasciende la simple entrega de productos, al constituirse en un actor clave en la orientación farmacoterapéutica y en la protección de la salud pública (FIP/WHO, 2011).

Este enfoque permite comprender que el ejercicio farmacéutico, incluso en farmacias privadas, debe analizarse desde una lógica sanitaria, independiente de las condiciones comerciales en las que se desarrolle.

No obstante, tanto estos organismos como la literatura científica internacional han señalado que el entorno comercial en el que operan las farmacias privadas puede interactuar con la práctica profesional del farmacéutico, generando escenarios en los que resulta necesario equilibrar criterios económicos con principios sanitarios y éticos (Román-Collazo, 2020). Por lo antes expuesto, la dispensación de medicamentos no debe concebirse únicamente como un acto comercial, sino como un proceso técnico y sanitario que exige responsabilidad profesional, criterio ético y una adecuada orientación al paciente.

Se ha descrito que las dinámicas comerciales presentes en las farmacias privadas pueden interactuar con la toma de decisiones profesionales del farmacéutico (Román-Collazo, 2020). Estas interacciones se observan, principalmente, en aspectos relacionados con la recomendación de medicamentos, la sustitución terapéutica y la orientación farmacéutica al usuario. Dichas investigaciones no establecen relaciones de causalidad directa, sino que analizan la complejidad del ejercicio profesional en entornos comerciales y resaltan la importancia de fortalecer la formación ética y sanitaria del personal farmacéutico para afrontar los desafíos propios de estos escenarios (Román-Collazo, 2020; FIP, 2014).

En el ámbito centroamericano, diversas investigaciones desarrolladas en países como Costa Rica, El Salvador y Guatemala han abordado el rol del personal farmacéutico comunitario en relación con la automedicación, la dispensación responsable de medicamentos y la dinámica competitiva del sector farmacéutico. Publicaciones académicas regionales y estudios divulgados en revistas de ciencias de la salud, así como informes técnicos emitidos por organismos regionales de salud, han

señalado que el ejercicio profesional del farmacéutico se desarrolla en contextos donde confluyen expectativas sanitarias, demandas de los usuarios y estructuras comerciales propias de las farmacias privadas (OPS, Organización Panamericana de la Salud, 2011; Rojas-León, 2022).

Estos estudios no plantean deficiencias institucionales ni generalizan prácticas inadecuadas, sino que describen los desafíos profesionales asociados a la interacción entre el rol sanitario del personal farmacéutico y las dinámicas del mercado farmacéutico. Tales desafíos se enuncian a continuación:

- Actualmente, una de las barreras más importante para la implementación de un servicio de Atención Farmacéutica en el contexto de las farmacias de comunidad privadas, es la poca demanda de estos servicios por parte de los usuarios debido fundamentalmente a que la población desconoce la existencia de dichos servicios y, por tanto, no esperan recibir este servicio. (Rojas-León et al., 2022, p. 3)
- “Existe un nuevo modelo de Servicios Farmacéuticos basados en APS como componente esencial de los servicios de salud, donde el centro de atención está en las personas y no en el medicamento” (Organización Panamericana de la Salud [OPS], s. f.).
- “Por tanto, el objetivo de los servicios farmacéuticos es lograr los mejores resultados posibles en salud y calidad de vida” (OPS, 2013, p. 41).

En este sentido, el análisis de dichos entornos desde una perspectiva académica y formativa resulta pertinente para comprender cómo el personal farmacéutico enfrenta estas realidades en su práctica cotidiana, lo que refuerza la necesidad de investigaciones que exploren estas interacciones en escenarios locales

específicos. La regulación del rol del personal en las farmacias centroamericanas sigue siendo un desafío para la seguridad del paciente (Zavaleta-Monestel, 2026).

En Panamá, el marco normativo vigente reconoce al farmacéutico como un profesional sanitario responsable de garantizar el uso seguro y racional de los medicamentos. La normativa emitida por el Ministerio de Salud, junto con las disposiciones contenidas en el Código Sanitario, establece que la dispensación de medicamentos constituye un acto sanitario que debe realizarse conforme a criterios técnicos, científicos y éticos, independientemente del entorno comercial en el que se ejerza la profesión.

En este mismo sentido, el Código de Ética del profesional farmacéutico, emitido por el Colegio Nacional de Farmacéuticos de Panamá, establece principios orientadores de la conducta profesional, tales como la primacía del bienestar del paciente, la responsabilidad social y la independencia profesional. De forma complementaria, la Ley 419 de 1 de febrero de 2024, que regula los medicamentos y otros productos para la salud humana, actualiza el marco regulatorio nacional aplicable a la dispensación, comercialización y control de medicamentos, reforzando la importancia del cumplimiento técnico, legal y ético en el ejercicio farmacéutico dentro de las farmacias privadas (Ministerio de Trabajo, Previsión Social y Salud Pública de Panamá, 1963, 4 de septiembre; Asamblea Nacional de Panamá, 2024, 1 de febrero). Estos principios deben observarse aun cuando el ejercicio profesional se desarrolle en entornos comerciales y constituyen un referente fundamental para el análisis del rol sanitario y ético del farmacéutico en la práctica cotidiana.

Asimismo, investigaciones nacionales relacionadas con el uso adecuado de medicamentos y la automedicación han puesto de manifiesto la relevancia del personal farmacéutico comunitario como agente clave en la protección de la salud pública, especialmente en el contexto de las farmacias privadas, donde confluyen funciones asistenciales y dinámicas propias del mercado farmacéutico.

En conjunto, los antecedentes revisados evidencian que la práctica farmacéutica comunitaria en farmacias privadas se desarrolla en un entorno complejo, donde convergen responsabilidades sanitarias, principios éticos y dinámicas comerciales propias del mercado farmacéutico. Tanto la literatura internacional como los estudios regionales y nacionales coinciden en reconocer la importancia del personal farmacéutico como garante del uso racional de medicamentos y de la seguridad del paciente, al tiempo que señalan la existencia de escenarios en los que las condiciones comerciales se vinculan con su ejercicio profesional. Estos elementos permiten comprender la relevancia de analizar de manera integral el rol del personal farmacéutico dentro de este tipo de entornos, considerando las múltiples dimensiones relacionadas con su práctica cotidiana.

1.2 Planteamiento del problema

El personal farmacéutico que labora en farmacias privadas ejerce su función dentro de un entorno complejo, caracterizado por la coexistencia de responsabilidades sanitarias, éticas y comerciales. Durante el proceso de dispensación de medicamentos, debe tomar decisiones fundamentadas en criterios técnicos y científicos, orientadas a garantizar el uso seguro, eficaz y racional de los medicamentos. Estas decisiones se desarrollan en un entorno donde se vinculan

condiciones organizacionales y dinámicas comerciales, tales como metas de venta, estrategias de mercado y exigencias operativas propias de las farmacias privadas.

Al respecto, la dispensación de medicamentos trasciende la simple entrega de productos, constituyéndose en un acto sanitario regulado que exige responsabilidad profesional, juicio ético y adecuada orientación al paciente. No obstante, la coexistencia de responsabilidades sanitarias y dinámicas comerciales genera un escenario complejo dentro del cual el profesional farmacéutico desarrolla su práctica cotidiana.

Desde una perspectiva académica y metodológica, resulta pertinente analizar cómo el personal farmacéutico percibe la relación entre las dinámicas comerciales presentes en su entorno laboral y el ejercicio de su rol sanitario y ético durante la dispensación de medicamentos, sin pretender establecer relaciones de causalidad, sino describir y comprender dicha relación en función de sus experiencias y apreciaciones en el entorno laboral.

A nivel internacional y regional, diversos estudios han abordado la práctica farmacéutica en entornos comerciales. Investigaciones como la de Rojas-León et al. (2022), sobre servicios de atención farmacéutica en farmacias comunitarias privadas en Costa Rica, así como el análisis de Conte Valdés et al. (2017) sobre la relación entre la promoción y publicidad en el uso racional de medicamentos en Panamá, evidencian que las dinámicas comerciales forman parte del entorno en el que se desarrolla la práctica profesional (Conte Valdés, 2017). De igual forma, la Organización Panamericana de la Salud (OPS, 2013) ha señalado la necesidad de

fortalecer los servicios farmacéuticos en el marco de la atención primaria en salud, enfatizando su función sanitaria.

No obstante, a pesar de estos aportes, se identifica una limitada evidencia académica específica que analice de manera directa la interacción entre las dinámicas comerciales y el rol sanitario y ético del farmacéutico en entornos locales concretos, particularmente en la provincia de Chiriquí y, de manera específica, en el distrito de David. Esta ausencia de estudios dificulta la comprensión integral del fenómeno y limita la identificación de estrategias orientadas al fortalecimiento del ejercicio profesional y la calidad de la atención farmacéutica en escenarios privados de dispensación.

En Panamá, esta situación adquiere particular importancia en áreas con alta concentración de establecimientos farmacéuticos, como ocurre en los alrededores de la Universidad Latina, sede David, en la provincia de Chiriquí. En este entorno, caracterizado por una elevada afluencia de usuarios, variedad de productos farmacéuticos y competencia comercial, el personal farmacéutico desarrolla su labor en condiciones donde convergen exigencias asistenciales, operativas y comerciales, las cuales pueden ser percibidas como vinculadas con el ejercicio de su rol sanitario y ético durante la dispensación de medicamentos.

En consecuencia, surge la necesidad de estudiar este fenómeno desde una perspectiva basada en la realidad y centrada en la percepción de quienes participan directamente en el proceso de dispensación de medicamentos en farmacias privadas del área de estudio. En este sentido, se plantea la siguiente interrogante de investigación: ¿Cómo percibe el personal farmacéutico la relación entre las dinámicas

comerciales presentes en su entorno laboral y el ejercicio de su rol sanitario y ético durante la dispensación de medicamentos en farmacias privadas ubicadas en los alrededores de la Universidad Latina, sede David, durante el primer cuatrimestre del año 2026?

1.3 Justificación de la investigación

La presente investigación se justifica en la necesidad de comprender, desde un enfoque perceptual, cómo el personal farmacéutico interpreta la relación entre las dinámicas comerciales y su rol sanitario y ético dentro de farmacias privadas ubicadas en los alrededores de la Universidad Latina, sede David, durante el año 2026. Este enfoque resulta pertinente, debido a que dichas percepciones se vinculan con la forma en que el personal desarrolla su práctica diaria en el proceso de dispensación de medicamentos.

Desde la perspectiva académica y científica, la presente investigación contribuye a la generación de conocimiento sobre el entorno comercial en la práctica farmacéutica a nivel local. Aunque la formación universitaria en Panamá se encuentra alineada con los estándares de la Federación Internacional Farmacéutica (FIP) y el modelo del “Farmacéutico de Siete Estrellas” propuesto por la Organización Mundial de la Salud (OMS), en el ejercicio profesional se perciben diferencias entre el enfoque teórico y las condiciones reales del entorno laboral. En virtud de lo expuesto, y en concordancia con planteamientos de consultoras globales como McKinsey (2024), se reconoce una tendencia hacia la consolidación de la farmacia como establecimiento de tipo retail (ventas minoristas), donde la experiencia de compra adquiere relevancia y coexiste con el acto sanitario.

En este sentido, la investigación aporta evidencia desde la percepción del personal farmacéutico sobre un fenómeno aún poco explorado en el entorno panameño, contribuyendo no solo al fortalecimiento del cuerpo teórico, sino también al desarrollo de competencias críticas en la formación de futuros profesionales, particularmente en relación con los dilemas éticos que emergen en entornos vinculados por dinámicas comerciales.

Desde el ámbito profesional y ético, la presente investigación se justifica en la necesidad de comprender cómo el personal farmacéutico percibe las condiciones en las que ejerce su rol frente a dinámicas comerciales, tales como el cumplimiento de metas de venta y la implementación de estrategias de promoción. En este sentido, el estudio se orienta a describir, desde la percepción del profesional, cómo estos elementos son interpretados en su práctica cotidiana. Como referente, datos de la OFIL (2023) señalan que un 44 % de los profesionales percibe una falta de control eficaz en la publicidad de medicamentos, lo que evidencia la relevancia de analizar cómo estas situaciones son interpretadas por el personal farmacéutico en su función asistencial. Al respecto, el profesional puede ser percibido como un mediador o “filtro” ante usuarios influenciados por estrategias de marketing.

Desde el punto de vista social y de salud pública, la presente investigación se justifica en la necesidad de comprender cómo el personal farmacéutico percibe su rol en la protección del paciente dentro de escenarios influenciados por dinámicas comerciales. De acuerdo con lo establecido en la Ley 419 de 1 de febrero de 2024, que subroga la Ley 1 de 2001, el farmacéutico constituye el último eslabón en la

cadena de vigilancia sanitaria antes de que el medicamento llegue al usuario final, lo que resalta la importancia de su criterio profesional en el proceso de dispensación.

En entornos geográficos como los alrededores de la Universidad Latina, sede David, caracterizados por alta demanda y competencia comercial, resulta pertinente analizar cómo estas condiciones son percibidas por el personal farmacéutico en relación con la calidad de la atención farmacéutica.

En consecuencia, el estudio aporta una comprensión, desde la perspectiva del personal farmacéutico, sobre los factores que, según su percepción, se relacionan con su desempeño sanitario, generando insumos relevantes para el fortalecimiento de la atención farmacéutica y la orientación hacia la seguridad del paciente.

Finalmente, desde el punto de vista metodológico, la presente investigación se justifica al aportar un abordaje sistemático para el análisis de la relación entre las dinámicas comerciales y el rol sanitario y ético del personal farmacéutico desde un enfoque perceptual. En este sentido, el estudio permite organizar y analizar información basada en la percepción del personal farmacéutico, contribuyendo a la comprensión de un fenómeno que ha sido señalado en antecedentes documentales, como los repositorios nacionales (Universidad de Panamá, Repositorio Institucional Digital UP-RID), donde se hace referencia a la presencia de exigencias administrativas en el ejercicio farmacéutico.

En síntesis, la presente investigación se justifica por su aporte integral a la comprensión de la relación entre las dinámicas comerciales y el rol sanitario y ético del personal farmacéutico, abordada desde un enfoque perceptual. La articulación de las dimensiones académica, profesional, social y metodológica permite generar una

visión basada en la realidad del fenómeno en el entorno de estudio, contribuyendo a su análisis desde la experiencia y valoración del propio personal farmacéutico.

1.4 Objetivos de la investigación

Los objetivos de la presente investigación orientan el desarrollo del estudio y delimitan los aspectos que se pretenden abordar en relación con el problema planteado. En este sentido, se formula un objetivo general que expresa el propósito central de la investigación y, a partir de este, se derivan los objetivos específicos, los cuales permiten organizar el análisis de las variables y dimensiones contempladas en el estudio.

1.4.1 Objetivo general

- Analizar la percepción del personal farmacéutico sobre la relación entre las dinámicas comerciales y su rol sanitario y ético durante el proceso de dispensación de medicamentos en farmacias privadas ubicadas en los alrededores de la Universidad Latina, sede David, en el primer cuatrimestre del año 2026.

1.4.2 Objetivos específicos

- Identificar las dinámicas comerciales presentes en las farmacias privadas ubicadas en los alrededores de la Universidad Latina, sede David, en el primer cuatrimestre del año 2026.
- Describir la percepción del personal farmacéutico sobre su rol sanitario y ético durante el proceso de dispensación de medicamentos en las farmacias privadas ubicadas en los alrededores de la Universidad Latina, sede David, en el primer cuatrimestre del año 2026.

- Examinar cómo el personal farmacéutico percibe que las dinámicas comerciales se vinculan con sus decisiones y actuaciones profesionales durante el proceso de dispensación de medicamentos en las farmacias privadas ubicadas en los alrededores de la Universidad Latina, sede David, en el primer cuatrimestre del año 2026.

1.5 Alcance y límites de la investigación

La presente investigación se desarrolla bajo un alcance descriptivo con componente relacional perceptual, orientado a identificar las dinámicas comerciales presentes en el entorno de estudio, describir la percepción del personal farmacéutico sobre su rol sanitario y ético durante el proceso de dispensación de medicamentos y examinar cómo dicho personal percibe la relación entre ambas dimensiones en su práctica cotidiana. En este sentido, el estudio no pretende establecer relaciones de causalidad, sino analizar el fenómeno desde una perspectiva descriptiva, centrada en la percepción de los participantes.

El estudio se llevará a cabo en farmacias privadas ubicadas en los alrededores de la Universidad Latina, sede David, durante el primer cuatrimestre del año 2026, considerando como unidad de análisis al personal farmacéutico que participa directamente en el proceso de dispensación de medicamentos.

Con respecto a sus límites, la investigación se circunscribe a un entorno geográfico y temporal específico, por lo que sus resultados no pretenden ser generalizables a otros contextos fuera del área de estudio. Asimismo, al tratarse de un estudio de enfoque cuantitativo, de campo, con diseño no experimental y de corte transversal, no busca establecer relaciones de causalidad ni emitir juicios valorativos

sobre la práctica profesional, sino aportar una descripción clara de la percepción del personal farmacéutico respecto a la relación entre las dinámicas comerciales y su rol sanitario y ético durante la dispensación de medicamentos.

Adicionalmente, la investigación se limita al análisis de información autorreportada por los participantes, por lo que los resultados pueden estar influenciados por percepciones individuales, sesgos de memoria o posibles respuestas condicionadas por deseabilidad social. Del mismo modo, no contempla la observación directa del proceso de dispensación, auditorías internas, revisión documental institucional ni verificación externa de prácticas profesionales dentro de los establecimientos farmacéuticos, por lo que la interpretación del fenómeno se sustenta exclusivamente en las respuestas proporcionadas por el personal participante.

De igual forma, al desarrollarse en una sola fase y sin seguimiento, los resultados reflejarán la situación percibida durante el período de recolección de datos, sin permitir valorar cambios posteriores, variaciones en otros momentos del año o posibles transformaciones en las dinámicas comerciales y en la percepción del rol sanitario y ético a lo largo del tiempo. No obstante, dentro de estos límites, el estudio permitirá ofrecer una aproximación válida, situada y metodológicamente coherente del fenómeno en el entorno seleccionado.

1.6 Línea de investigación a la que pertenece el estudio

La presente investigación se enmarca en la línea de investigación de atención farmacéutica y ejercicio profesional, que incluyen aspectos relacionados con el desempeño del personal farmacéutico en la dispensación de medicamentos en farmacias privadas. De igual manera, se relacionan con los campos de la ética

profesional en salud y la gestión de servicios farmacéuticos, al centrarse en la percepción del personal farmacéutico sobre la relación entre las dinámicas comerciales presentes en su entorno laboral y el ejercicio de su rol sanitario y ético.

En consecuencia, el estudio aporta evidencia al análisis del ejercicio farmacéutico en establecimientos privados, integrando dimensiones sanitarias, éticas, organizacionales y comerciales que forman parte del entorno profesional en el que se desarrolla la dispensación de medicamentos, y ofreciendo un análisis del fenómeno en el área específica donde se desarrolla.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de investigaciones realizadas en el tema

Esta investigación tiene como propósito analizar los principales antecedentes relacionados con la práctica farmacéutica comunitaria y su vinculación con las dinámicas comerciales, con el fin de identificar los aportes teóricos y documentales existentes, así como las limitaciones de la literatura que justifican la presente investigación. Para ello, se revisan documentos y estudios organizados en tres niveles: internacional, centroamericano y nacional.

2.1.1 Antecedentes internacionales

A nivel internacional, diversos organismos y estudios han analizado la evolución de la farmacia comunitaria y el rol del personal farmacéutico dentro de los sistemas de salud. Históricamente, la práctica farmacéutica estuvo centrada en el medicamento como producto comercial; sin embargo, en las últimas décadas se ha impulsado un cambio progresivo hacia un modelo centrado en el paciente. En este modelo, la dispensación se concibe como un acto sanitario orientado a garantizar el uso seguro, eficaz y racional de los medicamentos. Este enfoque reconoce al personal farmacéutico comunitario como un actor clave en la promoción de la salud, la prevención de riesgos asociados a la automedicación y la mejora de los resultados terapéuticos (Ministerio de Salud de Panamá, 2012).

Al respecto, la Federación Internacional Farmacéutica señala que el desarrollo de los servicios profesionales constituye un elemento fundamental en la consolidación de una fuerza laboral farmacéutica moderna. En concordancia, la Organización Mundial de la Salud, a través del modelo del “Farmacéutico de siete estrellas”, propuesto en 1997 y formalizado en el año 2000, establece las competencias

esenciales del profesional farmacéutico, destacando su rol como comunicador, líder y promotor del uso racional de medicamentos. Este modelo, posteriormente ampliado con la incorporación del rol de investigador, refleja la evolución del ejercicio del personal farmacéutico hacia un enfoque integral centrado en el paciente.

Resulta pertinente analizar cómo estas funciones son percibidas por el personal farmacéutico en entornos influenciados por dinámicas comerciales, donde, según su percepción, pueden surgir tensiones entre el cumplimiento de responsabilidades sanitarias y las condiciones propias del mercado.

La Federación Internacional Farmacéutica (FIP, Pharmaceutical practice: Focus on patient care, 2012) ha señalado que la atención farmacéutica constituye un componente esencial de los sistemas de salud. Asimismo, enfatiza que el personal farmacéutico debe ejercer su labor con independencia profesional, basándose en criterios técnicos, científicos y éticos, más allá de presiones comerciales o administrativas.

La literatura científica ha señalado que el ejercicio profesional del personal farmacéutico en farmacias comunitarias privadas se desarrolla dentro de estructuras organizacionales que integran funciones sanitarias y empresariales. En este sentido, la implementación y sostenibilidad de los servicios farmacéuticos no dependen exclusivamente de competencias clínicas, sino también de factores vinculados con la planificación estratégica, la cultura organizacional y el análisis del mercado (Desselle, 2019). Asimismo, los autores destacan la necesidad de evaluar el entorno competitivo y la viabilidad financiera de los servicios ofrecidos como parte del funcionamiento de la farmacia comunitaria. Estos planteamientos permiten comprender que la práctica

profesional del personal farmacéutico se encuentra inserta en un ambiente organizacional donde convergen elementos asistenciales y comerciales, lo cual resulta pertinente para el análisis de las dinámicas comerciales que interactúan con el rol sanitario y ético durante el proceso de dispensación.

Estos antecedentes internacionales permiten comprender la complejidad del ejercicio del personal farmacéutico en situaciones comerciales; no obstante, no abordan de manera específica realidades locales, como las farmacias privadas ubicadas en zonas de influencia universitaria y de gran actividad comercial, lo que evidencia la necesidad de estudios en este entorno.

2.1.2 Antecedentes centroamericanos

En el ámbito centroamericano y latinoamericano, los antecedentes muestran desafíos similares a los descritos a nivel internacional, aunque con particularidades propias de los sistemas de salud de la región.

Diversos informes regionales han señalado que el acceso a medicamentos y su uso racional continúan representando retos importantes, especialmente en contextos donde existen barreras estructurales para el acceso a servicios de salud y una amplia disponibilidad de medicamentos en el sector privado. En este marco, la Organización Panamericana de la Salud ha enfatizado la necesidad de fortalecer los sistemas regulatorios y promover políticas que garanticen el uso racional de medicamentos como componente esencial de los sistemas de salud (OPS, El acceso y uso racional de los medicamentos y otras tecnologías sanitarias estratégicas y de alto costo, 2017). Desde esta perspectiva, el personal farmacéutico comunitario adquiere un papel

estratégico en la orientación al usuario y en la prevención de riesgos asociados al uso inadecuado de medicamentos.

La Organización Panamericana de la Salud (OPS) sostiene que las políticas farmacéuticas nacionales deben orientarse hacia el aseguramiento de un acceso sostenido y equitativo a medicamentos seguros, eficaces y asequibles. A este respecto, la OPS señala que los precios de los medicamentos y los factores del mercado, como la regulación y los mecanismos de suministro, influyen de manera significativa en la disponibilidad y accesibilidad de los productos farmacéuticos en los sistemas de salud. Un marco de políticas farmacéuticas bien construido puede favorecer la transparencia en la fijación de precios y la eficiencia del mercado, lo cual constituye un componente esencial para que la práctica farmacéutica se desarrolle en un entorno que no comprometa la función sanitaria y ética del personal farmacéutico frente a la presión de objetivos económicos.

Si bien estos aportes permiten comprender el entorno regional y las interacciones entre la función sanitaria y el mercado farmacéutico, no profundizan de manera específica en cómo dichas dinámicas influyen directamente en la toma de decisiones profesionales del personal farmacéutico durante el acto de dispensación, dejando un espacio relevante para nuevas investigaciones.

2.1.3 Antecedentes nacionales

A nivel nacional, el ejercicio farmacéutico comunitario ha sido abordado principalmente desde una perspectiva institucional y normativa. El Perfil Farmacéutico Nacional de Panamá, elaborado por el Ministerio de Salud de Panamá en colaboración con la Organización Panamericana de la Salud/Organización Mundial de la Salud,

presenta un análisis detallado de las condiciones del sistema farmacéutico del país, incluyendo aspectos de regulación, dispensación de medicamentos, marco de actuación profesional y estructuras normativas del sector. Este documento oficial proporciona una base sólida para comprender el ejercicio profesional del personal farmacéutico comunitario dentro del marco sanitario nacional y la regulación vigente (Ministerio de Salud de Panamá, 2012).

En Panamá, la disponibilidad de medicamentos sin prescripción médica y la práctica habitual de automedicación se han identificado como factores que dificultan el uso racional de medicamentos y representan un desafío para los sistemas de salud, dado que pueden generar riesgos sanitarios y desconocimiento de los efectos farmacológicos. Estudios nacionales han señalado que prácticas como la automedicación persistente forman parte de las dificultades reportadas en torno al uso racional de medicamentos, lo que evidencia la necesidad de fortalecer la orientación sanitaria y el papel del personal farmacéutico comunitario en la educación y supervisión del uso de fármacos (Ministerio de Salud de Panamá, 2012; Panamá, 2022).

La Organización Mundial de la Salud, con el respaldo regional de la Organización Panamericana de la Salud, define la automedicación como el uso de medicamentos por iniciativa propia para tratar síntomas o afecciones percibidas sin la supervisión directa de un profesional de la salud (World Health Organization, 2000, p. 9). Asimismo, la OMS advierte que el uso irracional de medicamentos, incluida la automedicación inapropiada, constituye un problema relevante de salud pública, debido a las consecuencias adversas que puede generar tanto en la salud individual

como en los sistemas sanitarios (WHO, 2023). En este contexto, el personal farmacéutico comunitario desempeña un papel fundamental como orientador sanitario y promotor del uso racional de los medicamentos, contribuyendo a la prevención de prácticas inadecuadas y al fortalecimiento de la atención farmacéutica en la comunidad.

Adicionalmente, el Ministerio de Salud de Panamá, en concordancia con los lineamientos internacionales vigentes, ha impulsado acciones orientadas a promover el uso racional de los medicamentos, reconociendo la necesidad de fortalecer la intervención profesional del personal farmacéutico comunitario como garante de la seguridad del paciente. En este sentido, la Organización Panamericana de la Salud señala de manera explícita que el uso racional de los medicamentos es un componente esencial para garantizar sistemas de salud eficientes, seguros y centrados en las personas (OPS, 2024).

Bajo este enfoque, la OPS destaca que el personal farmacéutico comunitario desempeña un papel estratégico en el primer nivel de atención, especialmente frente a fenómenos como la automedicación y la influencia de factores comerciales en el consumo de medicamentos, indicando que los servicios farmacéuticos profesionales contribuyen de manera decisiva al uso seguro, eficaz y responsable de los medicamentos en la comunidad (OPS, 2024). Estas consideraciones refuerzan la importancia del rol sanitario y ético del personal farmacéutico frente a las dinámicas comerciales presentes en las farmacias privadas.

No obstante, a pesar de las iniciativas institucionales existentes, se identifica una limitada evidencia científica nacional que analice de manera directa la interacción

de las dinámicas comerciales en las decisiones profesionales del personal farmacéutico comunitario durante el proceso de dispensación de medicamentos. Esta carencia de estudios en relación con este tema constituye un vacío de conocimiento que justifica la realización de la presente investigación.

2.2 Bases teóricas que sustentan la investigación

La presente sección tiene como propósito exponer los conceptos y fundamentos teóricos que sustentan el análisis de las variables de estudio, particularmente las dinámicas comerciales y su interacción con el rol sanitario y ético del personal farmacéutico en farmacias comunitarias privadas. Estas bases teóricas permiten comprender el ejercicio profesional del personal farmacéutico en un entorno que integra funciones sanitarias con exigencias comerciales propias del sector farmacéutico privado, de acuerdo con los lineamientos internacionales sobre el uso racional de medicamentos y las buenas prácticas farmacéuticas (OMS, 2011; FIP, Pharmaceutical Practice: Focus on Patient Care, 2012).

2.2.1 Farmacia comunitaria

La farmacia comunitaria constituye un espacio estratégico de contacto entre la población y el sistema de salud, debido a su alta accesibilidad y a la frecuencia con la que los usuarios acuden a ella, tanto para la adquisición de medicamentos como para la obtención de orientación sanitaria.

Desde esta perspectiva, la farmacia comunitaria se presenta como un entorno en el que convergen funciones sanitarias y dinámicas propias del sector privado, lo que genera un contexto particular para el ejercicio profesional del personal farmacéutico. Esta coexistencia plantea desafíos relacionados con la toma de

decisiones técnicas, organizativas y éticas, especialmente en establecimientos donde las exigencias comerciales pueden incidir en la prestación de servicios orientados a la salud. Dicho marco resulta relevante para analizar las dinámicas comerciales que interactúan con el rol sanitario y ético del personal farmacéutico en farmacias privadas.

2.2.1.1 El concepto

La farmacia comunitaria se define como un establecimiento sanitario, de carácter privado o público, que tiene como finalidad principal garantizar el acceso seguro, eficaz y racional a los medicamentos, así como ofrecer servicios profesionales orientados a la protección y promoción de la salud de la población. En este contexto, el personal farmacéutico comunitario asume un rol que trasciende la mera dispensación de productos, integrando funciones asistenciales, educativas y preventivas.

Las directrices conjuntas de la Federación Internacional Farmacéutica y la Organización Mundial de la Salud, recogidas en las Good Pharmacy Practice Guidelines, establecen que la práctica farmacéutica debe centrarse en las necesidades del paciente, sustentarse en la evidencia científica y orientarse al uso seguro y eficaz de los medicamentos, promoviendo además la educación sanitaria y la prevención de riesgos asociados a la farmacoterapia (FIP/WHO, 2011).

Desde este enfoque, la farmacia comunitaria no puede entenderse únicamente como un punto de comercialización, sino como un espacio sanitario integrado al sistema de salud, en el que las decisiones profesionales del personal farmacéutico tienen implicaciones directas sobre la seguridad del paciente y la calidad de la atención. Este concepto permite fundamentar el análisis de la interacción entre las

funciones sanitarias y las dinámicas comerciales presentes en el entorno privado, eje central del presente estudio.

2.2.1.2 Funciones sanitarias

Las funciones sanitarias del personal farmacéutico comunitario comprenden un conjunto de acciones profesionales orientadas a proteger, promover y mejorar la salud de la población, con énfasis en el aseguramiento del uso seguro, eficaz y racional de los medicamentos. Según la Organización Mundial de la Salud, el uso racional de medicamentos es un componente esencial de los sistemas de salud, lo que implica la intervención activa del personal farmacéutico para garantizar terapias apropiadas y seguras (OMS, 2011).

Este enfoque incluye la evaluación de la prescripción médica, la verificación de la selección adecuada del tratamiento y la detección de riesgos asociados al uso de medicamentos. De manera complementaria, las directrices conjuntas de la Federación Internacional Farmacéutica y la OMS sobre “Buenas Prácticas Farmacéuticas” destacan que los servicios profesionales del personal farmacéutico deben centrarse en el paciente e incluir actividades de educación sanitaria, tales como la orientación sobre dosificación, duración del tratamiento, posibles interacciones y efectos adversos (MINSA, 2012).

Estas funciones se relacionan directamente con la variable dependiente de la investigación, la práctica profesional del personal farmacéutico, ya que la calidad del acto sanitario depende de la aplicación de estas responsabilidades técnicas y éticas. Asimismo, la Organización Panamericana de la Salud reconoce que los servicios farmacéuticos, bien organizados y centrados en la atención primaria, contribuyen a la

prevención de problemas asociados al uso inadecuado de medicamentos, fortaleciendo la salud pública a través de intervenciones sanitarias oportunas (OPS, Organización Panamericana de la Salud, 2024).

2.2.1.3 Evolución del modelo profesional

En el desarrollo de la práctica profesional, el personal farmacéutico centraba su labor principalmente en la preparación, dispensación y entrega de medicamentos, con limitada participación en el seguimiento terapéutico y en la toma de decisiones clínicas. Este modelo tradicional priorizaba el medicamento como producto por encima del bienestar del paciente, limitando la intervención profesional en aspectos preventivos, educativos y de orientación sanitaria (OMS, 2011).

A finales del siglo XX, la práctica farmacéutica comenzó a evolucionar hacia un modelo centrado en el paciente, impulsado por problemas asociados con el uso irracional de medicamentos, la automedicación y los riesgos farmacoterapéuticos. En este nuevo enfoque, el personal farmacéutico deja de ser un simple dispensador y se convierte en un miembro activo que participa en la educación sanitaria, la evaluación de la prescripción médica, la supervisión de la adherencia al tratamiento y la detección de riesgos relacionados con la farmacoterapia (FIP/OMS, 2012).

Esta evolución conceptual incorpora explícitamente la dimensión ética de la profesión. El personal farmacéutico comunitario debe equilibrar sus responsabilidades sanitarias con los desafíos comerciales del entorno privado, tomando decisiones que integren criterios técnicos, científicos y éticos en la práctica diaria. De este modo, la evolución del modelo profesional no solo fortalece la seguridad y eficacia del uso de medicamentos, sino que también posiciona a la farmacia comunitaria como un

componente estratégico del sistema de salud, capaz de influir directamente en la salud pública y en la calidad de la atención primaria (OPS, Organización Panamericana de la Salud, 2024).

Comprender la transformación del modelo farmacéutico es esencial para analizar cómo las dinámicas comerciales y la presión del mercado pueden afectar la práctica profesional, la ética y la toma de decisiones técnicas del personal farmacéutico, proporcionando un marco conceptual para la presente investigación sobre farmacias privadas en zonas de influencia universitaria.

La evolución de la farmacia en Panamá ha sido documentada en el Repositorio de la Universidad de Panamá (UP-RID), donde autores como Sánchez describen una transición: de ser centros de preparación magistral y ciencia aplicada, muchas farmacias han pasado a ser establecimientos dedicados a la venta de productos ajenos a la salud, como cosméticos y perfumería, como estrategia financiera (Sánchez Torres, 2001).

Investigaciones sobre los retos ante la apertura del mercado señalan que la intervención estatal ha sido insuficiente frente a las presiones de las distribuidoras, reduciendo el margen de maniobra del farmacéutico. El sentimiento de desprotección es evidente incluso en las nuevas generaciones; la tesis de R. Añino (p. 11) resalta que el 75 % de los futuros profesionales percibe una falta de herramientas para orientar a un consumidor que llega saturado de ofertas y marcas (Añino, 2010). En David, esta saturación no es solo teórica, sino una realidad palpable en los alrededores de los centros universitarios, donde el marketing pone a prueba, día tras día, la integridad del rol sanitario.

2.2.1.4 Farmacia comunitaria en el sector privado

La farmacia comunitaria en el sector privado se caracteriza por la coexistencia de funciones asistenciales propias del sistema de salud con objetivos comerciales relacionados con la competitividad, la gestión de inventarios y la rentabilidad del establecimiento. Esta combinación genera un entorno particular en el que el personal farmacéutico comunitario debe desempeñar su labor profesional dentro de dinámicas de mercado que pueden influir en la organización del servicio y en la toma de decisiones (OPS, Organización Panamericana de la Salud, 2024).

Las directrices internacionales sobre buenas prácticas farmacéuticas destacan que la preservación de la independencia profesional del personal farmacéutico es un elemento esencial para mantener la calidad de la atención y la seguridad del paciente, especialmente en entornos donde existen presiones comerciales (FIP/WHO, Guidelines on GPP: Standards for quality of pharmacy services, 2012). Desde esta perspectiva, el personal farmacéutico comunitario no solo actúa como dispensador de medicamentos, sino también como garante del cumplimiento de principios éticos y sanitarios en la prestación del servicio.

El análisis de la farmacia comunitaria en el sector privado resulta clave para comprender, desde la percepción del personal farmacéutico, cómo las dinámicas comerciales interactúan con las responsabilidades sanitarias y éticas. Este enfoque permite fundamentar la relevancia académica de la presente investigación, al examinar de qué manera dichas dinámicas pueden incidir en la práctica profesional y en la toma de decisiones del personal farmacéutico comunitario en farmacias privadas.

2.2.2 Rol sanitario del farmacéutico

El rol sanitario del personal farmacéutico se fundamenta en su condición de profesional de la salud, con la responsabilidad de contribuir a la protección, promoción y recuperación de la salud de la población mediante la atención farmacéutica y el uso adecuado de los medicamentos. En el contexto de la farmacia comunitaria, esta función adquiere especial relevancia, dado que el personal farmacéutico constituye, a menudo, el primer punto de contacto del usuario con el sistema de salud, especialmente en farmacias privadas de acceso directo, donde la atención personalizada y el consejo sanitario son fundamentales para el uso racional de los medicamentos (OMS, 2011).

De acuerdo con las directrices de la Federación Internacional Farmacéutica y la Organización Mundial de la Salud, el ejercicio profesional del personal farmacéutico debe trascender la mera entrega de medicamentos para incluir una actuación activa en la orientación terapéutica, la educación sanitaria y la identificación y gestión de riesgos asociados con el uso de medicamentos. Este enfoque integral constituye un componente esencial de la responsabilidad sanitaria del personal farmacéutico, vinculado tanto con el bienestar individual del paciente como con la salud pública (FIP/OMS, 2012).

El rol sanitario del personal farmacéutico comunitario abarca no solo aspectos técnicos relacionados con la farmacoterapia, sino también funciones educativas, preventivas y de supervisión clínica, las cuales están directamente relacionadas con la calidad del acto sanitario y con la ética profesional en la práctica diaria.

2.2.2.1 El farmacéutico como profesional de la salud

El personal farmacéutico es reconocido internacionalmente como profesional de la salud debido a su formación universitaria, competencias técnicas y responsabilidad directa en la gestión segura y eficaz de los medicamentos. La Organización Mundial de la Salud subraya que la intervención profesional del farmacéutico es clave para fomentar prácticas seguras en la administración de medicamentos y minimizar los resultados adversos asociados a su uso incorrecto, consolidando su papel como agente activo del sistema sanitario, con responsabilidades clínicas, éticas y sociales (OMS, 2011).

De esta manera, el farmacéutico comunitario no solo actúa como proveedor de medicamentos, sino también como garante de la seguridad del paciente, la calidad de la atención y la ética profesional, lo cual adquiere especial relevancia en entornos donde existen presiones comerciales.

2.2.2.2 La dispensación como acto sanitario

La dispensación de medicamentos constituye un acto sanitario que va más allá de una simple transacción comercial. Este proceso implica evaluar la prescripción médica, verificar si el medicamento es adecuado para el paciente y proporcionar información clara y comprensible sobre su uso, con el objetivo de promover la seguridad y eficacia del tratamiento (OPS, Organización Panamericana de la Salud, 2024; FIP/WHO, Guidelines on GPP: Standards for Quality of Pharmacy Services, 2012).

La dispensación responsable permite identificar posibles interacciones, errores de dosificación o situaciones que requieran la derivación a otros profesionales de la

salud. En este sentido, el personal farmacéutico asume una responsabilidad ética y profesional orientada a proteger la salud del usuario, incluso frente a presiones comerciales propias del sector privado. La atención farmacéutica, como acto sanitario, integra competencias técnicas, éticas y comunicativas, consolidando el papel del personal farmacéutico comunitario como garante del uso racional de los medicamentos y de la seguridad del paciente (OMS, 2011).

2.2.2.3 Uso racional de medicamentos

Según la Organización Mundial de la Salud, el uso racional de medicamentos es un componente esencial de los sistemas de salud, lo que implica la intervención activa del personal farmacéutico para garantizar terapias apropiadas y seguras (OMS, 2011). En este sentido, se entiende como la provisión de medicamentos adecuados a las necesidades clínicas del paciente, en las dosis correctas, durante el período apropiado y con la información suficiente para su utilización segura y eficaz (OPS, Organización Panamericana de la Salud, 2024). Este principio constituye un componente fundamental de la atención farmacéutica, orientado a garantizar que los tratamientos contribuyan efectivamente a la prevención, recuperación y mantenimiento de la salud.

2.2.2.4 Impacto en la salud pública

El ejercicio adecuado del rol sanitario del personal farmacéutico tiene un impacto directo en la salud pública, al contribuir a la reducción de eventos adversos, mejorar la adherencia terapéutica y promover prácticas seguras de automedicación responsable. Su intervención profesional favorece la optimización del uso de medicamentos y la prevención de riesgos asociados al consumo inadecuado de

fármacos, generando beneficios tanto a nivel individual como colectivo (OPS, Organización Panamericana de la Salud, 2024; OMS, 2011).

Diversos organismos internacionales destacan que la participación activa del personal farmacéutico en la atención primaria de salud fortalece la protección de la salud de la comunidad, especialmente en situaciones donde el acceso a otros servicios sanitarios es limitado.

El desempeño ético y profesional del personal farmacéutico no solo asegura la calidad del acto sanitario, sino que también contribuye al fortalecimiento de los sistemas de salud y al bienestar colectivo, consolidando su rol como agente activo en la promoción de la salud pública.

2.2.3 Ética profesional farmacéutica

El marco ético permite establecer criterios de actuación basados en principios que priorizan el bienestar del paciente, la responsabilidad social, la confidencialidad y el cumplimiento de la normativa vigente. En Panamá, el ejercicio ético del farmacéutico se sustenta en la Ley 24 de 29 de enero de 1963, que regula los establecimientos farmacéuticos, y en el Decreto 309 de 4 de septiembre de 1963, que establece el reglamento interno del Colegio Nacional de Farmacéuticos y el Código de Ética Profesional Farmacéutica (República de Panamá, 1963).

La ética profesional no solo asegura la toma de decisiones adecuadas en el entorno sanitario, sino que también fortalece la confianza del usuario, promueve la seguridad del paciente y consolida la responsabilidad social del personal farmacéutico. En el sector privado, este enfoque ético es clave para equilibrar la presión comercial

con el rol sanitario, garantizando que la orientación profesional y la dispensación responsable se mantengan como principios centrales de la práctica farmacéutica.

2.2.3.1 El concepto

La ética profesional farmacéutica comprende el conjunto de principios, valores y normas que orientan la conducta del farmacéutico, con el propósito de proteger la salud, la seguridad y el bienestar del paciente. Esto adquiere especial relevancia en farmacias comunitarias privadas, donde el personal farmacéutico enfrenta presiones comerciales y la posibilidad de automedicación por parte de los usuarios. En este sentido, los principios éticos guían la priorización del bienestar del paciente sobre los objetivos económicos, fortalecen la responsabilidad social del profesional y promueven la adherencia a la normativa sanitaria vigente (OPS, Organización Panamericana de la Salud, 2024).

2.2.3.2 Principios éticos aplicables a la dispensación

La dispensación de medicamentos, como acto sanitario, debe regirse por principios éticos fundamentales que orienten la toma de decisiones del personal farmacéutico:

- Beneficencia: actuar siempre en beneficio del paciente, asegurando la eficacia del tratamiento.
- No maleficencia: prevenir daños derivados del uso inadecuado de medicamentos, errores de dosificación o interacciones farmacológicas.
- Responsabilidad profesional: garantizar prácticas seguras, efectivas y fundamentadas en evidencia científica.

- Respeto a la autonomía del paciente: proporcionar información clara y suficiente para que el paciente pueda tomar decisiones informadas sobre su tratamiento.

Según la Federación Internacional Farmacéutica y la OMS, la dispensación ética requiere la evaluación técnica de la prescripción, la provisión de orientación clara y la supervisión continua del tratamiento para asegurar un uso racional, seguro y eficaz de los medicamentos (FIP/OMS, 2012); (OMS, 2011).

La aplicación de estos principios permite al personal farmacéutico actuar como garante del bienestar del paciente, incluso en situaciones donde existen presiones comerciales externas, reforzando su rol sanitario y ético en farmacias comunitarias privadas (OPS, Organización Panamericana de la Salud, 2024).

2.2.3.3 Autonomía profesional del personal farmacéutico

La autonomía profesional se entiende como la capacidad del personal farmacéutico para ejercer un juicio técnico y ético de manera independiente, fundamentado en su formación académica, conocimiento científico y experiencia profesional (OPS, Organización Panamericana de la Salud, 2024; Federación Internacional Farmacéutica y Organización Mundial de la Salud, 2012).

Este aspecto resulta especialmente relevante en farmacias privadas, donde la existencia de metas comerciales, presiones administrativas o incentivos económicos podría influir en la toma de decisiones. La práctica ética exige que el personal farmacéutico preserve su criterio técnico y profesional frente a situaciones que puedan comprometer el bienestar del paciente, asegurando la aplicación del uso racional de

medicamentos, la orientación sanitaria efectiva y la adherencia a principios éticos (OMS, 2011; OPS, Organización Panamericana de la Salud, 2024).

De este modo, la autonomía profesional constituye un pilar del rol sanitario y ético del personal farmacéutico comunitario, fortaleciendo su capacidad para integrar criterios científicos, técnicos y sociales en la práctica diaria, incluso en entornos comerciales complejos.

2.2.3.4 Ética en entornos comerciales

El ejercicio de la ética profesional en entornos comerciales representa uno de los principales desafíos contemporáneos de la farmacia comunitaria privada. En estos contextos, el personal farmacéutico se desempeña dentro de establecimientos con objetivos económicos, lo que puede generar dilemas éticos al entrar en conflicto con la función sanitaria, la seguridad del paciente y el uso racional de los medicamentos (Federación Internacional Farmacéutica y Organización Mundial de la Salud, 2012; OMS, 2011).

La integración de principios éticos internacionales con la legislación local, como la Ley 24 de 29 de enero de 1963, que regula los establecimientos farmacéuticos y crea el Colegio Nacional de Farmacéuticos, y el Decreto 309 de 4 de septiembre de 1963, que aprueba su reglamento interno, fortalece la toma de decisiones responsable y protege al paciente frente a presiones comerciales (República de Panamá, 1963).

La aplicación consistente de principios éticos permite al personal farmacéutico equilibrar los objetivos económicos con las responsabilidades sanitarias, garantizando que la atención farmacéutica continúe siendo segura, eficaz y centrada en el bienestar del paciente (OPS, Organización Panamericana de la Salud, 2024).

2.2.4 Exigencias administrativas y dinámicas comerciales en farmacias privadas

Organismos internacionales han reconocido que las farmacias privadas cumplen una función sanitaria esencial dentro de los sistemas de salud (OPS, Organización Panamericana de la Salud, 2024); sin embargo, también operan bajo lógicas de mercado propias del sector comercial, lo que genera desafíos entre la provisión de una atención centrada en el paciente y las exigencias de rentabilidad. En estos entornos, el personal farmacéutico puede enfrentar presiones administrativas, metas de venta u obligaciones operativas que se relacionan con su conducta profesional y con la disponibilidad de tiempo para brindar una atención sanitaria integral.

Estudios recientes han identificado que las presiones administrativas y comerciales pueden actuar como barreras para el ejercicio pleno del profesionalismo farmacéutico. Un análisis sistemático sobre la práctica farmacéutica comunitaria encontró que factores organizacionales, incluida la presión por alcanzar metas administrativas o adoptar conductas de mercado, están asociados con dificultades en la prestación de servicios centrados en el paciente y en el mantenimiento de conductas éticas consistentes (da Fonseca, 2025).

De igual manera, investigaciones cualitativas han reportado que la percepción pública sobre la profesionalidad del farmacéutico se ve afectada cuando las dinámicas comerciales imponen restricciones de tiempo, limitan la interacción clínica o subordinan la orientación sanitaria a objetivos económicos (Esmalipour, 2021).

Estas evidencias sugieren que las dinámicas comerciales y las exigencias administrativas no solo influyen en la organización del trabajo farmacéutico en el

ámbito privado, sino que también condicionan la toma de decisiones profesionales, lo que resalta la necesidad de preservar la ética, la autonomía y el enfoque sanitario en la práctica diaria.

2.2.4.1 Exigencias administrativas en farmacias privadas

Las exigencias administrativas en las farmacias privadas comprenden el conjunto de obligaciones normativas, técnicas y operativas que regulan su funcionamiento y buscan garantizar la calidad, seguridad y legalidad de los servicios farmacéuticos prestados a la población. Estas exigencias forman parte del entorno organizacional en el que el personal farmacéutico comunitario desarrolla su ejercicio profesional y constituyen un componente estructural que se relaciona con la organización del trabajo, la gestión del tiempo y la priorización de actividades dentro del establecimiento.

Desde la perspectiva de la gestión de los servicios de salud, las actividades administrativas son indispensables para asegurar la trazabilidad de los medicamentos, el control de inventarios, el cumplimiento de la normativa sanitaria y la protección de la salud pública. La Organización Panamericana de la Salud (OPS) reconoce que una adecuada gestión administrativa en la farmacia comunitaria es un requisito esencial para garantizar la calidad de los servicios farmacéuticos y la seguridad del paciente, especialmente en el primer nivel de atención.

No obstante, la literatura internacional advierte que, en entornos comerciales caracterizados por una alta demanda de usuarios y presión operativa, la intensificación de las exigencias administrativas puede generar desafíos para el ejercicio pleno del rol sanitario del personal farmacéutico. La OPS (2024) señala que la sobrecarga de

tareas administrativas puede limitar el tiempo disponible para actividades clínicas y de orientación sanitaria, afectando la calidad de la atención farmacéutica y la interacción profesional con el usuario.

La adecuada gestión de estas exigencias resulta fundamental para evitar que los procesos administrativos desplacen o debiliten el rol sanitario y ético del personal farmacéutico comunitario, especialmente en entornos donde convergen dinámicas comerciales y obligaciones regulatorias.

a) Cumplimiento normativo

El cumplimiento normativo constituye una de las principales exigencias administrativas en las farmacias privadas e implica la observancia estricta de las disposiciones legales, técnicas y sanitarias que regulan la dispensación, el almacenamiento y la comercialización de medicamentos. Estas normas tienen como finalidad garantizar la seguridad del paciente, prevenir riesgos asociados al uso inadecuado de los fármacos y asegurar la calidad de los productos farmacéuticos puestos a disposición de la población.

En relación con las farmacias privadas, estas exigencias administrativas pueden coexistir con dinámicas operativas y comerciales, lo que refuerza la necesidad de que el personal farmacéutico preserve su criterio técnico y ético en la toma de decisiones profesionales.

b) Control de inventarios

El control de inventarios constituye una actividad administrativa esencial para el funcionamiento de las farmacias privadas, ya que permite garantizar la disponibilidad oportuna de medicamentos, prevenir situaciones de desabastecimiento

y evitar la dispensación de productos vencidos, deteriorados o almacenados en condiciones inadecuadas. Esta tarea comprende procesos como la recepción de medicamentos, el almacenamiento conforme a especificaciones técnicas, la rotación adecuada de los productos y la verificación periódica de las fechas de caducidad.

Desde una perspectiva sanitaria, el control de inventarios no responde únicamente a criterios de eficiencia económica y gestión comercial, sino que se vincula directamente con la calidad, seguridad y eficacia de los medicamentos dispensados a la población. La Organización Panamericana de la Salud reconoce que una gestión adecuada de inventarios en la farmacia comunitaria es fundamental para asegurar la continuidad de los tratamientos y reducir riesgos asociados al uso de medicamentos en condiciones inadecuadas (OPS, 2024).

c) Registros obligatorios

Los registros obligatorios constituyen una exigencia administrativa relevante en las farmacias privadas e incluyen la documentación de la dispensación de medicamentos sujetos a fiscalización, el mantenimiento de libros y formularios oficiales, la actualización de sistemas de registro manuales o informáticos, así como la conservación de documentos exigidos por la autoridad sanitaria competente. Estos mecanismos documentales permiten garantizar la trazabilidad de los medicamentos, fortalecer el control sanitario y facilitar los procesos de supervisión, auditoría y fiscalización del ejercicio farmacéutico.

Desde el enfoque de la salud pública, la adecuada gestión de los registros constituye un componente esencial para asegurar la transparencia, la responsabilidad profesional y el cumplimiento de las normas sanitarias en la práctica farmacéutica. La

Organización Mundial de la Salud señala que la documentación sistemática de los procesos de dispensación y manejo de medicamentos es una condición indispensable para garantizar la seguridad del paciente y la calidad de los servicios farmacéuticos, especialmente en el ámbito comunitario (OMS, 2011).

No obstante, la acumulación de tareas documentales y de registro, particularmente en farmacias privadas con alta demanda de usuarios, pueden generar una carga administrativa significativa para el personal farmacéutico comunitario.

d) Carga administrativa del farmacéutico

La carga administrativa del personal farmacéutico se refiere al volumen de tareas no clínicas que debe asumir de manera simultánea a sus funciones sanitarias, entre las que se incluyen la gestión de inventarios, el cumplimiento de registros obligatorios, la atención de procesos de auditoría y supervisión, así como la coordinación de actividades operativas propias del establecimiento farmacéutico.

Desde la perspectiva de la teoría del rol profesional, esta situación se explica por la coexistencia de múltiples responsabilidades asignadas al personal farmacéutico dentro de un mismo espacio laboral, lo que puede generar desajustes entre el rol sanitario y las obligaciones administrativas.

Diversos análisis en el ámbito de los servicios farmacéuticos señalan que una elevada carga administrativa puede limitar el tiempo disponible para actividades esenciales del ejercicio profesional, como la orientación al paciente, la evaluación técnica de la prescripción y la promoción del uso racional de los medicamentos. Esta limitación no debe interpretarse como una falta de compromiso ético del profesional, sino como una consecuencia de las condiciones organizacionales y estructurales en

las que se desarrolla su práctica, particularmente en farmacias privadas con alta demanda asistencial (OPS, Organización Panamericana de la Salud, 2024).

En la presente investigación, esta dimensión se vincula metodológicamente con la organización del trabajo en el entorno laboral comercial privado, entendida como parte del entorno estructural en el que se manifiestan las dinámicas comerciales y las condiciones reales del ejercicio del rol sanitario y ético del farmacéutico

2.2.4.2 Dinámicas comerciales en farmacias privadas

Las dinámicas comerciales en las farmacias privadas se refieren al conjunto de prácticas, estrategias y condiciones organizacionales orientadas a garantizar la sostenibilidad económica del establecimiento farmacéutico dentro de un entorno de mercado competitivo. Estas dinámicas forman parte del entorno estructural en el que se desarrolla la práctica profesional del personal farmacéutico comunitario y coexisten con su función sanitaria, generando un escenario en el que convergen objetivos económicos y responsabilidades éticas y profesionales.

La farmacia comunitaria privada cumple una doble función: por un lado, actúa como un establecimiento de salud integrado al sistema sanitario y, por otro, opera bajo lógicas comerciales propias del mercado farmacéutico. Estas dinámicas comerciales pueden influir en la organización del trabajo farmacéutico, en la priorización de actividades y en el tiempo destinado a la atención directa del paciente. En situaciones de alta demanda o fuerte competencia, el personal farmacéutico puede enfrentar presiones implícitas para promover determinados productos, ampliar la oferta de medicamentos de venta libre o complementar la dispensación con artículos no farmacológicos, lo que exige un ejercicio constante de juicio ético y profesional.

Una adecuada gestión requiere que el profesional mantenga la primacía del bienestar del paciente, aun dentro de un entorno orientado a la rentabilidad económica. En este marco, el análisis de las dinámicas comerciales resulta fundamental para comprender los requerimientos que enfrenta el personal farmacéutico comunitario en farmacias privadas y su impacto en la toma de decisiones durante la dispensación de medicamentos.

a) Metas de venta

El entorno comercial de las farmacias privadas se caracteriza por la implementación de estrategias de gestión que buscan maximizar la eficiencia operativa y la rentabilidad financiera. Dentro de estas estrategias, la definición de objetivos específicos actúa como un eje que condiciona la práctica diaria y la interacción con los usuarios, vinculando el desempeño técnico con los resultados económicos del establecimiento.

Las metas de venta constituyen uno de los principales mecanismos de gestión utilizados por las farmacias privadas para garantizar su sostenibilidad económica dentro de un entorno de mercado competitivo. Estas metas pueden definirse a nivel organizacional o trasladarse de manera directa o indirecta al personal que labora en el establecimiento, incluyendo al farmacéutico, y suelen vincularse al volumen de ventas, a determinadas categorías de medicamentos, a productos de autocuidado o a artículos complementarios.

En este sentido, la Federación Internacional Farmacéutica advierte que las presiones de carácter comercial pueden afectar la independencia profesional del personal farmacéutico si no existen marcos éticos y normativos que salvaguarden la

primacía del bienestar del paciente y el uso racional de los medicamentos (FIP, 2012). Esta situación adquiere particular relevancia en el proceso de dispensación, donde el personal debe ejercer su juicio técnico y ético para equilibrar criterios sanitarios con expectativas comerciales, sin comprometer la seguridad ni la calidad de la atención farmacéutica.

b) Estrategias de mercadeo

Las estrategias de mercadeo comprenden el conjunto de acciones orientadas a promover la venta de medicamentos y otros productos farmacéuticos, tales como promociones, descuentos, publicidad en el punto de venta, ubicación estratégica de productos y programas de fidelización de clientes. Estas prácticas buscan atraer y retener usuarios en un mercado caracterizado por una alta competencia entre establecimientos farmacéuticos privados.

Desde un enfoque sanitario, la aplicación de estrategias de mercadeo en el ámbito farmacéutico plantea desafíos específicos, dado que el medicamento no debe ser tratado como un bien de consumo ordinario, sino como un insumo terapéutico cuyo uso implica riesgos potenciales para la salud. En este sentido, la Organización Mundial de la Salud (OMS) ha advertido que la promoción inadecuada de medicamentos puede favorecer el uso irracional de fármacos, la automedicación y la exposición innecesaria a reacciones adversas, lo que refuerza la necesidad de una actuación profesional ética y responsable durante el proceso de dispensación (OMS, 2011).

En esta situación, el personal farmacéutico comunitario desempeña un rol mediador fundamental entre las estrategias comerciales del establecimiento y la protección de la salud del paciente. Su intervención profesional resulta clave para

garantizar que las acciones de mercadeo no condicionen indebidamente la recomendación de medicamentos ni comprometan el uso racional de los mismos, preservando así la primacía del criterio sanitario sobre los intereses comerciales.

c) Dinámicas de distribución y comercialización en el mercado panameño

La distribución de productos en el sector farmacéutico privado de Panamá está condicionada por una estructura de mercado donde la comercialización suele prevalecer sobre la intervención clínica. Según el Diagnóstico Situacional de la Política Nacional de Medicamentos (2023), existe una marcada debilidad en el control de las dinámicas comerciales; específicamente, se reporta que un 44% de los profesionales considera que no existe un control eficaz sobre la publicidad de medicamentos en el país (Conte-Valdés, 2023).

Esta carencia de regulación efectiva en la comercialización fomenta un entorno donde las estrategias de distribución de las casas farmacéuticas y distribuidoras influyen directamente en la demanda del usuario. El personal farmacéutico comunitario, inserto en esta dinámica, se enfrenta al desafío de gestionar un inventario impulsado por el mercadeo, lo que puede desplazar el enfoque de la atención farmacéutica hacia un modelo de despacho orientado al volumen de ventas. Al respecto, Conte-Valdés et al. (2023) señalan que el 48% de los servicios de atención farmacéutica en el entorno nacional se perciben como inexistentes o deficientes, lo que sugiere que las exigencias de rapidez operativa y distribución comercial han subordinado la función sanitaria del regente.

La fragilidad en la regulación publicitaria y comercial en el entorno panameño, documentada por Conte-Valdés et al. (2023), encuentra su explicación estructural en

las dinámicas de incentivos que caracterizan al mercado farmacéutico latinoamericano. Al respecto, Homedes y Fugh-Berman (2019) señalan que las farmacias privadas dependen estrechamente de márgenes comerciales que suelen estar condicionados por acuerdos con los fabricantes y distribuidores. Estos acuerdos incluyen beneficios económicos, como unidades gratuitas o bonificaciones, que incentivan al establecimiento a priorizar la rotación de productos específicos sobre otras opciones terapéuticas.

Esta intersección entre la falta de control normativo y los incentivos por volumen crea una presión directa sobre el ejercicio profesional. El análisis de Homedes y Fugh-Berman (2019) sugiere que esta libertad comercial facilita que las farmacias operen bajo lógicas de *retail*, donde la recomendación del profesional puede verse comprometida por metas de rentabilidad impuestas por la cadena de suministro. En consecuencia, la autonomía del personal farmacéutico se ve asediada por un modelo de gestión que valora el cumplimiento de acuerdos comerciales como un indicador de desempeño operativo, desplazando la naturaleza asistencial del acto de dispensación.

d) Competencia comercial

La competencia comercial en las farmacias privadas se manifiesta, principalmente, en entornos donde existe una alta concentración geográfica de establecimientos, lo que obliga a los actores del sector a implementar estrategias orientadas a la captación y fidelización de usuarios. Estas estrategias incluyen la diversificación de productos, la ampliación de servicios y el ajuste de precios, generando un entorno en el que la farmacia comunitaria opera simultáneamente como establecimiento sanitario y como unidad económica.

Desde la literatura académica regional, se reconoce que en América Latina las farmacias comunitarias privadas dependen en gran medida de los márgenes comerciales obtenidos por la venta de medicamentos y otros productos relacionados con la salud. En esta circunstancia, la expansión de cadenas farmacéuticas y la intensificación de la competencia de mercado han modificado la estructura del sector, generando presiones económicas que inciden en la organización interna de las farmacias y en la priorización de sus actividades (Homedes, 2019).

Homedes (2019) señala que, cuando la sostenibilidad financiera del establecimiento se convierte en un objetivo prioritario, pueden producirse tensiones entre las funciones comerciales y las responsabilidades sanitarias del personal farmacéutico, especialmente durante el proceso de dispensación de medicamentos.

En consecuencia, la competencia comercial se constituye como un factor relevante que puede influir en la toma de decisiones profesionales, haciendo necesario un ejercicio ético y crítico del rol sanitario del personal farmacéutico comunitario dentro del entorno privado.

e) Rentabilidad del establecimiento

La rentabilidad del establecimiento farmacéutico constituye un objetivo central en las farmacias privadas, ya que permite garantizar su continuidad operativa, la disponibilidad permanente de medicamentos y la sostenibilidad de los servicios ofrecidos a la población. Con respecto a la farmacia comunitaria, la rentabilidad se relaciona con la gestión eficiente de los recursos, la organización del trabajo y la implementación de estrategias comerciales que permitan competir en el mercado farmacéutico.

Desde la literatura científica reciente, se reconoce que la sostenibilidad económica de las farmacias comunitarias está estrechamente vinculada a los modelos de remuneración y a las condiciones del mercado en el que operan. Un análisis global sobre la remuneración de los servicios farmacéuticos señala que, aunque los sistemas de pago buscan asegurar la viabilidad financiera de las farmacias, en muchos casos estos resultan insuficientes para cubrir las funciones clínicas del personal farmacéutico, lo que puede incentivar una mayor dependencia de la venta de productos como principal fuente de ingresos (Hussain, 2023).

En este escenario, el personal farmacéutico comunitario enfrenta el desafío de ejercer su rol sanitario dentro de estructuras empresariales orientadas a la eficiencia económica. Estudios realizados han evidenciado que, en entornos caracterizados por una intensa competencia de precios y estrategias comerciales agresivas, el personal farmacéutico percibe que las presiones del mercado pueden desplazar el énfasis de la atención profesional hacia objetivos comerciales, afectando el tiempo y los recursos destinados a la orientación sanitaria del paciente (Mathews, 2020).

No obstante, la búsqueda de rentabilidad no debe interpretarse de manera negativa en sí misma. Organismos internacionales como la Federación Internacional Farmacéutica (FIP) y la Organización Mundial de la Salud (OMS) coinciden en que el ejercicio profesional del personal farmacéutico en entornos privados exige un equilibrio entre la lógica del mercado y la responsabilidad sanitaria y ética, priorizando siempre la seguridad del paciente y el uso racional de los medicamentos (OMS, 2011; FIP, 2012).

En conjunto, la rentabilidad del establecimiento se erige como un factor estructural del entorno laboral del personal farmacéutico comunitario, presente en el marco en el que se desarrolla su práctica profesional y la toma de decisiones durante la dispensación de medicamentos. En este sentido, su consideración permite abordar el análisis de las dinámicas comerciales y su relación con el rol sanitario y ético del personal farmacéutico en las farmacias privadas, constituyéndose en un aspecto relevante dentro del presente estudio desde una perspectiva descriptiva y perceptual, sin establecer relaciones de causalidad.

En consecuencia, las dinámicas comerciales presentes en las farmacias privadas no se limitan exclusivamente a las metas de venta, a las estrategias de mercadeo o a la competencia entre establecimientos, sino que también se expresan en la forma en que se estructura el trabajo cotidiano, se distribuyen responsabilidades y se priorizan actividades dentro del entorno laboral. Desde esta perspectiva, la organización del trabajo en el entorno laboral comercial privado constituye una manifestación funcional de dichas dinámicas, en tanto refleja cómo las exigencias económicas y operativas del establecimiento pueden influir en la práctica diaria del personal farmacéutico.

Esta comprensión resulta metodológicamente pertinente para la presente investigación, ya que permite integrar de manera coherente el análisis de las condiciones organizativas del trabajo como parte del entorno comercial en el que se desarrolla el rol sanitario y ético durante la dispensación de medicamentos.

2.2.4.3 Convivencia entre el rol sanitario, la ética profesional y el mercado

La convivencia entre el rol sanitario del personal farmacéutico, los principios de la ética profesional y las dinámicas del mercado constituye una característica estructural del ejercicio farmacéutico en el ámbito de las farmacias privadas. Esta interacción se desarrolla en un ambiente donde la atención farmacéutica se concibe como un acto sanitario orientado a promover el uso seguro, eficaz y racional de los medicamentos, al tiempo que se lleva a cabo en establecimientos que funcionan bajo criterios de sostenibilidad económica y competitividad comercial.

Desde una perspectiva sanitaria, el personal farmacéutico comunitario asume responsabilidades vinculadas a la protección de la salud pública, la educación al paciente y la correcta dispensación de medicamentos, conforme a principios técnicos, científicos y éticos. No obstante, dichas funciones se ejercen dentro de organizaciones que, por su naturaleza privada, deben garantizar su viabilidad financiera, lo que introduce elementos propios de la lógica del mercado en la toma de decisiones.

Asimismo, las directrices internacionales sobre Buenas Prácticas Farmacéuticas enfatizan que el personal farmacéutico debe ejercer su labor con independencia profesional, aun cuando opere dentro de estructuras comerciales, manteniendo como prioridad el bienestar del paciente y el cumplimiento de los principios éticos de la profesión. En consecuencia, la convivencia entre el rol sanitario, la ética profesional y el mercado no debe entenderse como una contradicción en sí misma, sino como un escenario complejo que exige equilibrio, regulación efectiva y una sólida formación ética del profesional farmacéutico.

a) Entorno del ejercicio profesional con funciones sanitarias y comerciales

Organismos internacionales, como los antes mencionados, han señalado que las farmacias comunitarias, aun cuando funcionen como establecimientos privados, cumplen una función esencial dentro de los sistemas de salud. La Organización Panamericana de la Salud (OPS) ha destacado la necesidad de fortalecer los servicios farmacéuticos como parte integral de la atención primaria de salud, subrayando que las farmacias no deben ser consideradas únicamente como puntos de expendio de medicamentos, sino como espacios sanitarios que contribuyen a la protección de la salud de la población mediante una atención profesional calificada (OPS, 2023).

La ética profesional se erige, así, como un marco orientador que permite al profesional ejercer su juicio técnico con autonomía, priorizando la seguridad del paciente y la calidad de la atención farmacéutica. Analizar esta convivencia resulta fundamental para comprender cómo las dinámicas comerciales pueden influir en la práctica profesional y en la toma de decisiones durante la dispensación de medicamentos en farmacias privadas.

b) Relación en la toma de decisiones profesionales

La interacción entre las responsabilidades sanitarias y las exigencias del mercado incide de manera directa o indirecta en la toma de decisiones profesionales del personal farmacéutico comunitario. En la práctica diaria, el profesional debe equilibrar criterios técnicos, normativos y éticos con objetivos organizacionales, tales como las metas de venta. Estas condiciones pueden ejercer presiones explícitas o implícitas que afectan la priorización de actividades, el tiempo destinado a la orientación sanitaria y la forma en que se recomienda y se dispensa un medicamento.

En estudios recientes se ha observado que, cuando la presión organizacional y comercial es intensa, el personal farmacéutico puede ajustar su conducta profesional hacia prácticas que privilegian objetivos económicos sobre actividades clínicas centradas en el paciente, lo que influye en su toma de decisiones (Mathews, 2020; da Fonseca, 2025).

Al analizar la realidad nacional, se observa una tensión constante entre el "deber ser" profesional y las limitaciones del sistema. Según estudios publicados en ResearchGate (2016), aunque la intervención directa del personal farmacéutico tiene el potencial de elevar la efectividad en el uso de medicamentos de un preocupante 40% a un óptimo 82%, este impacto se ve frenado por falencias estructurales y recursos limitados. En la práctica local, esta brecha se traduce en un profesional que, a pesar de tener el conocimiento técnico para salvar vidas, se ve limitado por un entorno que prioriza la rapidez operativa sobre la atención profunda.

Esta situación se agrava al observar el Diagnóstico Situacional de la Política Nacional de Medicamentos (2023), difundido por redes científicas como SciELO y la revista de la OFIL. Los datos evidencian que el 48% de los consultados admite que los servicios de atención farmacéutica reales son casi inexistentes. Esto sugiere que el acto de la dispensación se ha desplazado peligrosamente hacia un simple “despacho comercial”, donde el medicamento es tratado como una mercancía más y no como un bien social.

c) Riesgos y desafíos éticos asociados

Cuando la convivencia entre el rol sanitario y las exigencias del mercado no se gestiona adecuadamente, pueden surgir riesgos éticos que comprometan la autonomía profesional del personal farmacéutico.

Estudios cualitativos sobre la práctica farmacéutica comunitaria han identificado múltiples desafíos éticos en la atención cotidiana, tales como conflictos entre las obligaciones profesionales y las condiciones organizacionales, la falta de tiempo para brindar una atención centrada en el paciente y tensiones entre regulaciones, políticas y expectativas externas. Estos desafíos no solo involucran dificultades en la comunicación y el compromiso profesional, sino también obstáculos derivados de la estructura regulatoria y de las prácticas comerciales, lo que puede afectar negativamente la capacidad del personal farmacéutico para actuar de acuerdo con los principios éticos de beneficencia, no maleficencia y justicia (Esmalipour, 2021).

La literatura especializada advierte que la priorización de intereses comerciales por encima del criterio técnico puede afectar la calidad de la atención farmacéutica y debilitar la confianza del usuario en el profesional de la salud. Al respecto, Akhtar y Quay Rui Nan (2018) señalan que estas interacciones representan uno de los principales desafíos éticos en la práctica farmacéutica contemporánea.

d) Necesidad de análisis académico del fenómeno

Organismos internacionales y la literatura científica han destacado la importancia de estudiar este fenómeno desde una perspectiva crítica para fortalecer la práctica profesional y promover un equilibrio entre la sostenibilidad económica del establecimiento y la responsabilidad sanitaria del profesional.

En particular, las directrices sobre Buenas Prácticas Farmacéuticas elaboradas por la Federación Internacional Farmacéutica y la Organización Mundial de la Salud (FIP/OMS, 2012) enfatizan que los servicios farmacéuticos deben centrarse en el paciente y en el uso racional de medicamentos, incluso cuando se prestan en entornos comerciales, señalando la necesidad de estructuras regulatorias, éticas y organizativas que apoyen esta integridad profesional.

Asimismo, estudios académicos han mostrado que las condiciones organizacionales y comerciales pueden ejercer presión sobre la práctica farmacéutica, lo cual vuelve aún más pertinente la investigación de estos fenómenos para identificar estrategias que fortalezcan la autonomía profesional, la calidad de la atención y la ética sanitaria (da Fonseca, 2025; Esmalipour, 2021).

Un análisis académico permite, además, esclarecer las implicaciones de estas interacciones en la formación, en la regulación y en la política de medicamentos, contribuyendo al desarrollo de marcos conceptuales y propuestas de mejora para la práctica comunitaria.

2.2.5 Marco normativo aplicable

El ejercicio profesional del personal farmacéutico comunitario no es un acto aislado. Se encuentra regulado por normas y principios legales que orientan su práctica, delimitan sus responsabilidades y establecen los criterios técnicos y éticos para la dispensación.

Esta normativa cumple una función dual. Por un lado, protege la salud pública al regular el uso y comercialización de medicamentos, garantizando que estos cumplan con estándares de calidad, seguridad y eficacia. Por otro lado, el marco legal

salvaguarda la autonomía del profesional. Al establecer límites claros, le permite ejercer su juicio técnico y ético frente a posibles presiones de carácter comercial o administrativo. De esta manera, la regulación incide directamente en la toma de decisiones del personal. Su cumplimiento es determinante para asegurar la calidad de la atención farmacéutica que reciben los usuarios.

Finalmente, este marco normativo es un componente esencial para la presente investigación. Define el escenario legal donde convergen las dinámicas de mercado y el rol sanitario dentro de las farmacias privadas.

2.2.5.1 Normativa internacional aplicable

Organismos como la Federación Internacional Farmacéutica (FIP) y la Organización Mundial de la Salud (OMS) señalan que la farmacia comunitaria cumple una función esencial en los sistemas de salud. Por ello, el personal farmacéutico debe preservar su independencia profesional para asegurar decisiones basadas en criterios científicos, técnicos y éticos.

Estas directrices advierten que, en ambientes donde coexisten intereses sanitarios y comerciales, es indispensable contar con marcos normativos claros. Asimismo, una sólida formación ética es vital para respaldar la toma de decisiones profesionales y garantizar la protección del paciente (FIP/OMS, 2012).

En el entorno regional, la Organización Panamericana de la Salud (OPS) advierte que estas farmacias operan dentro de dinámicas de mercado que requieren regulación y supervisión constante.

Es necesario fortalecer el rol profesional del personal farmacéutico para evitar que los intereses comerciales desplacen su función sanitaria primordial (OPS, 2024).

2.2.5.2 Normativa nacional

El Código Sanitario de la República de Panamá regula las actividades de salud pública, incluyendo la dispensación y comercialización de medicamentos. Este marco legal reconoce al personal farmacéutico como el profesional responsable de velar por el uso adecuado de los fármacos y el cumplimiento de las normas vigentes.

Bajo este esquema, el Ministerio de Salud, a través de la Dirección Nacional de Farmacias y Drogas, actúa como la autoridad sanitaria nacional. Su función principal es supervisar, fiscalizar y regular los establecimientos farmacéuticos para promover el uso racional de los medicamentos.

Estas disposiciones legales y técnicas crean el entorno institucional donde el personal farmacéutico comunitario toma sus decisiones profesionales. En su rol de responsable técnico y sanitario, el profesional debe actuar en escenarios donde convergen exigencias administrativas, intereses comerciales y responsabilidades sanitarias.

Dicha convergencia influye directamente en el ejercicio ético del personal dentro de las farmacias privadas. Por ello, el marco normativo resulta esencial para orientar la práctica profesional frente a las dinámicas del mercado.

En Panamá, el ejercicio profesional se respalda en un marco normativo actualizado, que incluye la Ley 419 de 1 de febrero de 2024 y el Decreto Ejecutivo N.° 27 de 10 de mayo de 2024. También se mantienen como pilares la Ley 24 de 29 de enero de 1963 y el Decreto N.° 309 de ese mismo año.

Estas normas regulan el funcionamiento de los establecimientos y definen las responsabilidades y principios éticos que rigen al gremio. Complementariamente, el

Perfil Farmacéutico de la República de Panamá (2012) actúa como un referente técnico que refuerza las competencias sanitarias, técnicas y éticas del profesional de la salud.

2.3 Variables de la investigación

En toda investigación de enfoque cuantitativo, la identificación y definición clara de las variables es imprescindible. Estas constituyen los elementos centrales para analizar las relaciones entre los fenómenos objeto de estudio.

Según Hernández-Sampieri (2018), las variables se definen como características, propiedades o atributos con capacidad de variar. Además, deben ser susceptibles de ser observadas, medidas y analizadas dentro de un entorno determinado.

En este estudio, las variables se estructuran en coherencia con el objetivo general. Este busca analizar la percepción del personal farmacéutico sobre las dinámicas comerciales en la práctica de dispensación dentro de farmacias privadas.

En consecuencia, se identifican una variable independiente y una variable dependiente. Ambas se definen conceptualmente a partir de fundamentos teóricos de la farmacia comunitaria, la ética profesional y la gestión sanitaria.

Esta estructura permite realizar un análisis sistemático y objetivo del fenómeno estudiado, asegurando que cada componente sea medible y teóricamente sólido.

2.3.1 Definición conceptual de las variables

2.3.1.1 Variable independiente: Dinámicas comerciales

Desde una perspectiva conceptual, las dinámicas comerciales se definen como el conjunto de estrategias, prácticas organizacionales y objetivos económicos que

orientan la actividad de una empresa. En los servicios de salud, estas responden a lógicas de competitividad y rentabilidad propias del mercado (Kotler, 2016).

En las farmacias privadas, estas dinámicas incluyen la promoción de productos, el establecimiento de metas de venta y una organización del trabajo enfocada en la eficiencia. Estos elementos no dependen del criterio individual del farmacéutico, sino que forman parte del entorno administrativo donde ejerce su profesión.

Diversos organismos internacionales reconocen que la creciente mercantilización de los servicios farmacéuticos plantea desafíos significativos. Existe una tensión constante entre los objetivos económicos y la función sanitaria esencial de la farmacia comunitaria.

Al respecto, la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2011) advierte que las farmacias deben priorizar siempre la protección de la salud pública, incluso operando como entes comerciales. La Federación Internacional Farmacéutica (FIP, 2012) coincide en que estas interacciones pueden influir en la dispensación si no existen límites éticos claros.

En esta investigación, las dinámicas comerciales se abordan como un entorno externo y observable. El estudio busca describir este marco sin emitir juicios de valor, reconociendo su influencia potencial en el ejercicio sanitario y profesional.

Para fines de este estudio, la variable "Dinámicas comerciales en farmacias privadas" se asume desde una perspectiva integradora. Esta incluye manifestaciones comerciales directas, así como condiciones administrativas, funcionales y regulatorias del entorno laboral privado.

2.3.1.2 Variable dependiente: Rol sanitario y ético del profesional farmacéutico en la dispensación de medicamentos

El rol sanitario y ético del personal farmacéutico se define como el conjunto de funciones, responsabilidades y principios que orientan su actuación profesional. Su propósito central es garantizar el uso seguro, eficaz y racional de los medicamentos durante el proceso de dispensación.

Este rol se fundamenta en conocimientos científicos, criterios técnicos y valores éticos. Estos pilares permiten priorizar el bienestar del paciente y la protección de la salud pública por encima de otros intereses (Hepler, 1990).

Desde la perspectiva sanitaria, el personal farmacéutico actúa como un profesional de la salud clave. Es responsable de verificar la idoneidad del tratamiento farmacológico y de orientar al paciente sobre el uso adecuado de cada fármaco.

Además, su intervención es fundamental para prevenir problemas relacionados con la medicación. Su labor asegura que el proceso de dispensación cumpla con los estándares de seguridad necesarios para el usuario.

En cuanto a la dimensión ética, el ejercicio profesional se rige por principios como la beneficencia, la no maleficencia, la autonomía profesional y la responsabilidad social. Estos valores son la guía principal para la toma de decisiones.

Dichos principios adquieren mayor relevancia en circunstancias donde existen presiones externas de tipo comercial o administrativo. La FIP (2014) subraya que el farmacéutico debe mantener su independencia profesional para salvaguardar la integridad de su labor.

En el presente estudio, el rol sanitario y ético se concibe como una respuesta profesional frente al entorno organizacional y comercial de la farmacia comunitaria privada.

Esta respuesta se manifiesta a través de la aplicación de criterios técnicos, la orientación personalizada y la priorización del bienestar del usuario. Todo ello garantiza que la toma de decisiones ética prevalezca durante la dispensación de medicamentos.

2.3.1.3 Relación conceptual entre las variables

Desde el enfoque teórico, la relación entre las dinámicas comerciales y el rol sanitario y ético del personal farmacéutico se explica a través de la interacción entre el entorno organizacional y la práctica profesional.

De acuerdo con Scott (2014), las organizaciones establecen marcos normativos, económicos y administrativos. Estos marcos influyen en la conducta de los profesionales, condicionando su toma de decisiones y la priorización de sus actividades diarias.

Por su parte, el rol sanitario y ético se fundamenta en el modelo de atención farmacéutica de Hepler y Strand (1990). Este modelo concibe al farmacéutico como un profesional responsable de garantizar resultados terapéuticos positivos mediante decisiones clínicas, educativas y éticas.

Este rol no se desarrolla de manera aislada, sino en interacción constante con el ambiente organizacional. En este contexto, la ética profesional actúa como un marco regulador que orienta la respuesta del personal frente a las exigencias del entorno comercial.

En consecuencia, la relación conceptual entre ambas variables constituye un vínculo donde las dinámicas comerciales representan el entorno externo que puede condicionar la práctica.

Por otro lado, el rol sanitario y ético representa la respuesta profesional basada en principios científicos y técnicos. Esta relación permite analizar cómo el profesional equilibra las demandas del mercado con su responsabilidad social y sanitaria durante la dispensación de medicamentos.

2.3.2 Definición operacional de las variables

Desde el marco teórico, la definición operacional de las variables permite establecer la forma en que las definiciones teóricas serán abordadas en la investigación. Esto asegura la coherencia entre los fundamentos teóricos y el proceso de análisis.

En este sentido, la operacionalización consiste en traducir las variables abstractas en dimensiones e indicadores observables. Este proceso posibilita un análisis sistemático de los elementos dentro del entorno del estudio.

De acuerdo con la metodología de la investigación, esta definición no implica aún la selección de instrumentos o técnicas de recolección de datos. Su fin es identificar componentes medibles que permitan establecer relaciones observables entre los fenómenos (Hernández-Sampieri, 2018).

En el presente estudio, la definición operacional se orienta a identificar las dimensiones de las dinámicas comerciales y del rol sanitario y ético del personal farmacéutico.

El objetivo es facilitar su posterior medición y análisis en relación con la dispensación de medicamentos en farmacias privadas. De esta manera, se garantiza la coherencia entre el marco teórico y el diseño metodológico.

2.3.2.1 Variable independiente: Dinámicas comerciales

De forma operacional, las dinámicas comerciales se abordarán como el conjunto de condiciones organizacionales, administrativas y comerciales presentes en las farmacias privadas, susceptibles de ser identificadas y descritas a partir de la percepción del personal farmacéutico y de la observación del entorno laboral en el que se desarrolla su práctica.

Estas dinámicas se estructuran en las siguientes dimensiones:

- Exigencias administrativas del entorno comercial
- Organización del trabajo en el entorno laboral comercial privado
- Metas de venta
- Estrategias de mercadeo
- Competencia y rentabilidad

Cada dimensión se descompone en indicadores observables específicos, tales como la realización y carga de tareas administrativas, la claridad en la definición de funciones laborales, la existencia y presión por el cumplimiento de metas de venta, la implementación de estrategias de mercadeo, así como la influencia de la competencia y la priorización de la rentabilidad en la organización del trabajo. Estas dimensiones constituyen la base para la operacionalización de la variable, permitiendo su análisis a través de indicadores observables definidos en el desarrollo metodológico del estudio, los cuales serán posteriormente medidos mediante ítems

específicos en el instrumento de recolección de datos, asegurando la correspondencia entre el constructo teórico y su medición empírica.

2.3.2.2 Variable dependiente: Rol sanitario y ético del profesional farmacéutico en la dispensación de medicamentos

De manera operacional, el rol sanitario y ético del personal farmacéutico se abordará a través de las manifestaciones concretas de su actuación profesional durante el proceso de dispensación de medicamentos. Este rol se expresa en la aplicación de criterios técnicos y científicos, la orientación brindada al paciente, la priorización del bienestar del usuario y la toma de decisiones fundamentadas en principios éticos, incluso en entornos donde existen exigencias comerciales o administrativas.

Este rol se estructura en las siguientes dimensiones:

- Dispensación como acto sanitario
- Priorización del bienestar del paciente
- Relación entre exigencias comerciales y decisiones
- Autonomía profesional
- Actuación ética profesional
- Equilibrio entre lo comercial y lo sanitario
- Factores que intervienen en la dispensación
- Nivel de competencia comercial percibida
- Apreciaciones complementarias

Los indicadores vinculados permiten evaluar la concepción de la dispensación como un acto sanitario, la priorización del bienestar del paciente, la influencia de

factores administrativos y comerciales en la toma de decisiones, el nivel de autonomía profesional y la actuación ética del personal farmacéutico, así como la percepción del equilibrio entre las exigencias comerciales y la responsabilidad sanitaria. Estos indicadores serán posteriormente operacionalizados mediante ítems específicos en el instrumento de recolección de datos, garantizando la coherencia entre el constructo teórico y su medición empírica.

2.3.3 Mapa de variables

El mapa de variables constituye una herramienta teórica que permite organizar analíticamente las variables del estudio en dimensiones e indicadores, con el fin de facilitar su comprensión y análisis posterior. Este esquema se fundamenta en el principio metodológico de que los fenómenos sociales y profesionales deben ser analizados a partir de componentes observables derivados de la teoría, manteniendo coherencia entre el marco conceptual y el diseño metodológico de la investigación.

De acuerdo con el modelo de atención farmacéutica propuesto por Hepler y Strand (1990), la práctica profesional del farmacéutico puede analizarse a partir de dimensiones relacionadas con la responsabilidad sanitaria, la toma de decisiones clínicas y la ética profesional. Asimismo, la Organización Panamericana de la Salud (2018) destaca que el desempeño del personal farmacéutico comunitario debe evaluarse considerando el ambiente organizacional en el que se desarrolla su práctica, particularmente en farmacias privadas donde coexisten funciones sanitarias y objetivos comerciales.

En concordancia con estos planteamientos teóricos, el presente estudio organiza sus variables en dimensiones e indicadores que permiten describir, de

manera sistemática y no sancionatoria, tanto las dinámicas comerciales presentes en las farmacias privadas como el rol sanitario y ético del personal farmacéutico durante la dispensación de medicamentos. Este enfoque facilita el análisis integral del fenómeno de estudio y asegura la coherencia entre los fundamentos teóricos y el desarrollo metodológico de la investigación.

En este estudio, el mapa de variables se estructura en correspondencia directa con la matriz de operacionalización del Capítulo III, garantizando coherencia entre la teoría, la medición y el instrumento. A continuación, el mapa de la variable:

Tabla 1

Mapa de la variable del estudio

Elemento	Contenido
Variable independiente	Dinámicas comerciales en farmacias privadas
Dimensiones	Exigencias administrativas del entorno comercial, organización del trabajo en el entorno laboral comercial privado, metas de venta, estrategias de mercadeo, competencia y rentabilidad
Relación del estudio	Se vincula con
Variable dependiente	Rol sanitario y ético del personal farmacéutico
Dimensiones	Rol sanitario, rol ético, percepción global

Nota. Elaboración propia con base en las variables y dimensiones definidas para el estudio

2.3.4 Glosario de términos técnicos

El presente glosario reúne los principales términos técnicos utilizados en la investigación, con el propósito de garantizar claridad conceptual, coherencia terminológica y uniformidad interpretativa a lo largo del estudio. Las definiciones se fundamentan en marcos teóricos y normativos reconocidos por organismos

internacionales y nacionales, facilitando la comprensión del lector, incluso cuando no sea especialista en el ámbito farmacéutico.

1. Atención farmacéutica

Conjunto de acciones profesionales orientadas al paciente y a la comunidad, mediante las cuales el farmacéutico participa activamente en la prevención de enfermedades, el seguimiento farmacoterapéutico y la promoción del uso racional de medicamentos. La atención farmacéutica reconoce al paciente como beneficiario principal de la labor del farmacéutico y constituye un eje central del ejercicio sanitario de la profesión.

2. Autonomía profesional del farmacéutico

Capacidad del farmacéutico para tomar decisiones técnicas y éticas fundamentadas en su formación profesional, conocimiento científico y principios éticos, sin interferencias indebidas de carácter comercial o administrativo, garantizando la calidad del acto sanitario y la protección del paciente.

3. Buenas prácticas de dispensación

Conjunto de actividades técnicas y profesionales que comprenden la verificación de la prescripción, la entrega adecuada del medicamento y la asesoría al paciente sobre su uso correcto, posibles reacciones adversas, interacciones y condiciones de conservación. Estas prácticas buscan asegurar la seguridad, eficacia y calidad del proceso de dispensación.

4. Buenas prácticas de farmacia

Normas y lineamientos destinados a garantizar que los servicios prestados por los profesionales farmacéuticos cumplan con estándares de calidad, seguridad y responsabilidad sanitaria. A través de estas prácticas se materializa la atención

farmacéutica y se fortalece el rol del farmacéutico como profesional de la salud dentro de las farmacias privadas.

5. Ética profesional farmacéutica

Conjunto de principios, valores y normas que orientan la conducta del farmacéutico en el ejercicio de su profesión, priorizando el bienestar del paciente, la responsabilidad social, la integridad profesional y la autonomía en la toma de decisiones técnicas. La ética profesional constituye un componente esencial del rol sanitario del farmacéutico, especialmente en entornos donde existen presiones comerciales que pueden influir en la práctica profesional.

6. Dinámicas comerciales

Conjunto de estrategias, metas de venta, prácticas de mercadeo y exigencias administrativas que influyen en el funcionamiento de las farmacias privadas. Estas dinámicas forman parte del ambiente organizacional en el que el farmacéutico ejerce su rol sanitario y pueden incidir en su práctica profesional y en la toma de decisiones éticas.

7. Dispensación de medicamentos

Acto profesional mediante el cual el farmacéutico verifica o interpreta la prescripción, entrega el medicamento y orienta al paciente sobre su uso adecuado, considerando criterios de seguridad, eficacia y racionalidad. La dispensación constituye un acto sanitario que implica responsabilidad técnica, ética y legal por parte del farmacéutico.

8. Entorno comercial farmacéutico

Ambiente organizacional propio de las farmacias privadas, caracterizado por la coexistencia de objetivos económicos y responsabilidades sanitarias, en el cual el

farmacéutico debe ejercer su rol profesional de manera ética, responsable y conforme a los marcos normativos vigentes.

9. Farmacia comunitaria

Establecimiento sanitario de primer nivel de atención, accesible a la población, que cumple funciones de provisión de medicamentos, orientación sanitaria, educación en salud y promoción del uso racional de fármacos. La farmacia comunitaria desempeña un papel estratégico dentro de los sistemas de atención primaria de salud.

10. Farmacovigilancia

La ciencia y las actividades relativas a la detección, evaluación, comprensión y prevención de los efectos adversos de los medicamentos o cualquier otro problema relacionado con ellos.

11. Rol sanitario del farmacéutico

Conjunto de funciones profesionales orientadas a la protección de la salud del paciente y de la comunidad, que incluyen la dispensación responsable, la educación sanitaria, la prevención de riesgos asociados al uso de medicamentos y la promoción del uso racional de los mismos.

12. Uso racional de medicamentos

Principio según el cual los pacientes deben recibir los medicamentos adecuados a sus necesidades clínicas, en las dosis correctas, durante el tiempo apropiado y con el menor costo posible para ellos y la comunidad. Este principio constituye un pilar fundamental de la salud pública y de la práctica farmacéutica responsable.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 Tipo y diseño de la investigación

La presente investigación se desarrolla bajo un enfoque cuantitativo. Se orienta a la recolección, organización, sistematización y análisis de datos obtenidos mediante un instrumento estructurado aplicado al personal farmacéutico de las farmacias privadas cercanas a la Universidad Latina, sede David.

Según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), el enfoque cuantitativo representa un conjunto de procesos secuenciales y probatorios. En este, el investigador recurre a la recolección y análisis de datos numéricos para describir y organizar fenómenos de manera estructurada y objetiva.

Este enfoque permite describir el comportamiento de las variables a partir de respuestas observables, medibles y comparables. Esto favorece su tratamiento mediante procedimientos descriptivos y una interpretación técnica de los resultados.

En cuanto a su alcance, el estudio es de carácter descriptivo con un componente relacional perceptual. El alcance descriptivo se justifica porque busca identificar y analizar las propiedades y perfiles del fenómeno estudiado sin manipular deliberadamente las variables.

Hernández-Sampieri, Fernández-Collado y Baptista (2014) señalan que los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades y características de personas, procesos o fenómenos sometidos a análisis. Esto permite ofrecer una visión detallada de la realidad observada.

Por lo tanto, la investigación se limita a recoger información sobre las dinámicas comerciales y la percepción del personal respecto a su rol sanitario y ético durante la

dispensación. El estudio se realiza sin intervenir en las condiciones en que dichas variables se manifiestan de forma natural.

El estudio es descriptivo porque permite identificar y caracterizar las dinámicas comerciales en el entorno de las farmacias privadas. Asimismo, describe la percepción del personal farmacéutico sobre su rol sanitario y ético durante el proceso de dispensación.

A su vez, incorpora un componente relacional perceptual. Este examina, desde la perspectiva de los participantes, cómo dichas dinámicas se vinculan con sus decisiones profesionales, entendidas como manifestaciones observables de su ejercicio, sin establecer relaciones de causalidad.

La investigación se clasifica como de campo, siguiendo a Arias (2012). Esto implica la recolección de datos primarios directamente de los sujetos o de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular variable alguna.

En relación con el diseño, este es no experimental. De acuerdo con Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), en estos estudios no se generan situaciones intencionales, sino que se observan los fenómenos en su ambiente natural para su posterior análisis.

Además, es de corte transversal. La recolección de la información se realiza en un único momento temporal, el cual corresponde al período de trabajo de campo durante el primer cuatrimestre del año 2026.

Este diseño garantiza la coherencia metodológica con el problema y los objetivos planteados en el Capítulo I. Resulta congruente con la estructura de las variables definidas en el Capítulo II y asegura un proceso de investigación ordenado.

La investigación se organiza en torno a dos variables centrales: dinámicas comerciales (como referencia) y rol sanitario y ético (como análisis profesional). Esta estructura permite un análisis perceptual sólido sobre la vinculación entre ambas.

Finalmente, la elección de un enfoque cuantitativo y no experimental permite abordar el fenómeno desde una lógica de observación estructurada. Esto resulta adecuado para describir la realidad estudiada sin necesidad de formular inferencias causales.

3.2 Población y Muestra

En este apartado se describe la población objeto de estudio y la muestra seleccionada. Se consideran la delimitación geográfica, los criterios de inclusión y exclusión, y la naturaleza metodológica del trabajo.

Esta precisión identifica con claridad a los sujetos que aportan la información necesaria. Así, se garantiza la coherencia entre el problema de investigación, las variables y el entorno real donde ocurre el fenómeno.

La delimitación de la población responde a criterios de pertinencia con los objetivos. Se seleccionó exclusivamente al personal farmacéutico vinculado al proceso de dispensación en farmacias privadas cercanas a la Universidad Latina, sede David.

Según Creswell y Creswell (2018), una delimitación adecuada es fundamental para obtener datos útiles. Esto permite responder de manera coherente al problema de investigación y a los objetivos planteados.

3.2.1 Población

La población de estudio está conformada por el personal farmacéutico involucrado en la dispensación de medicamentos en farmacias privadas. Estas se

ubican en el entorno urbano inmediato de la Universidad Latina, sede David, en la provincia de Chiriquí.

Esta delimitación permite armonizar el área geográfica con la estructura funcional de los establecimientos. Se considera que el proceso de dispensación involucra tanto a farmacéuticos licenciados como a personal técnico vinculado operativamente a dicha actividad.

Para la delimitación geográfica, se tomó como referencia el acceso principal de la Universidad Latina. Se estableció un radio aproximado de 900 metros utilizando la función de medición de distancia de la herramienta Google Maps.

Dicha demarcación permite identificar un microentorno urbano con una alta concentración de farmacias privadas, lo cual resulta pertinente para el análisis del fenómeno investigado.

Durante el proceso de reconocimiento, se identificaron inicialmente ocho (8) farmacias dentro del radio establecido. No obstante, al gestionar el acceso para aplicar el instrumento, uno (1) de los establecimientos no otorgó la autorización correspondiente.

En consecuencia, este establecimiento fue excluido de la población accesible. El estudio quedó conformado finalmente por siete (7) farmacias privadas que aceptaron participar de manera efectiva.

La población final quedó integrada por veintisiete (27) participantes, entre farmacéuticos y técnicos en farmacia. Todos ellos desempeñan funciones directas en la dispensación de medicamentos en los locales autorizados.

Con el propósito de resguardar la confidencialidad de las empresas participantes, la distribución de la muestra se presenta mediante una codificación, tal como se detalla en la siguiente tabla:

Tabla 2.

Distribución de la población por establecimiento farmacéutico codificado y número de participantes

Núm	Nombre del establecimiento	Tipo de farmacia	Personal Farmacéutico		Total de Población
			Licenciados	Técnicos	
1	Farmacia A	Independiente	1	1	2
2	Farmacia B	Cadena	1	2	3
3	Farmacia C	Cadena	3	6	9
4	Farmacia D	Cadena	2	4	6
5	Farmacia E	Independiente	1	0	1
6	Farmacia F	Independiente	1	2	3
7	Farmacia G	Cadena	1	2	3
	Total		**10**	**17**	**27**

Nota: Elaboración propia con base en el trabajo de campo realizado en las farmacias privadas autorizadas, información proporcionada por la coordinación/encargado del establecimiento, en el marco de la autorización formal para la aplicación del instrumento con fines académicos**.**

Nota metodológica de la tabla

Los nombres reales de los establecimientos farmacéuticos fueron utilizados exclusivamente para fines de delimitación geográfica, gestión de acceso institucional y organización del trabajo de campo. No obstante, para efectos de presentación metodológica, análisis e interpretación de los resultados en el presente trabajo, los establecimientos participantes se reportan mediante codificación alfanumérica (Farmacia A–G), con el fin de resguardar su confidencialidad institucional y evitar cualquier posible afectación laboral, institucional o reputacional**.**

Dado que la investigación se desarrolló con la totalidad de la población accesible y autorizada dentro del área delimitada, la muestra coincide con la población efectiva del estudio, quedando conformada igualmente por veintisiete (27) participantes.

Criterio de inclusión

Se consideran como criterio de inclusión los siguientes:

- Personal farmacéutico y técnico que labore en farmacias privadas autorizadas para participar en la investigación y ubicadas dentro del área delimitada del estudio.
- Participación directa en el proceso de dispensación de medicamentos.
- Aceptación voluntaria para participar en la investigación, previa explicación del propósito del estudio, su carácter académico y la garantía de confidencialidad de la información suministrada.

Criterio de exclusión

Se establecen como criterios de exclusión los siguientes:

- Personal administrativo sin participación directa en el proceso de dispensación de medicamentos.
- Personal en período de inducción o entrenamiento sin funciones definidas de dispensación.
- Personas que no aceptan colaborar voluntariamente en el estudio.
- Personal perteneciente a establecimientos no autorizados para la realización de la investigación, en caso de presentarse.
- Cuestionarios incompletos, inconsistentes o inválidos, en caso de presentarse.

3.2.2 Cálculo del muestreo

Debido a que la población accesible es reducida, está delimitada geográficamente y es plenamente identificable, la presente investigación adopta un

muestreo de tipo censal. Este método consiste en incluir a la totalidad de los sujetos que conforman el universo del estudio.

Al respecto, Arias (2012) define el censo como aquella modalidad en la cual se investiga a todos los elementos que componen la población. En este sentido, no se extrae una muestra representativa, sino que se trabaja con el universo completo.

En este caso, aunque se identificaron inicialmente ocho (8) farmacias, una de ellas no autorizó la investigación. En consecuencia, la población accesible quedó conformada por siete (7) farmacias privadas. Para resguardar la confidencialidad, estas se reportan mediante una codificación alfanumérica (Farmacia A a la G).

A partir de estos establecimientos, se identificó un total de veintisiete (27) participantes, entre farmacéuticos licenciados y técnicos. Dado que se trabajó con el 100 % de este universo, la muestra quedó constituida por esos mismos veintisiete sujetos.

Desde el punto de vista metodológico, al tratarse de un censo, no se requiere un cálculo probabilístico del tamaño muestral ni se aplica un margen de error estadístico. Esto se debe a que no se trabaja con una fracción estimada, sino con la totalidad de los sujetos disponibles.

Por lo tanto, no existe un error muestral derivado de un proceso de selección. No obstante, pueden presentarse errores no muestrales vinculados a factores como la omisión de respuestas, la comprensión del instrumento o la variabilidad en la interpretación de los ítems.

El uso del muestreo censal resulta pertinente en investigaciones de alcance local con poblaciones pequeñas. Esta estrategia favorece una representación

completa del universo estudiado y fortalece la consistencia descriptiva del análisis final.

Nota metodológica

En coherencia con los criterios éticos de la investigación, los nombres de los establecimientos se utilizaron únicamente para fines de delimitación geográfica, gestión de acceso institucional y organización del trabajo de campo.

Por lo tanto, tanto en la metodología como en el análisis de resultados, las farmacias se reportan mediante una codificación alfanumérica (Farmacia A–G). Esta medida asegura la preservación de la confidencialidad institucional.

Asimismo, las evidencias documentales incorporadas en los anexos se presentan en versiones anonimizadas. De esta manera, se evita la identificación directa de los establecimientos participantes en cualquier etapa del estudio.

3.3 Hipótesis

En la presente investigación no se formulan hipótesis estadísticas. Esta decisión metodológica se fundamenta en que el estudio no tiene como finalidad establecer relaciones causales, comprobar efectos entre variables ni realizar contrastaciones inferenciales de tipo predictivo.

Al respecto, Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) señalan que en los estudios de alcance descriptivo no se formulan hipótesis, salvo cuando se busca pronosticar un dato específico.

El propósito central de este trabajo consiste en identificar las dinámicas comerciales presentes en el entorno de estudio y describir la percepción del personal farmacéutico sobre su rol sanitario y ético.

Asimismo, se busca examinar, desde una perspectiva perceptual y no causal, cómo ambas dimensiones se vinculan durante el proceso de dispensación de medicamentos.

En consecuencia, la ausencia de hipótesis resulta coherente con el enfoque cuantitativo adoptado, el alcance descriptivo con componente relacional perceptual y el diseño no experimental de corte transversal.

3.4 Descripción del instrumento

La técnica de recolección de datos utilizada en la presente investigación es la encuesta, por considerarse adecuada para obtener información estructurada, homogénea y cuantificable sobre la percepción del personal farmacéutico respecto de las dinámicas comerciales presentes en su entorno laboral y su relación con el ejercicio del rol sanitario y ético durante la dispensación de medicamentos.

Como instrumento se emplea un cuestionario estructurado de elaboración propia, diseñado específicamente en función de los objetivos de investigación, la delimitación conceptual de las variables, la matriz de operacionalización y el entorno real del estudio. El instrumento se construye con base en criterios de coherencia metodológica, pertinencia del tema, claridad semántica y viabilidad de aplicación en el entorno farmacéutico comunitario privado.

El cuestionario se organiza en secciones que permiten recoger información de forma progresiva y sistemática, iniciando con datos generales de caracterización del participante y continuando con los ítems orientados a las variables y dimensiones del estudio. La estructura del instrumento responde a la necesidad de garantizar correspondencia directa entre los objetivos específicos, las dimensiones analíticas, los

indicadores y los ítems formulados, con el fin de facilitar posteriormente el análisis descriptivo e interpretativo de los resultados en el Capítulo IV.

Para efectos metodológicos, se asume que las decisiones y actuaciones profesionales del personal farmacéutico durante el proceso de dispensación constituyen manifestaciones observables del ejercicio de su rol sanitario y ético. Esta precisión permite operacionalizar una variable de naturaleza profesional y valorativa mediante indicadores concretos susceptibles de medición cuantitativa, sin cambiar el alcance descriptivo y perceptual del estudio.

3.4.1 Técnica de recolección de datos

La recolección de la información se realiza mediante una encuesta estructurada en modalidad virtual. Esta se aplica al personal farmacéutico que cumple con los criterios de inclusión establecidos para el estudio.

Para ello, se utilizó un cuestionario autoadministrado en formato digital, distribuido a través de un código QR o enlace directo. Esta modalidad facilitó el acceso, la estandarización de las respuestas y la organización posterior de los datos.

En el enfoque cuantitativo, el cuestionario es uno de los instrumentos más utilizados para la obtención sistemática de información. Permite recopilar datos de manera uniforme mediante preguntas definidas sobre las variables objeto de estudio.

Al respecto, Hernández-Sampieri, Fernández-Collado y Baptista-Lucio (2014) señalan que el cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables que se pretenden medir.

En correspondencia con lo anterior, el instrumento se diseñó para obtener información sobre la percepción del personal respecto a las dinámicas comerciales.

Asimismo, busca identificar su vinculación con el rol sanitario y ético durante la dispensación.

Esta técnica resulta pertinente para un estudio de alcance descriptivo. Favorece la obtención de datos homogéneos, comparables y susceptibles de codificación, respetando la disponibilidad laboral de los participantes en su entorno real de trabajo.

3.4.2 Descripción general del cuestionario

El instrumento consiste en un cuestionario estructurado compuesto por ítems cerrados y un ítem abierto complementario. Su organización responde a la lógica metodológica de los tres objetivos específicos del estudio.

Los ítems cerrados permiten cuantificar la frecuencia, percepción, valoración o el grado de acuerdo de los participantes respecto a las dimensiones analizadas.

Por su parte, la pregunta abierta final cumple una función de ampliación interpretativa. Esta permite a los participantes expresar observaciones o apreciaciones adicionales que no son captadas por las categorías cerradas del instrumento.

La incorporación de este ítem abierto no altera el carácter cuantitativo de la investigación. Actúa, más bien, como un recurso de enriquecimiento temático y de apoyo interpretativo para los resultados.

Finalmente, esta sección resulta útil para matizar los hallazgos descriptivos y reforzar la discusión final, aportando profundidad a la comprensión del fenómeno estudiado.

3.4.3 Estructura y organización del instrumento

El cuestionario estructurado diseñado para la presente investigación se organiza en secciones y bloques temáticos. Estos han sido construidos según la lógica

metodológica derivada de los objetivos específicos, lo que garantiza la correspondencia interna entre las variables, dimensiones, indicadores e ítems formulados.

Esta organización asegura que cada ítem responda a una finalidad analítica concreta. Asimismo, permite que su posterior interpretación mantenga coherencia con el planteamiento desarrollado en la matriz de operacionalización.

La estructura del instrumento fue elaborada para facilitar tanto la recolección ordenada de la información como su posterior análisis. El cuestionario mantiene una secuencia funcional que inicia con la caracterización de la población, continúa con la identificación de las dinámicas comerciales y finaliza con la exploración del rol sanitario y ético en la dispensación.

El instrumento se organiza en seis (6) secciones temáticas y un ítem abierto complementario final:

Sección I: Destinada a la caracterización general de la población participante.

Secciones II, III y IV: Agrupan los ítems vinculados al objetivo específico 1. Estos se orientan a identificar manifestaciones comerciales directas (metas de venta, competencia, rentabilidad) y dimensiones organizacionales (exigencias administrativas y organización del trabajo).

Secciones V y VI: Integran las preguntas relacionadas con el objetivo específico 2, dirigidas a describir la percepción del personal farmacéutico sobre su rol sanitario y ético durante la dispensación de medicamentos.

La organización detallada del instrumento, con su respectiva distribución de ítems, se presenta en la **Tabla 3.**

Tabla 3

Estructura general del cuestionario según secciones, ítems y correspondencia con los objetivos específicos

Sección	Ítems	Contenido evaluado	Objetivo específico vinculado	Finalidad metodológica
I	1–4	Datos generales del participante.	No aplica directamente	Caracterizar el perfil general de la población participante y contextualizar la muestra.
II	5–9	Exigencias administrativas del entorno comercial.	Objetivo específico 1	Identificar factores organizacionales y administrativos presentes en las farmacias privadas incluidas en el estudio.
III	10–13	Organización del trabajo en el entorno laboral comercial privado.	Objetivo específico 1	Examinar aspectos funcionales y operativos que inciden en el desempeño cotidiano del personal farmacéutico.
IV	14–21	Metas de venta, estrategias de mercadeo, competencia y rentabilidad.	Objetivo específico 1	Identificar la presencia de prácticas y presiones comerciales percibidas en el entorno de trabajo.
V	22–26	Rol sanitario y ético del personal farmacéutico durante la dispensación.	Objetivo específico 2	Describir la percepción sobre el ejercicio del rol sanitario en la atención y orientación al paciente y rol ético y la toma de decisiones profesionales durante la dispensación.
VI	27–29	Percepción global	Objetivo específico 2	Integrar la percepción global del personal farmacéutico sobre el entorno laboral comercial, mediante una valoración general del equilibrio entre lo comercial y lo sanitario, los factores percibidos durante la dispensación y el nivel de competencia comercial percibida.
Ítem abierto complementario	30	Observaciones, comentarios o aportes adicionales	Complementario	Recoger apreciaciones breves no previstas en los ítems cerrados y fortalecer el análisis del entorno.

Nota. Elaboración propia con base en la estructura metodológica del cuestionario diseñado para la presente investigación, primer cuatrimestre del año 2026.

La Sección I, correspondiente a los datos generales del participante, tuvo como finalidad recopilar información **básica de caracterización del personal farmacéutico y técnico encuestado**, permitiendo describir el perfil general de la población

participante y aportar elementos del entorno de trabajo relevantes para la interpretación de los resultados. Esta sección incluyó variables relacionadas con el cargo desempeñado, el tipo de establecimiento farmacéutico y la experiencia laboral, entre otros aspectos de identificación general no nominal.

Por su parte, las Secciones II, III y IV, vinculadas al **objetivo específico 1,** concentraron los ítems orientados a identificar las exigencias administrativas, la organización del trabajo y las dinámicas comerciales presentes en las farmacias privadas incluidas en el estudio. En estas secciones se abordaron indicadores relacionados con las condiciones organizacionales, operativas y comerciales que conforman el entorno laboral del personal farmacéutico, permitiendo una aproximación descriptiva del entorno al fenómeno investigado.

Es preciso señalar que, dentro de la lógica metodológica del presente estudio, las Secciones II y III no se interpretan como puntos ajenos a la variable “Dinámicas comerciales en farmacias privadas”, sino como componentes que forman parte del entorno comercial en el que se desarrolla la práctica farmacéutica en establecimientos privados. Por lo tanto, las exigencias administrativas y la organización del trabajo se incorporan como dimensiones organizacionales y operativas que permiten identificar y caracterizar las condiciones internas presentes en la farmacia privada como parte del escenario en el que se sitúan las dinámicas comerciales propiamente dichas. Por ello, su inclusión dentro del objetivo específico 1 y de la variable independiente responde a una decisión metodológica intencional orientada a lograr una caracterización integral del entorno laboral comercial, y no a una interpretación conceptual estricta entre lo administrativo, lo organizacional y lo comercial.

Asimismo, las Secciones V y VI, **vinculadas al objetivo específico 2**, reunieron los ítems dirigidos a describir la percepción del personal farmacéutico sobre su rol sanitario y ético durante el proceso de dispensación de medicamentos. En este bloque se analizan aspectos relacionados con la responsabilidad profesional, la orientación al paciente, el criterio técnico, la seguridad en la dispensación y el ejercicio ético en la práctica cotidiana.

En cuanto **al objetivo específico 3**, debido a su **carácter analítico e integrador**, este no correspondió con una sección independiente dentro del instrumento. Su enfoque metodológico se fundamentó en una selección intencional de ítems previamente distribuidos en las distintas secciones del cuestionario, cuyos contenidos presentan capacidad relacional entre ambas variables de estudio. Por ende, este objetivo no replica de forma autónoma toda la matriz de operacionalización, sino que se apoya en aquellas preguntas que permiten examinar, desde una perspectiva perceptual, cómo las dinámicas comerciales se vinculan con las decisiones y actuaciones profesionales del personal farmacéutico durante el proceso de dispensación de medicamentos.

Esta decisión metodológica responde a la naturaleza del tercer objetivo, el cual exige una interpretación integral de la información recolectada y no una medición aislada de una dimensión específica. Por ello, la relación analítica entre variables se construyó a partir de ítems estratégicamente seleccionados de las secciones previamente descritas, garantizando la coherencia entre el diseño del instrumento, la lógica de la operacionalización y el análisis posterior de los resultados. La trazabilidad analítica de estos ítems se presenta en la **Tabla 4**.

Tabla 4

Trazabilidad analítica por ítems vinculados al objetivo específico 3

Secciones de origen	Ítems seleccionados	Relación analítica	Finalidad interpretativa
Secciones II, III y IV	Ítems relacionados con exigencias administrativas del entorno comercial, organización del trabajo en el entorno laboral comercial privado, metas de ventas, estrategias de mercadeo, competencia y rentabilidad.	Variable 1: Dinámicas comerciales presentes en el entorno de trabajo	Identificar los factores comerciales y organizacionales percibidos por el personal farmacéutico.
Secciones V y VI	Ítems relacionados con rol sanitario y rol ético durante la dispensación.	Variable 2: Percepción sobre el ejercicio profesional durante la dispensación.	Describir la percepción del personal sobre su rol sanitario y ético en la práctica cotidiana.
Secciones II a VI	Selección intencional de ítems con capacidad relacional entre ambas variables.	Relación perceptual entre dinámicas comerciales y ejercicio del rol sanitario-ético.	Examinar cómo los participantes perciben la vinculación entre las dinámicas comerciales y sus decisiones o actuaciones profesionales durante la dispensación.

Nota. Elaboración propia con base en la selección analítica de ítems del cuestionario diseñado para la presente investigación, en el primer cuatrimestre del año 2026.

Adicionalmente, el instrumento incorporó un **ítem abierto complementario final**, correspondiente al **ítem 30**, destinado a observaciones, comentarios o aportes adicionales por parte del participante. Este ítem no constituyó una sección independiente del cuestionario, sino un recurso de ampliación interpretativa que permitió recoger apreciaciones breves no previstas en los ítems cerrados, fortaleciendo el análisis del entorno y enriqueciendo la discusión de los resultados desde una perspectiva cualitativa complementaria.

Finalmente, con el propósito de garantizar la transparencia metodológica y la trazabilidad del proceso investigativo, el cuestionario estructurado elaborado para la presente investigación se incorpora de forma íntegra en los Anexos **2 y 3** respectivamente, donde se presenta tanto el instrumento utilizado para la recolección

de los datos como la evidencia del formato digital empleado para su aplicación virtual. La versión incorporada en anexos conserva la estructura original del cuestionario y permite verificar la correspondencia entre los objetivos específicos, la organización temática del instrumento y los ítems efectivamente aplicados a la población participante.

3.4.4 Escala de medición empleadas

El instrumento utiliza escalas de medición acordes con la naturaleza de cada dimensión evaluada. Entre ellas se consideran:

- Escalas dicotómicas (Sí/No)**:** para identificar presencia o ausencia de determinadas condiciones, prácticas o situaciones laborales.
- Escalas politómicas de frecuencia: (por ejemplo: Nunca, rara vez, algunas veces, frecuentemente, siempre), utilizadas para registrar la recurrencia percibida de determinadas dinámicas o actuaciones.
- Escalas tipo Likert de grado de acuerdo: (por ejemplo: Totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, de acuerdo, totalmente de acuerdo), aplicadas a ítems que exploran valoraciones o percepciones respecto del rol sanitario y ético y su relación con el entono comercial.
- Ítem abierto complementario: de carácter no escalado, utilizado con fines interpretativos.

La selección de estas escalas responde al criterio de adecuación entre el contenido del ítem, el nivel de precisión requerido y la facilidad de respuesta para el participante, procurando mantener consistencia en la codificación y análisis posterior.

3.4.5 Correspondencia entre variables, dimensiones e ítems

Esta sección presenta la coherencia metodológica interna del instrumento. Se evidencia la relación lógica y estructural entre los componentes fundamentales del diseño de investigación y las preguntas que integran el cuestionario.

Su finalidad es demostrar que cada ítem responde de manera congruente al planteamiento del estudio y a la operacionalización de las variables. Esta correspondencia se establece a partir de la integración del problema, los objetivos, las dimensiones analíticas y los indicadores operativos.

En este sentido, la variable "Dinámicas comerciales" se operacionaliza mediante dimensiones como las condiciones organizacionales, exigencias comerciales, metas de ventas y presión operativa. También considera lineamientos institucionales y la disponibilidad de tiempo profesional percibida en el entorno.

Por su parte, la variable "Rol sanitario y ético del personal farmacéutico" se aborda a través de dimensiones vinculadas con la dispensación responsable y la orientación al paciente. Se incluyen indicadores sobre autonomía profesional, criterio técnico, toma de decisiones éticas y la priorización del bienestar del usuario.

La relación entre ambas variables se expresa, fundamentalmente, en el objetivo específico 3. Aquí, las actuaciones profesionales se analizan como manifestaciones operativas del rol sanitario frente a la influencia de las dinámicas comerciales del entorno laboral.

En conjunto, esta correspondencia garantiza la trazabilidad analítica del instrumento. Además, fortalece su validez lógica interna y sustenta la pertinencia de los ítems seleccionados en función de los propósitos de la investigación.

En cuanto a las dimensiones de exigencias administrativas y organización del trabajo, estas se integran metodológicamente dentro de la variable independiente. Se consideran componentes estructurales del entorno comercial privado que enmarcan la práctica profesional.

Su inclusión no responde a un análisis aislado de procesos funcionales. Por el contrario, obedece a la necesidad de caracterizar elementos del entorno laboral que contribuyen a una comprensión integradora de las condiciones en las que el personal farmacéutico desempeña su ejercicio.

3.4.6 Matriz de operacionalización

La matriz de operacionalización constituye el recurso metodológico mediante el cual las variables conceptuales del estudio se traducen en dimensiones, indicadores, ítems y escalas susceptibles de observación, medición y análisis. Su función principal consiste en garantizar la coherencia interna entre el planteamiento del problema, los objetivos específicos de la investigación, la construcción del instrumento de recolección de datos y la interpretación posterior de los resultados desarrollados en el Capítulo IV.

En la presente investigación, la matriz de operacionalización se estructuró en correspondencia con los tres (3) objetivos específicos del estudio, de manera que cada uno orientó la definición de dimensiones, indicadores e ítems del cuestionario, en función de las variables analizadas. Este procedimiento permite asegurar que cada ítem responda a una finalidad metodológica concreta y que su análisis posterior mantuviera relación directa con los hallazgos obtenidos en la población participante.

En relación con el **objetivo específico 1**, la matriz de operacionalización fue estructurada para identificar las dinámicas comerciales presentes en el entorno laboral del personal farmacéutico desde una perspectiva amplia e integradora. Por tal razón, además de las dimensiones vinculadas a manifestaciones comerciales directas, se incorporaron dimensiones relacionada como las exigencias administrativas del entorno comercial y la organización del trabajo en el entorno laboral comercial privado.

Debe precisarse que esta última no se limita a la organización interna del trabajo en sentido estricto, sino que abarca la estructura funcional, operativa y normativo regulatoria mediante la cual se distribuyen, delimitan y ejecutan las responsabilidades del personal farmacéutico dentro del establecimiento.

Ello comprende aspectos como la claridad de funciones, la correspondencia entre las tareas asignadas y las competencias legalmente permitidas, el cumplimiento de la normativa sanitaria y la capacitación vinculada al ejercicio autorizado del rol profesional. Su inclusión metodológica responde a la necesidad de identificar y caracterizar condiciones organizativas presentes en la farmacia privada que, por su naturaleza del entorno, forman parte del escenario en el que se desarrollan las actividades de dispensación y en el que se sitúan las percepciones del personal farmacéutico respecto al ejercicio de su rol sanitario y ético.

Para el **objetivo específico 2**, la operacionalización se estructuró en función de la percepción del personal farmacéutico sobre su rol sanitario y ético durante el proceso de dispensación de medicamentos, incorporando dimensiones vinculadas al rol sanitario, el rol ético y la percepción global del equilibrio entre lo comercial y lo sanitario. Finalmente, en el caso **del objetivo específico 3,** debido a su carácter

analítico e integrador, la operacionalización se fundamentó en una selección intencional de indicadores e ítems previamente distribuidos en las distintas secciones del instrumento, con el propósito de examinar la relación perceptual entre ambas variables de estudio.

Debe precisarse que el ítem 30, correspondiente a un espacio abierto para observaciones, comentarios o aportes adicionales del participante, no forma parte de la matriz de operacionalización principal, debido a que su naturaleza es complementaria y no responde a un indicador estructurado susceptible de medición estandarizada.

En consecuencia, este punto se considera un recurso de ampliación y apoyo interpretativos del entorno, útil para enriquecer la comprensión de los hallazgos, pero sin incorporarse al análisis estadístico central ni a la estructura formal de los objetivos específicos.

En este sentido, la matriz de operacionalización no solo constituyó una guía para la construcción técnica del instrumento, sino también un mecanismo de trazabilidad metodológica que fortaleció la consistencia entre los objetivos específicos, la recolección de la información y la lógica interpretativa de la investigación. A continuación, se presentan las matrices de operacionalización correspondientes a cada objetivo específico del estudio.

Tabla 5

Síntesis de la matriz de operacionalización según objetivos específicos

Objetivo específico	Variable principal	Dimensiones principales	Rango de ítems	Escala
Objetivo específico 1	Dinámicas comerciales en farmacias privadas	Exigencias administrativas del entorno comercial; organización del trabajo en el entorno laboral comercial privado; metas de venta, estrategias de mercadeo, competencia y rentabilidad.	5–21	Nominal dicotómica y escala tipo Likert de 5 puntos
Objetivo específico 2	Rol sanitario y ético del personal farmacéutico	Rol sanitario, rol ético y percepción global	22–29	Nominal dicotómica y escala tipo Likert de 5 puntos, nominal politómica y escala ordinal
Objetivo específico 3	Relación entre dinámicas comerciales y decisiones/actuaciones profesionales	Integración analítica de dimensiones de los objetivos 1 y 2	7, 8, 12, 15, 16, 17, 19, 21, 23–29	Escala predominante, escala tipo Likert de 5 puntos, con inclusión de escala nominal politómica y escala ordinal

Nota. La matriz de operacionalización detallada correspondiente a cada objetivo específico se presenta en los **Anexos 4, 5 y 6**, organizados de forma individual según la estructura metodológica del estudio. En el caso del objetivo específico 3, debido a su carácter analítico e integrador, la selección de ítems responde a una lectura transversal de ítems con capacidad relacional entre las dinámicas comerciales del establecimiento y las decisiones o actuaciones profesionales del personal farmacéutico durante el proceso de dispensación de medicamentos. *Elaboración propia, del primer cuatrimestre del año 2026.*

Nota metodológica

Los indicadores se formularon en términos perceptuales, en coherencia con el diseño no experimental y el alcance descriptivo con componente relacional adoptado. Esta estructura permite captar la visión del profesional frente a su entorno sin alterar la naturaleza cuantitativa del estudio.

Es importante precisar que el ítem 30, diseñado como un espacio abierto para observaciones o aportes adicionales, no forma parte de la matriz de operacionalización

principal. Debido a su carácter no estructurado, se considera un recurso de ampliación interpretativa.

En consecuencia, dicho ítem no se incorpora al análisis estadístico central ni a la estructura formal de los objetivos específicos. Su función es servir como apoyo cualitativo para enriquecer la comprensión del entorno y matizar los hallazgos finales.

La estructura de la matriz permitió establecer una correspondencia metodológica precisa entre los objetivos, las variables, las dimensiones y la escala del cuestionario. Este marco técnico garantizó la coherencia interna del diseño y la trazabilidad de todo el proceso investigativo.

Para favorecer la claridad del Capítulo III y mantener una presentación ordenada, en este apartado se incorpora una síntesis general de la matriz de operacionalización. El desarrollo detallado de cada matriz específica se encuentra disponible en los **Anexos 4, 5 y 6.**

Esta decisión permite preservar el rigor metodológico del estudio sin sobrecargar visualmente el cuerpo central del capítulo. Asimismo, asegura que la lógica de análisis de los resultados sea fácilmente verificable a través de los documentos complementarios.

3.4.7 Distribución final de ítems por objetivo específico

La distribución final de los ítems del cuestionario se establece en función de los tres objetivos específicos de la investigación. Esto garantiza una correspondencia directa entre cada pregunta y la finalidad metodológica que orienta su inclusión dentro del instrumento.

Esta organización permite identificar la asignación principal de los ítems según el objetivo al que responden. Asimismo, facilita el reconocimiento de aquellas preguntas que, por su carácter analítico, aportan de manera transversal al estudio relacional entre las variables.

Es importante precisar que el objetivo específico 3 no se aborda mediante un bloque autónomo de preguntas. En su lugar, se analiza a través de una selección intencional de ítems distribuidos en diversas secciones del cuestionario.

Dichos ítems fueron elegidos por su capacidad para explorar la vinculación percibida entre las dinámicas comerciales y las actuaciones profesionales. De este modo, se logra un análisis profundo de la toma de decisiones durante el proceso de dispensación de medicamentos.

En conjunto, esta distribución asegura que el instrumento no sea solo una lista de preguntas, sino una herramienta técnica capaz de captar la complejidad del fenómeno estudiado desde una perspectiva integradora.

A continuación, se presenta la distribución final de ítems por objetivo específico**.**

Tabla 6

Distribución final de ítems del cuestionario según objetivo específico

Componente del instrumento	**Finalidad metodológica**	**Ítems asignados**	**Observación metodológica**
Sección I. Datos generales del participante	Caracterizar el perfil básico del personal farmacéutico encuestado y presentar la muestra del estudio.	Ítems 1–4	Corresponden a datos generales de caracterización y no forman parte directa de la medición de los objetivos específicos.
Objetivo específico 1	Identificar las exigencias administrativas del entorno comercial; la organización del trabajo en el entorno laboral comercial privado; metas de venta; estrategias de mercadeo y competencia y rentabilidad.	Ítems 5–21	Corresponden al bloque principal de medición relacionado con la variable de dinámicas comerciales en farmacias privadas.

Tabla 6 (continuación)

Componente del instrumento	Finalidad metodológica	Ítems asignados	Observación metodológica
Objetivo específico 2	Describir la percepción del personal farmacéutico sobre su rol sanitario y ético durante el proceso de dispensación de medicamentos.	Ítems 22–29	Corresponden al bloque principal de medición orientado al análisis perceptual del rol sanitario y ético en la práctica profesional.
Objetivo específico 3	Examinar cómo el personal farmacéutico percibe que las dinámicas comerciales se vinculan con sus decisiones y actuaciones profesionales durante el proceso de dispensación de medicamentos.	Selección intencional de los ítems 7, 8, 12, 15, 16, 17, 19, 21, 23, 24, 25, 26, 27, 28 y 29	No constituye un bloque independiente de ítems; se sustenta en una lectura analítica transversal de ítems con capacidad relacional entre ambas variables del estudio.
Ítem complementario final	Recoger observaciones, comentarios o aportes adicionales del participante que permitan ampliar la comprensión del entorno de los hallazgos.	Ítem 30 (abierto)	No forma parte de un bloque de medición específico, pero fortalece la interpretación cualitativa complementaria del instrumento.

Nota. En el caso del objetivo específico 3, los ítems no corresponden a una sección independiente del instrumento, sino a una selección intencional de preguntas distribuidos entre los ítems 5–29, elegidos por su capacidad para sustentar el análisis relacional entre las dinámicas comerciales y las decisiones y actuaciones profesionales del personal farmacéutico durante el proceso de dispensación de medicamentos. Asimismo, el ítem 30 se considera un ítem abierto de carácter complementario, útil para ampliar la interpretación de los hallazgos, sin integrarse al análisis estadístico central. Elaboración propia, en el primer cuatrimestre 2026.

La distribución presentada permite evidenciar la organización interna del cuestionario en correspondencia con la lógica metodológica del estudio, diferenciando entre los ítems de caracterización general, los bloques principales de medición asociados a los objetivos específicos 1 y 2, la selección analítica transversal que sustenta el objetivo específico 3, y el ítem abierto complementario destinado a enriquecer la comprensión de los resultados.

3.4.8 Justificación metodológica de la distribución final de ítems

La distribución de los ítems por objetivo específico responde al principio de coherencia metodológica interna. Según este principio, cada pregunta debe estar

vinculada de forma directa con una dimensión conceptual, un indicador observable y un propósito analítico concreto.

En el caso del objetivo específico 1, los ítems se orientan a la identificación de las dinámicas comerciales. Se priorizan preguntas que permitan reconocer condiciones, prácticas, exigencias y presiones percibidas en el entorno de las farmacias privadas.

Para el objetivo específico 2, los ítems se enfocan en la descripción del rol sanitario y ético. Aquí se exploran dimensiones fundamentales como la responsabilidad profesional, el criterio técnico, la autonomía y el compromiso ético en la atención al paciente.

Respecto al objetivo específico 3, la construcción de los ítems sigue una lógica integradora. El fin es examinar cómo el personal percibe que las dinámicas comerciales se vinculan con sus decisiones y actuaciones durante la dispensación.

Es importante destacar que estos ítems no buscan demostrar causalidad. Su propósito es captar la percepción sobre posibles tensiones, condicionamientos o formas de coexistencia entre el entorno mercantil y el ejercicio del rol sanitario. Desde esta perspectiva, la distribución de los ítems permite que el instrumento no solo describa las variables por separado, sino que facilite una integración analítica coherente. Esto fortalece la validez lógica interna y la pertinencia del cuestionario.

De manera específica, los ítems sobre exigencias administrativas y organización del trabajo se justifican porque permiten describir las condiciones internas que delimitan el rol profesional y el cumplimiento de la normativa legal.

Asimismo, estos ítems ayudan a reconocer la posible existencia de tareas fuera del marco legal o limitaciones en la capacitación. Estos aspectos son relevantes para caracterizar el entorno laboral donde el personal farmacéutico desarrolla su práctica ética.

Finalmente, este enfoque descriptivo y perceptual permite una comprensión más amplia de la estructura funcional del establecimiento y su impacto en la toma de decisiones profesionales.

3.4.9 Consideración metodológica sobre el ítem abierto

El cuestionario incorpora un ítem abierto final de carácter complementario. Su función es permitir que el participante exprese, en sus propias palabras, observaciones, comentarios o apreciaciones adicionales relacionadas con el fenómeno estudiado.

A pesar de su formato, este ítem no altera la naturaleza cuantitativa de la investigación. No constituye una técnica cualitativa independiente ni una estrategia de análisis temático formal, sino un recurso de apoyo para la comprensión del entorno y la interpretación de los datos.

Su inclusión se justifica por su capacidad para aportar matices relevantes, ejemplos prácticos o percepciones no captadas por los ítems cerrados. Esto fortalece la discusión final de los hallazgos sin modificar el diseño general de la investigación.

De esta manera, el ítem abierto actúa como una herramienta de enriquecimiento analítico, permitiendo que la visión del profesional farmacéutico aporte una capa adicional de profundidad al estudio descriptivo.

3.4.10 Trazabilidad analítica de los ítems según objetivos específicos

La trazabilidad analítica de los ítems constituye un recurso metodológico que evidencia la correspondencia entre cada pregunta del cuestionario y el objetivo específico al que responde. Este proceso permite identificar explícitamente la variable, la dimensión operacionalizada y la finalidad analítica que justifica cada ítem.

Su inclusión fortalece la coherencia interna del diseño metodológico. Al hacerlo, permite verificar que cada pregunta ha sido formulada con una intención analítica definida y vinculada directamente con los propósitos de la investigación.

En este estudio, la trazabilidad demuestra que la estructura del instrumento no es arbitraria. Por el contrario, responde a una construcción intencional que facilita el análisis descriptivo y perceptual previsto para el Capítulo IV.

Este recurso resulta fundamental para el objetivo específico 3, el cual no se expresa como un bloque autónomo de preguntas. En su lugar, se presenta como una construcción analítica transversal sustentada en una selección intencional de ítems provenientes de los objetivos 1 y 2.

Esta decisión metodológica responde a la naturaleza relacional del objetivo, orientado a examinar cómo el personal percibe el vínculo entre las dinámicas comerciales y sus decisiones profesionales. Así, el análisis depende de la articulación analítica entre ítems con capacidad de interrelacionar ambas variables.

Asimismo, la trazabilidad permite anticipar los criterios de interpretación de los hallazgos. Establece, desde este capítulo, la lógica mediante la cual los datos serán organizados y analizados, vinculando la medición empírica con la lectura relacional del estudio.

En términos metodológicos, esto aporta mayor rigor, transparencia y consistencia al proceso investigativo. Al hacer visible la conexión entre objetivos, operacionalización e interpretación, se garantiza la solidez técnica de los resultados.

Debido a su extensión y detalle técnico, la trazabilidad analítica de los ítems se presenta como un respaldo metodológico en el **Anexo 7**, bajo el título: “Trazabilidad analítica de los ítems según objetivos específicos”.

3.4.11 Validez lógica y de contenido del instrumento

La validez del instrumento, en esta fase del estudio, se sustenta en un proceso de validez lógica y de contenido. Esta se deriva de la correspondencia interna entre el problema de investigación, los objetivos, las variables y la formulación de los ítems.

En primer lugar, se garantiza la validez lógica mediante la construcción secuencial del cuestionario a partir de la matriz de operacionalización. Esto asegura que cada ítem responda a un propósito metodológico claro y se vincule directamente con una dimensión analítica definida.

En segundo lugar, se asegura la validez de contenido al verificar que las preguntas cubran de manera suficiente los componentes conceptuales centrales. Se enfoca, particularmente, en las dinámicas comerciales, el rol sanitario y ético, y la percepción de su vínculo durante la dispensación.

De este modo, el instrumento presenta una sólida consistencia interna desde el punto de vista metodológico. Refleja adecuadamente el universo conceptual delimitado en el Capítulo II y permite una medición congruente con los objetivos formulados en el Capítulo I.

Esta estructura asegura que la herramienta de recolección de datos sea capaz de captar la realidad del fenómeno estudiado con precisión, garantizando que los resultados posteriores sean técnica y científicamente válidos.

3.4.12 Consideraciones sobre confiabilidad del instrumento

La confiabilidad del instrumento se entiende como el grado de consistencia con que este permite obtener respuestas estables y comparables en relación con las dimensiones evaluadas.

En la presente investigación, al tratarse de un instrumento de elaboración propia, la consistencia interna podrá valorarse en una fase posterior mediante procedimientos estadísticos apropiados, siempre que la estructura definitiva del cuestionario y la naturaleza de las escalas utilizadas lo permitan.

No obstante, desde su diseño inicial, se procura fortalecer la confiabilidad mediante los siguientes criterios:

- Redacción clara y comprensible de los ítems.
- Correspondencia entre ítems y dimensiones.
- Homogeneidad temática dentro de cada bloque de preguntas
- Uso consistente de escalas de respuesta.
- Secuencia lógica en la organización del cuestionario.

En caso de aplicarse una prueba piloto o una validación empírica preliminar, los resultados correspondientes podrán incorporarse en la versión final del trabajo de graduación.

3.5 Procedimiento de la investigación

El procedimiento metodológico de la presente investigación se desarrolla en una secuencia organizada de fases, orientadas a garantizar la coherencia entre el problema de investigación, el diseño metodológico, la construcción y aplicación del instrumento, así como el análisis final de los resultados. Esto permite sistematizar el proceso investigativo desde la delimitación conceptual hasta la elaboración del informe final, asegurando rigor metodológico, consistencia interna y correspondencia con los objetivos planteados.

Fase 1. Delimitación conceptual y documental

En una primera fase se realiza la revisión de literatura científica, normativa y técnica relacionada con la práctica farmacéutica comunitaria, el rol sanitario y ético del personal farmacéutico, las dinámicas comerciales en farmacias privadas y los enfoques contemporáneos sobre dispensación responsable de medicamentos. Esta revisión permite sustentar teóricamente el estudio y delimitar conceptualmente las variables y dimensiones que estructuran la investigación, en correspondencia con el problema planteado y los objetivos formulados.

Fase 2. Delimitación del área de estudio y caracterización del universo

Posteriormente, se define el área geográfica de la investigación tomando como referencia el acceso principal de la Universidad Latina, sede David, estableciendo un radio aproximado de 900 metros desde el acceso principal del campus mediante la herramienta digital, Google Maps, específicamente a través de la función de medición de distancia. Esta delimitación permitió identificar un microentorno urbano con concentración de establecimientos farmacéuticos privados pertinente para el estudio.

Dentro del área delimitada se identificaron inicialmente ocho (8) farmacias privadas. Sin embargo, durante el proceso de gestión de acceso institucional, uno (1) de los establecimientos no otorgó la autorización correspondiente para la realización de la investigación. En consecuencia, la población accesible queda conformada finalmente por siete (7) farmacias privadas autorizadas, en las cuales se reconoció el personal farmacéutico y técnico directamente vinculado al proceso de dispensación de medicamentos.

En coherencia con los criterios éticos y de confidencialidad institucional adoptados en la investigación, los nombres reales de los establecimientos fueron utilizados únicamente para fines de delimitación geográfica, gestión de acceso institucional y organización del trabajo de campo. Para efectos de presentación metodológica y análisis posterior, los establecimientos participantes fueron codificados alfanuméricamente como Farmacia A, Farmacia B, Farmacia C, Farmacia D, Farmacia F y Farmacia G.

Fase 3. Formulación metodológica y construcción de la matriz de operacionalización

Con base en el problema de investigación, el objetivo general y los objetivos específicos, se estructura el diseño metodológico del estudio y se elabora la matriz de operacionalización de las variables. En esta fase se definieran las dimensiones, los indicadores, la lógica de agrupación de ítems y la relación entre cada objetivo específico y el instrumento de recolección de datos.

Este proceso permite establecer una relación metodológica clara entre las variables del estudio, las dimensiones observables y los ítems del cuestionario,

garantizando la coherencia interna del diseño y la trazabilidad analítica del instrumento.

Fase 4. Diseño del instrumento de recolección de datos

A partir de la matriz de operacionalización se diseña el cuestionario estructurado de elaboración propia, organizado de acuerdo con la lógica metodológica de los objetivos de la investigación. En esta fase se definen los bloques temáticos, la secuencia de presentación de los ítems, las escalas de respuestas y la redacción de las preguntas, procurando claridad semántica, pertinencia, temática y correspondencia con las dimensiones e indicadores previamente establecidos.

El instrumento fue estructurado de manera que permitiera obtener información homogénea, cuantificable y metodológicamente pertinente sobre la percepción del personal farmacéutico respecto de las dinámicas comerciales presentes en su entorno laboral y su vinculación con el ejercicio del rol sanitario y ético durante la dispensación de medicamentos.

Fase 5. Gestión de acceso y aplicación del instrumento

Una vez definido el instrumento, se procedió a la gestión de acceso en los establecimientos farmacéuticos dentro del área de estudio. Para ello, se elaboraron y entregaron comunicaciones formales de solicitud dirigidas a los responsables de cada farmacia.

Este procedimiento permitió informar sobre el propósito académico de la investigación, solicitar el permiso para aplicar el cuestionario y garantizar el respeto a las condiciones institucionales de cada local.

Como resultado, de las ocho (8) farmacias identificadas inicialmente, siete (7) otorgaron la autorización correspondiente, mientras que una (1) declinó participar. En consecuencia, la población accesible quedó delimitada exclusivamente por los establecimientos que permitieron el desarrollo del estudio.

Confidencialidad y anonimización

Por razones de confidencialidad institucional, todas las evidencias documentales derivadas de esta gestión —incluidas las notas de solicitud— fueron incorporadas en los anexos en versión anonimizada.

Se resguardó cualquier dato que permitiera la identificación directa de los establecimientos, tales como nombres comerciales, logotipos, sellos o direcciones específicas **(Anexo 8**).

Aplicación del instrumento

Tras obtener las autorizaciones, se procedió a la aplicación del cuestionario al personal farmacéutico y técnico que cumplía con los criterios de inclusión. La participación fue estrictamente voluntaria, tras una explicación detallada de los fines académicos y la firma de la aceptación informada (**Anexo 9)**.

La recolección se efectuó mediante un cuestionario virtual autoadministrado en formato digital, compartido a través de un enlace o código QR. Esta modalidad facilitó que el personal respondiera de forma individual y accesible, minimizando la interferencia con la dinámica operativa de las farmacias.

Como resultado del proceso, se obtuvieron veintisiete (27) respuestas válidas, lo que representa la totalidad de la población accesible definida para la investigación. Las notas de solicitud utilizadas para la gestión de acceso se detallan en el **Anexo 10**.

Fase 6. Organización, codificación y tabulación de datos

Una vez finalizada la recolección se procede a revisar los cuestionarios para verificar su integridad, consistencia y validez de llenado. Este paso asegura que los datos recolectados sean aptos para el análisis estadístico posterior.

Posteriormente, las respuestas son codificadas de acuerdo con las escalas establecidas en el instrumento. La información se organiza en una matriz de datos para su tabulación y procesamiento descriptivo, facilitando la interpretación sistemática de los hallazgos.

En esta fase, la información de los establecimientos se mantiene bajo codificación alfanumérica (Farmacia A-G). De este modo, el tratamiento de los datos conserva la coherencia con los criterios de confidencialidad institucional definidos previamente.

Finalmente, este proceso permite preparar la información para su análisis, garantizando uniformidad en la codificación y claridad en la organización. Con ello, se asegura la correspondencia exacta entre los ítems aplicados y las variables del estudio.

Fase 7. Análisis e interpretación de resultados

El análisis de los datos se realiza mediante procedimientos descriptivos, empleando frecuencias absolutas, frecuencias relativas y porcentajes, de acuerdo con la naturaleza de cada ítem y escala de medición utilizada. La interpretación de los resultados se desarrolla en correspondencia con los objetivos específicos del estudio:

- Para el objetivo específico 1, se describen las dinámicas comerciales presentes en el entorno laboral de las farmacias privadas incluidas en la investigación.

- Para el objetivo específico 2, se describen las percepciones del personal farmacéutico respecto de su rol sanitario y ético, durante el proceso de dispensación de medicamento.
- Para el objetivo específico 3, se realiza una integración analítica de carácter descriptivo y perceptual entre las dimensiones de ambas variables, con el fin de examinar cómo el personal farmacéutico percibe que las dinámicas comerciales se vinculan con sus decisiones y actuaciones profesionales durante la dispensación de medicamentos.

En este último caso, el análisis no se orienta a establecer causalidad, sino a identificar patrones perceptuales, tendencias de respuesta y forma de vinculación interpretativa consistente con el alcance descriptivo y el componente relacional perceptual del estudio.

Los resultados son presentados de forma global, agrupada y no individualizada, evitando la exposición nominal de los establecimientos participantes. Cuando resulta metodológicamente necesario distinguir información por establecimiento, se utilizó exclusivamente la codificación alfanumérica previamente definida (Farmacia A–G), sin revelar la identidad institucional de las farmacias involucradas.

Fase 8. Elaboración del informe final

Finalmente, los resultados se organizan, presentan e interpretan en el Capítulo IV. En esta etapa, se contrastan los hallazgos obtenidos con la fundamentación teórica desarrollada en el Capítulo II.

A partir de este análisis, se elaboran las conclusiones y recomendaciones en estricta correspondencia con el objetivo general y los objetivos específicos planteados originalmente.

Este proceso busca mantener una coherencia sólida entre la evidencia empírica, el análisis técnico realizado y la finalidad académica del trabajo de graduación.

3.6 Consideraciones éticas

La presente investigación se desarrolla en estricto apego a los principios éticos que orientan la investigación con participación de personas, garantizando el respeto a la dignidad humana, la autonomía, la voluntariedad, la confidencialidad, el anonimato y el uso responsable de la información obtenida. Asimismo, se procuró que todas las fases del proceso investigativo se ejecutaran con integridad metodológica, prudencia profesional y resguardo de los derechos de los participantes y de los establecimientos involucrados.

La participación del personal farmacéutico y técnico fue de carácter estrictamente voluntario, por lo que cada participante decidió libremente su inclusión en el estudio, sin ningún tipo de coerción, presión o condicionamiento. Previo a la aplicación del cuestionario, se explicó de manera clara el propósito académico de la investigación, su naturaleza, los objetivos del estudio y el uso exclusivo de los datos para fines científicos y formativos vinculados al presente trabajo de graduación. De igual forma, se garantizó que la participación pudiera ser aceptada o rechazada libremente, sin consecuencias de ningún tipo para los potenciales participantes.

En cuanto al acceso institucional, la incorporación de los establecimientos farmacéuticos al estudio estuvo condicionada a la autorización previa de sus responsables o encargados. Para ello, se realizó la gestión formal correspondiente mediante notas de solicitud de autorización dirigidas a cada establecimiento identificado dentro del área delimitada. Este procedimiento se llevó a cabo con respeto a la autonomía institucional de cada farmacia, reconociendo el derecho de sus responsables a aceptar o no la participación en la investigación.

En este sentido, aunque dentro del área de estudio se identificaron inicialmente ocho (8) farmacias privadas, solo siete (7) autorizaron el desarrollo de la investigación. Por lo tanto, el estudio se ejecutó exclusivamente en los establecimientos que otorgaron su consentimiento institucional, sin ejercer presión, insistencia indebida ni generar afectación alguna sobre el establecimiento que decidió no participar.

Asimismo, se garantizó la confidencialidad de la información suministrada por los participantes. El instrumento fue diseñado y aplicado procurando no recolectar datos personales sensibles ni información que permitiera la identificación individual de los encuestados, salvo aquella estrictamente necesaria para la caracterización general de la muestra.

De igual forma, aunque los establecimientos farmacéuticos fueron identificados nominalmente solo para fines de delimitación metodológica, gestión de acceso institucional y soporte documental, dicha identificación no se empleó en la presentación, análisis e interpretación de los resultados. En consecuencia, la información correspondiente a los establecimientos participantes fue tratada de manera codificada, agrupada y no individualizada, mediante la utilización de la

codificación alfanumérica Farmacia A–G, con el fin de evitar cualquier posible afectación laboral, institucional o reputacional derivada de las percepciones expresadas por el personal.

En coherencia con este criterio de resguardo institucional, las evidencias documentales incorporadas en los anexos —incluyendo notas de solicitud de autorización u otros soportes relacionados con la gestión de acceso— se presentan en versión anonimizada, omitiendo o resguardando cualquier elemento que permita la identificación directa de los establecimientos participantes, tales como nombre comercial, logotipo, membrete, dirección específica, sellos institucionales o cualquier otro dato identificador.

La información obtenida será tratada con reserva y utilizada exclusivamente para fines académicos. Los datos se organizaron, analizaron y presentaron de forma global, agrupada y no individualizada, resguardando en todo momento el anonimato de los participantes y la confidencialidad de los establecimientos involucrados. El acceso a la base de datos, al instrumento aplicado y a los registros derivados del proceso investigativo quedó restringido únicamente a la investigadora y, de ser requerido dentro del proceso académico, al docente asesor.

Desde el punto de vista metodológico, el estudio se clasifica como de riesgo mínimo, dado que no contempló intervención clínica, manipulación experimental, procedimientos invasivos ni exposición física o psicológica intencional, sino únicamente la recolección de percepciones mediante un cuestionario estructurado. No obstante, debido a la naturaleza del tema abordado, relacionado con la percepción del personal farmacéutico respecto a las dinámicas comerciales y su vinculación con el

ejercicio del rol sanitario y ético, se adoptaron medidas orientadas a proteger la libertad de respuesta, la privacidad de la información y la no afectación del entorno laboral de los participantes.

En correspondencia con lo anterior, la presente investigación se desarrolla bajo los principios de respeto por las personas y beneficencia, procurando que todo el proceso investigativo se ejecute con responsabilidad ética, consistencia metodológica y resguardo integral de los derechos de los participantes y de las empresas involucradas.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1 Análisis e interpretación de resultados

Este capítulo expone el análisis e interpretación de los resultados obtenidos mediante la aplicación del cuestionario estructurado dirigido al personal farmacéutico que participa en el proceso de dispensación de medicamentos en farmacias privadas ubicadas en los alrededores de la Universidad Latina, sede David, durante el primer cuatrimestre de 2026. El análisis se desarrolla en estricta correspondencia con los objetivos específicos de la investigación y la metodología planteada en el Capítulo III, con la finalidad de mantener la coherencia entre el problema de investigación, las variables estudiadas, la matriz de operacionalización y los hallazgos obtenidos.

Dado que esta investigación corresponde a un estudio cuantitativo, descriptivo, no experimental y de corte transversal, con un componente relacional perceptual, la interpretación de los hallazgos se orienta a describir tendencias, patrones de respuesta y formas de vinculación percibida entre las dinámicas comerciales presentes en el entorno laboral y el ejercicio del rol sanitario y ético del personal farmacéutico durante la dispensación. Lo anterior se realiza sin pretender establecer relaciones de causalidad ni efectos determinísticos entre las variables. Esta precisión resulta coherente con el planteamiento metodológico del estudio y con la distribución analítica de los ítems según los objetivos específicos.

4.1.1 Presentación general de los resultados

Como resultado del proceso de aplicación del instrumento, se obtuvieron veintisiete (27) respuestas válidas, correspondientes a la totalidad de la población accesible finalmente autorizada dentro del área de estudio delimitada. En términos

metodológicos, esto representa la cobertura total de la población participante, lo cual fortalece la consistencia descriptiva de los hallazgos presentados en este capítulo.

La exposición de los resultados se estructura en correspondencia con la distribución final de los ítems del cuestionario y los objetivos específicos de la investigación, manteniendo coherencia con el enfoque descriptivo, relacional y perceptual que orienta el estudio.

En primer término, se presenta la caracterización general de la población participante a partir de los ítems de control incluidos en la Sección I del instrumento. Seguidamente, se desarrollan los resultados vinculados al objetivo específico 1, sustentados en los ítems 5 al 21, con el fin de identificar las dinámicas comerciales presentes en el entorno laboral de las farmacias privadas incluidas en la investigación.

Posteriormente, se exponen los hallazgos correspondientes al objetivo específico 2, con base en los ítems 22 al 29, dirigidos a describir la percepción del personal farmacéutico sobre su rol sanitario y ético durante el proceso de dispensación de medicamentos.

Finalmente, se incorpora una integración interpretativa transversal de los resultados relacionados con el objetivo específico 3, así como el análisis complementario del ítem abierto final, en virtud de su valor como apoyo interpretativo.

Los resultados se presentan mediante tablas de distribución de frecuencias y porcentajes y, cuando resulte pertinente, a través de figuras de apoyo visual derivadas de dichas distribuciones. Para mantener la uniformidad formal en el trabajo de graduación, se utiliza consistentemente la denominación tabla para las salidas tabulares y figura para los gráficos, con numeraciones independientes. En atención a

la secuencia adoptada en el Capítulo III, la numeración de las tablas en este capítulo inicia en la **Tabla 7**, mientras que las figuras, de incorporarse, se enumeran a partir de la **Figura 1.**

4.1.2 Resultados según la caracterización de la población participante, corresponde a la Sección I del instrumento

En este apartado se presentan los resultados correspondientes a la caracterización general de la población participante, con el fin de describir el perfil profesional del personal farmacéutico encuestado previo al análisis de las variables centrales. La investigación se llevó a cabo con una muestra censal de veintisiete (27) participantes, integrada por farmacéuticos licenciados y técnicos en farmacia vinculados al proceso de dispensación de medicamentos en siete (7) farmacias privadas autorizadas dentro del área delimitada.

En coherencia con la estructura metodológica del cuestionario, esta sección comprende los ítems 1 al 4. Si bien estos no forman parte directa de la medición de los objetivos específicos, aportan elementos de caracterización necesarios para la adecuada comprensión y contextualización de los hallazgos posteriores.

4.1.2.1 Participación voluntaria

En este punto se analiza la participación voluntaria de la población encuestada, con el propósito de describir la disposición de los participantes para formar parte del estudio.

El análisis se sustenta en el ítem 1 del instrumento, correspondiente a la fase de caracterización inicial de la población participante.

Ítem 1. Aceptación voluntaria de participación

Tabla 7

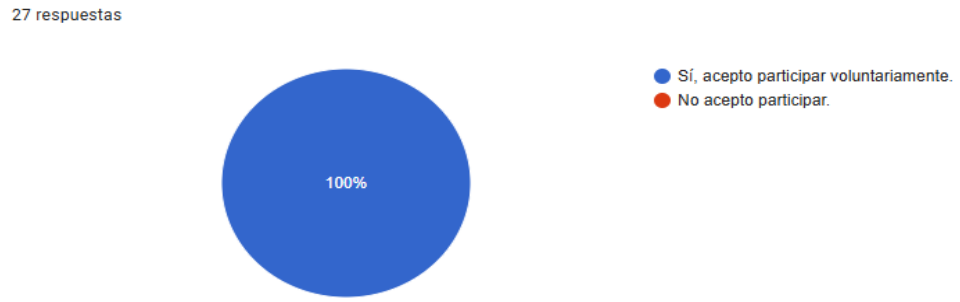
Distribución de la población participante según aceptación voluntaria para participar en el estudio

Categoría	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Sí, acepto participar voluntariamente	27	100.0
No acepto participar	0	0.0
Total	**27**	**100.0**

Nota**.** Elaboración propia con base en los resultados de la encuesta aplicada al personal farmacéutico de farmacias privadas ubicadas en los alrededores de la Universidad Latina, sede David, primer cuatrimestre de 2026.

Figura 1

Distribución porcentual de la población participante según aceptación voluntaria para participar en el estudio



Nota. Elaboración propia

Los resultados presentados en la **Tabla 7 y Figura 1** evidencian que el 100.0 % de la población accesible invitada (n = 27) aceptó voluntariamente responder el cuestionario. Este hallazgo confirma el cumplimiento del criterio de inclusión relativo a la participación voluntaria e informada y demuestra que el proceso de recolección de datos se desarrolló conforme a las consideraciones éticas previstas en la investigación.

Asimismo, la ausencia de rechazo entre los participantes incluidos fortalece la solidez del trabajo de campo, al reflejar cobertura total de la población accesible

conformada por veintisiete (27) participantes pertenecientes a siete (7) farmacias privadas autorizadas dentro del área delimitada del estudio.

4.1.2.2 Cargo desempeñado

En este segmento se examina el cargo desempeñado por la población participante dentro de la farmacia, con el fin de describir la distribución funcional de los encuestados según su posición laboral. El análisis corresponde al ítem 2 del instrumento y forma parte de la caracterización sociodemográfica y ocupacional de la muestra.

Ítem 2. Cargo que desempeña en la farmacia

Tabla 8

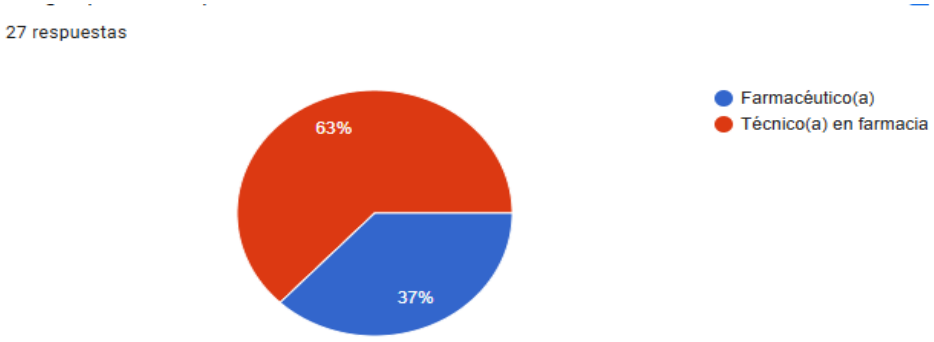
Distribución de la población participante según cargo que desempeña en la farmacia

Categoría	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Farmacéutico(a)	10	37.0
Técnico(a) en farmacia	17	63.0
Total	**27**	**100.0**

Nota. Elaboración propia con base en los resultados de la encuesta aplicada.

Figura 2

Distribución porcentual de la población participante según cargo que desempeña en la farmacia



Nota. Elaboración propia con base en los resultados de la encuesta aplicada.

Los resultados presentados en la **Tabla 8 y Figura 2** evidencian que la mayor proporción de la población participante estuvo conformada por técnicos en farmacia, quienes representaron el 63.0 % (n = 17), mientras que el 37.0 % (n = 10) correspondió a farmacéuticos licenciados. Este comportamiento indica que las percepciones analizadas en la investigación provienen mayoritariamente de personal técnico directamente vinculado al proceso de dispensación de medicamentos.

Desde el punto de vista descriptivo, este hallazgo resulta relevante, ya que permite identificar el predominio del personal técnico dentro de la población accesible conformada por veintisiete (27) participantes pertenecientes a siete (7) farmacias privadas autorizadas dentro del área delimitada del estudio, aportando un marco de referencia importante para la interpretación posterior de los resultados.

4.1.2.3 Tipo de Farmacia

Los resultados de este subapartado permiten describir el tipo de farmacia en donde labora la población participante, como elemento de referencia relevante para la interpretación de los hallazgos posteriores. Esta dimensión se analiza a partir del ítem 3 del instrumento, incorporado en la sección de caracterización general.

Ítem 3. Tipo de farmacia donde labora

Tabla 9

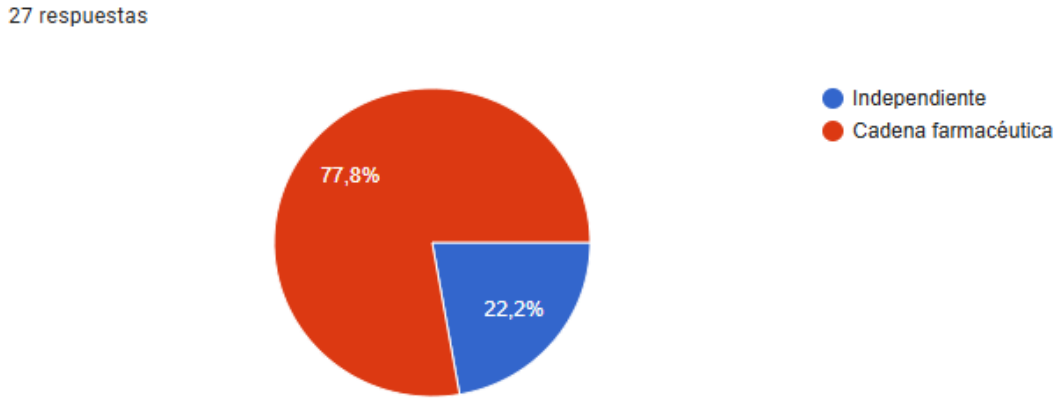
Distribución de la población participante según tipo de farmacia donde labora

Categoría	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Independiente	6	22.2
Cadena farmacéutica	21	77.8
Total	**27**	**100.0**

Nota. Elaboración propia con base en los resultados de la encuesta aplicada al personal farmacéutico de farmacias privadas ubicadas en los alrededores de la Universidad Latina, sede David, en el primer cuatrimestre del año 2026.

Figura 3

Distribución porcentual del tipo de farmacia donde labora la población participante



Nota. Elaboración propia con base en los resultados de la encuesta aplicada.

La Tabla 9 y Figura 3 muestran que la mayoría de los participantes labora en cadenas farmacéuticas, con 77.8 %, mientras que el 22.2 % trabaja en farmacias independientes. Este resultado permite interpretar que las percepciones recogidas en el estudio se encuentran principalmente vinculadas a establecimientos con estructuras organizacionales más amplias y, posiblemente, con una mayor presencia de lineamientos comerciales, metas de venta y estrategias de mercadeo. En consecuencia, este hallazgo aporta un apoyo importante para la interpretación posterior de las dinámicas comerciales identificadas.

4.1.2.4 Años de experiencia

Esta parte abarca los años de experiencia laboral de la población participante en el ámbito farmacéutico, con el propósito de describir la trayectoria profesional reportada por los encuestados. El análisis se fundamenta en el ítem 4 del instrumento, considerado dentro de la caracterización inicial de la muestra.

Ítem 4. Años de experiencia en farmacia comunitaria privada

Tabla 10

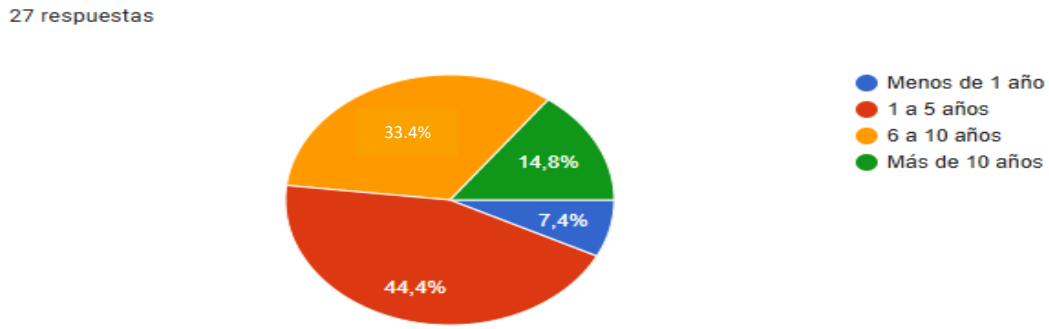
Distribución de la población participante según años de experiencia en farmacia comunitaria privada

Categoría	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Menos de 1 año	2	7.4
1 a 5 años	12	44.4
6 a 10 años	9	33.4
Más de 10 años	4	14.8
Total	**27**	**100.0**

Nota**.** Elaboración propia con base en los resultados de la encuesta aplicada al personal farmacéutico de farmacias privadas ubicadas en los alrededores de la Universidad Latina, sede David, en el primer cuatrimestre del año 2026.

Figura 4

Distribución porcentual de la población participante según años de experiencia en farmacia privada comunitaria



Nota**.** Elaboración propia con base en los resultados de la encuesta aplicada.

Los resultados de la **Tabla 10 y Figura 4** indican que el grupo más numeroso de participantes se concentra entre 1 y 5 años de experiencia en farmacia comunitaria, con 44.4 %; seguido por quienes poseen entre 6 y 10 años, con 33.4 %. En menor proporción se ubicaron quienes tienen más de 10 años de experiencia y quienes cuentan con menos de 1 año, con 7.4%. Este comportamiento descriptivo sugiere que la investigación recoge, en su mayoría, la percepción de personal con experiencia

laboral intermedia, lo que otorga valor interpretativo a los resultados, al provenir de participantes con contacto sostenido con la práctica cotidiana de la dispensación.

4.1.3 Resultados correspondientes al objetivo específico 1

Los resultados que se presentan a continuación responden al objetivo específico 1 de la investigación, orientado a identificar las dinámicas comerciales presentes en el entorno laboral del personal farmacéutico en farmacias privadas ubicadas en los alrededores de la Universidad Latina, sede David. Para su análisis, la información se organiza en función de las dimensiones que integran la variable de referencia para entender las dinámicas comerciales en farmacias privadas, considerando tanto manifestaciones comerciales directas, como las metas de venta, las estrategias de mercadeo y la competencia y rentabilidad, como dimensiones del entorno de carácter estructural, funcional y normativo regulatorio, tales como las exigencias administrativas del entorno comercial y la organización del trabajo en el entorno laboral comercial privado, entendidas metodológicamente como dimensiones organizacionales de soporte comercial.

4.1.3.1 Exigencias administrativas del entorno comercial (ítems 5-9), corresponde a la Sección II del instrumento

En este punto se analizan los resultados correspondientes a la dimensión exigencias administrativas del entorno comercial, orientada a describir cómo el personal farmacéutico percibe determinadas demandas operativas y administrativas presentes en su entorno laboral. Esta dimensión comprende los ítems 5 al 9 del instrumento, vinculados con la realización de tareas administrativas, su frecuencia, su relación con el tiempo de atención al paciente, su vinculación con el proceso de

dispensación y la claridad con la que dichas funciones son definidas por el establecimiento. La trazabilidad analítica también reconoce que, dentro de esta dimensión, los ítems 7 y 8 poseen valor adicional para el análisis transversal del objetivo específico 3, por su capacidad relacional entre las dinámicas comerciales y el rol profesional.

Ítem 5. Realización de tareas administrativas

Tabla 11

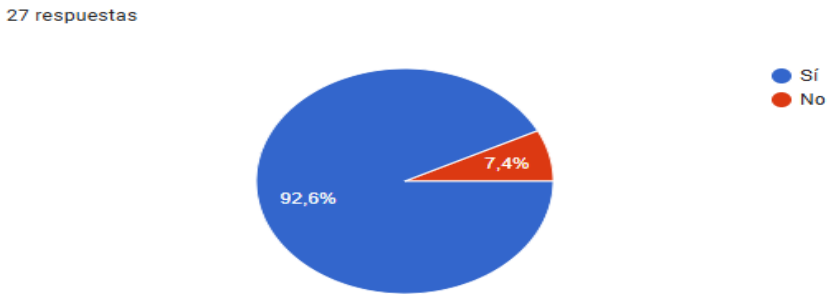
Distribución de respuestas sobre realización de tareas administrativas además de la dispensación de medicamentos

Categoría	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Sí	25	92.6
No	2	7.4
Total	**27**	**100.0**

Nota. Elaboración propia con base en los resultados de la encuesta aplicada.

Figura 5

Distribución porcentual de respuestas sobre realización de tareas administrativas además de la dispensación de medicamentos



Nota**.** Elaboración propia con base en los resultados consolidados del instrumento.

La **Tabla 11 y Figura 5** evidencia que el 92.6 % de los encuestados afirmó realizar tareas administrativas además de la dispensación de medicamentos, mientras que solo el 7.4 % respondió negativamente. Este resultado permite identificar que las funciones administrativas forman parte de la práctica cotidiana del personal farmacéutico en el entorno estudiado. En consecuencia, la dispensación no se

presenta como una actividad aislada, sino vinculada con exigencias operativas adicionales que evidencia el entorno real de trabajo en las farmacias privadas analizadas.

Ítem 6. Frecuencia de las tareas administrativas

Tabla 12

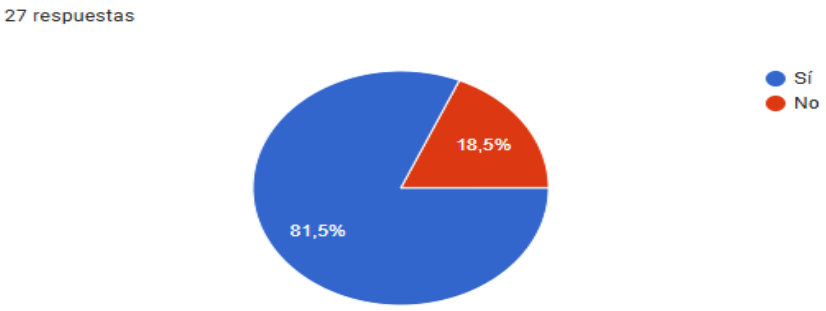
Incorporación habitual de las tareas administrativas dentro de la jornada laboral

Categoría	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Sí	22	81.5
No	5	18.5
Total	**27**	**100.0**

Nota. Elaboración propia con base en los resultados de la encuesta aplicada.

Figura 6

Distribución porcentual de respuestas sobre frecuencia de las tareas administrativas dentro de la jornada laboral



Nota**.** Elaboración propia con base en los resultados consolidados del instrumento.

Los resultados presentados en la **Tabla 12 y Figura 6** muestran que el 81.5 % del personal encuestado considera que las tareas administrativas forman parte de sus actividades diarias habituales, frente a un 18.5 % que respondió negativamente. Este resultado sugiere que las tareas administrativas no aparecen como un elemento ocasional, sino como parte regular de la dinámica laboral percibida en la mayoría de

los casos como un componente estructural del entorno laboral del personal farmacéutico.

Ítem 7. Relación entre las tareas administrativas y tiempo en la atención al paciente

Tabla 13

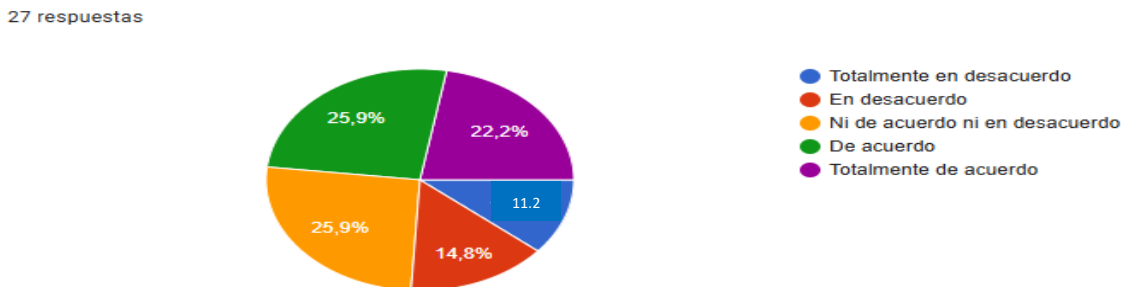
Percepción sobre la relación entre las tareas administrativas y el tiempo de atención al paciente

Categoría	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Totalmente en desacuerdo	3	11.2
En desacuerdo	4	14.8
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	25.9
De acuerdo	7	25.9
Totalmente de acuerdo	6	22.2
Total	**27**	**100.0**

Nota. Elaboración propia con base en los resultados de la encuesta aplicada.

Figura 7

Distribución porcentual de respuestas sobre la relación de las tareas administrativas y tiempo de atención al paciente



Nota. Elaboración propia con base en los resultados consolidados del instrumento.

La **Tabla 13 y Figura 7** muestra una distribución de respuestas en la que el 48.1 % del personal se ubicó entre las categorías de acuerdo y totalmente de acuerdo respecto a que las tareas administrativas se relacionan con el tiempo de atención al paciente. Por su parte, un 25.9 % permaneció en posición neutral y otro 26 % manifestó desacuerdo. Este comportamiento indica que una proporción importante del

personal percibe que la carga administrativa puede afectar el tiempo disponible para la atención directa al usuario, aunque no se trata de una percepción completamente homogénea dentro de la muestra.

Ítem 8. Relación entre tarea administrativa y la dispensación

Tabla 14

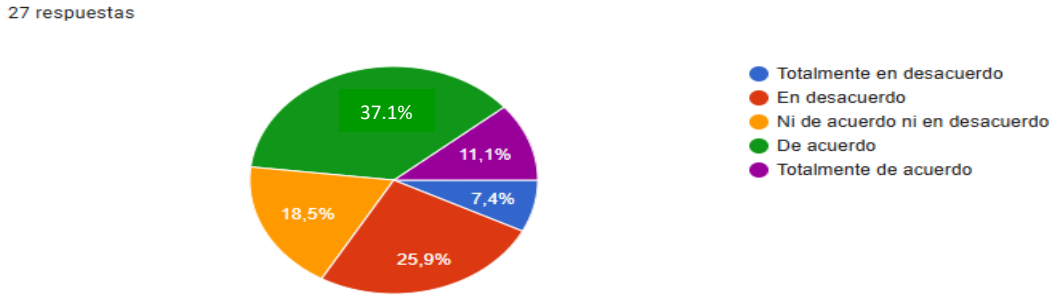
Distribución de respuestas de la percepción sobre relación de las tareas administrativas con el proceso de dispensación de medicamentos

Categoría	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Totalmente en desacuerdo	2	7.4
En desacuerdo	7	25.9
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	18.5
De acuerdo	10	37.1
Totalmente de acuerdo	3	11.1
Total	**27**	**100.0**

Nota**.** Elaboración propia con base en los resultados de la encuesta aplicada.

Figura 8

Distribución porcentual de respuestas sobre la relación de las tareas administrativas con el proceso de dispensación de medicamentos



Nota. Elaboración propia con base en los resultados consolidados del instrumento.

Los resultados de la **Tabla 14 y Figura 8** evidencian que el 48.2 % de los participantes estuvo de acuerdo o totalmente de acuerdo con que las tareas administrativas se relacionan con el proceso de dispensación de medicamentos, mientras que el 33.3 % manifestó desacuerdo y el 18.5 % se mantuvo neutral. Este hallazgo permite interpretar que, para casi la mitad del personal, las funciones

administrativas se vinculan con el desarrollo de la dispensación, lo que revela una interacción percibida entre los componentes operativos y la práctica profesional farmacéutica.

Ítem 9. Claridad de funciones administrativas

Tabla 15

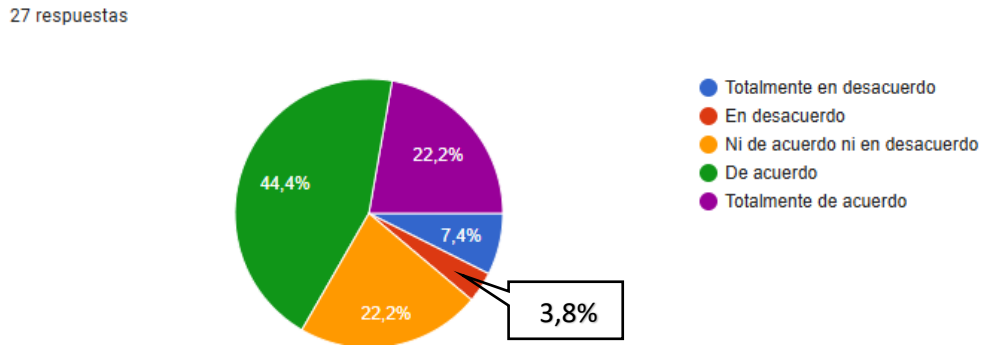
Distribución de respuestas sobre claridad de las funciones administrativas asignadas por el establecimiento

Categoría	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Totalmente en desacuerdo	2	7.4
En desacuerdo	1	3.8
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	22.2
De acuerdo	12	44.4
Totalmente de acuerdo	6	22.2
Total	**27**	**100.0**

Nota. Elaboración propia con base en los resultados de la encuesta aplicada.

Figura 9

Distribución porcentual de respuestas sobre claridad de las funciones administrativas asignadas por el establecimiento



Nota. Elaboración propia con base en los resultados consolidados del instrumento.

La **Tabla 15 y Figura 9** muestra que el 66.6 % del personal encuestado se ubicó entre las categorías de acuerdo y totalmente de acuerdo respecto a que las funciones administrativas asignadas por el establecimiento están claramente definidas, mientras que una proporción de 22.2% se mantuvo neutral y una proporción menor de 11.2% se distribuyó en desacuerdo. Este resultado sugiere que, aunque las

tareas administrativas son frecuentes, la mayoría percibe que estas se encuentran formalmente delimitadas dentro de la estructura organizacional de la farmacia.

4.1.3.2 Organización del trabajo en el entorno laboral comercial privado (ítems 10-13), corresponde a la Sección III del instrumento

Este apartado comprende la dimensión Organización del trabajo en el entorno laboral comercial privado, la cual permite describir la percepción del personal farmacéutico respecto a la distribución de funciones, las condiciones operativas y las formas de organización presentes en su espacio de trabajo. El análisis se desarrolla a partir de los ítems 10 al 13 del instrumento, relacionados con la claridad inicial de las responsabilidades profesionales, la correspondencia de las funciones con la normativa vigente, la ejecución de tareas distintas a las legalmente establecidas y la orientación o capacitación sobre funciones legales. Dentro de esta dimensión, el ítem 12 también forma parte de la selección analítica transversal del objetivo específico 3, debido a su capacidad para fundamentar la lectura relacional entre la organización del trabajo y el ejercicio profesional.

Ítem 10. Claridad inicial de las responsabilidades profesionales

Tabla 16

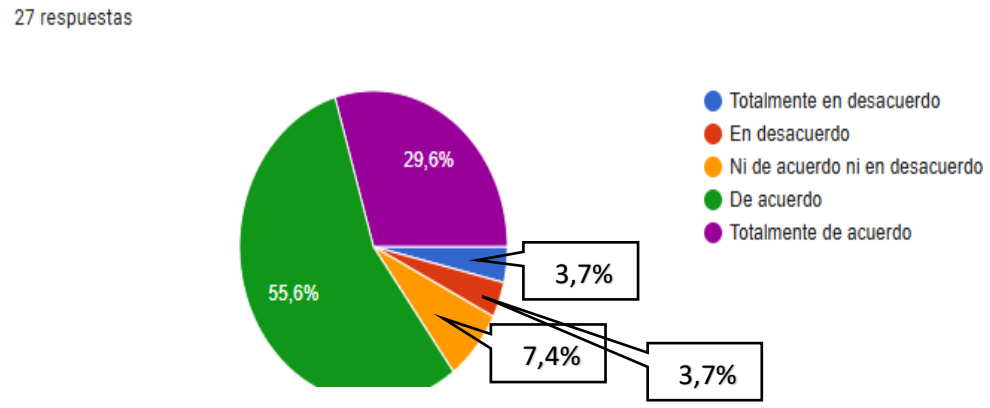
Distribución de respuestas sobre claridad de las responsabilidades profesionales al iniciar labores en la farmacia

Categoría	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Totalmente en desacuerdo	1	3.7
En desacuerdo	1	3.7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	7.4
De acuerdo	15	55.6
Totalmente de acuerdo	8	29.6
Total	**27**	**100.0**

Nota. Elaboración propia con base en los resultados de la encuesta aplicada.

Figura 10

Distribución porcentual de respuestas sobre claridad de las responsabilidades profesionales al iniciar labores



Nota**.** Elaboración propia con base en los resultados consolidados del instrumento.

Los resultados de la **Tabla 16 y Figura 10** evidencian que el 85.2 % de los participantes estuvo de acuerdo o totalmente de acuerdo con que, al iniciar sus labores en la farmacia, se le explicaron claramente sus responsabilidades profesionales. Este resultado sugiere que, en términos generales, el ingreso al entorno laboral estuvo acompañado de una orientación funcional adecuada. Desde una perspectiva descriptiva, este hallazgo refleja la presencia de procesos de inducción laboral percibidos como relativamente claros por la mayoría del personal encuestado y una minoría se distribuyó en neutra con el 7.4% y en desacuerdo en el mismo porcentaje ante citado.

Ítem 11. Cumplimiento de la normativa sanitaria

Tabla 17

Distribución de respuestas sobre correspondencia entre las funciones desempeñadas y la normativa vigente

Categoría	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Totalmente en desacuerdo	0	0.0
En desacuerdo	4	14.8

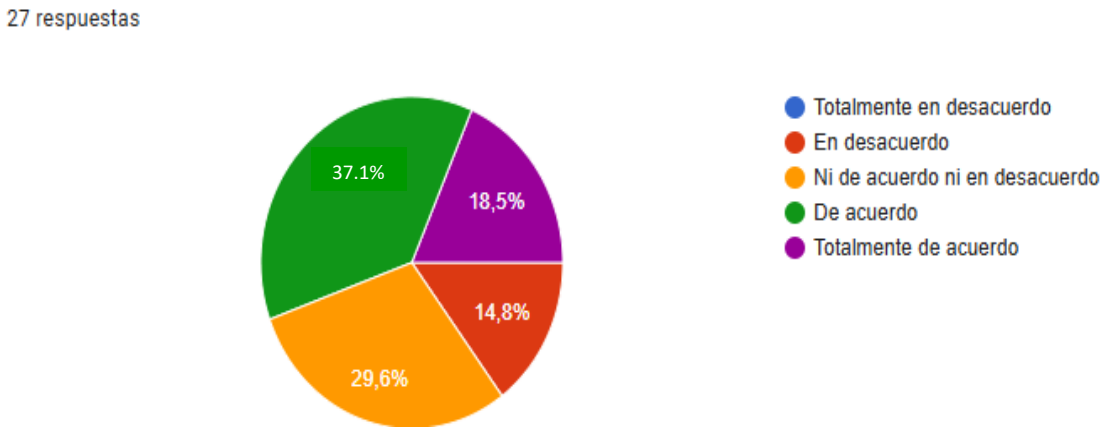
Tabla 17 (continuación)

Categoría	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	29.6
De acuerdo	10	37.1
Totalmente de acuerdo	5	18.5
Total	**27**	**100.0**

Nota. Elaboración propia con base en los resultados de la encuesta aplicada

Figura 11

Distribución porcentual de respuestas sobre correspondencia entre las funciones desempeñadas y la normativa vigente



Nota**.** Elaboración propia con base en los resultados consolidados del instrumento.

La **Tabla 17 y Figura 11** muestra que la mayor concentración de respuestas se ubicó en las categorías de acuerdo y totalmente de acuerdo respecto a la correspondencia entre las funciones desempeñadas y la normativa vigente, lo que representó el 55.6%. Sin embargo, también se registró una proporción de respuestas neutrales que fue del 29.6% y en desacuerdo el 14.8%. Este comportamiento sugiere que, aunque predomina una percepción favorable sobre el ajuste entre función y normativa, no todos los participantes experimentan esta correspondencia de la misma manera, lo que introduce detalles importantes en la interpretación del marco funcional del personal farmacéutico.

Ítem 12. Funciones fuera del marco legal

Tabla 18

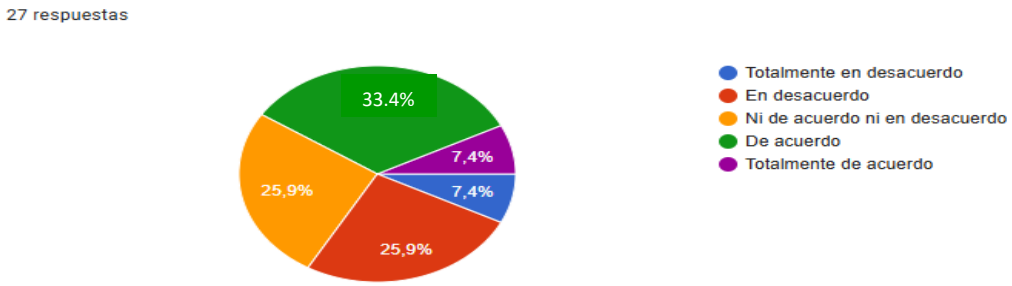
Percepción sobre la realización de funciones distintas a las establecidas según la legislación sanitaria

Categoría	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Totalmente en desacuerdo	2	7.4
En desacuerdo	7	25.9
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	25.9
De acuerdo	9	33.4
Totalmente de acuerdo	2	7.4
Total	**27**	**100.0**

Nota. Elaboración propia con base en los resultados de la encuesta aplicada.

Figura 12

Distribución porcentual de la percepción sobre realización de funciones distintas a las establecidas legalmente



Nota**.** Elaboración propia con base en los resultados consolidados del instrumento.

Los resultados de la **Tabla 18** y la **Figura 12** reflejan una distribución heterogénea, con presencia de respuestas en todas las categorías de la escala. La mayor proporción se ubicó en las categorías de "Acuerdo" y "Totalmente de acuerdo", alcanzando un 40.8%; seguida por la postura de neutralidad con el 25.9% y las opciones de "Desacuerdo" y "Totalmente en desacuerdo" con el 33.3%. Este comportamiento indica que la percepción sobre la realización de funciones distintas a las establecidas legalmente no es uniforme dentro del grupo estudiado. En

consecuencia, el hallazgo sugiere que existen experiencias diversas en torno a la correspondencia entre las funciones formalmente asignadas y las tareas realmente ejecutadas en la práctica cotidiana.

Ítem 13. Orientación o capacitación sobre funciones legales

Tabla 19

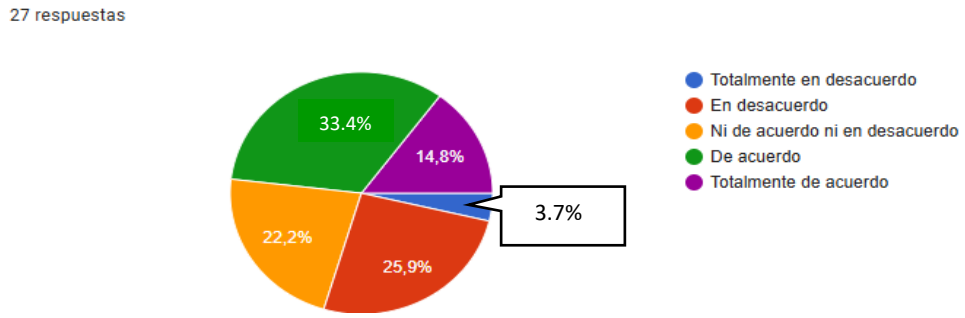
Distribución de respuestas sobre orientación o capacitación recibida respecto a funciones legales del área farmacéutica

Categoría	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Totalmente en desacuerdo	1	3.7
En desacuerdo	7	25.9
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	22.2
De acuerdo	9	33.4
Totalmente de acuerdo	4	14.8
Total	**27**	**100.0**

Nota**.** Elaboración propia con base en los resultados de la encuesta aplicada.

Figura 13

Distribución porcentual de respuestas sobre orientación o capacitación recibida respecto a funciones legales del área farmacéutica



Nota**.** Elaboración propia con base en los resultados consolidados del instrumento.

La **Tabla 19 y Figura 13** muestra que el grupo de respuestas más numeroso se ubicó en la categoría de acuerdo respecto a haber recibido orientación o capacitación sobre funciones legales del área farmacéutica representado un 48.2 %, aunque también se observaron porcentajes importantes en neutralidad que fue de 22.2% y en desacuerdo en un 29.6%. Este hallazgo permite interpretar que la

capacitación legal está presente en una parte significativa del entorno estudiado, pero no se percibe de manera homogénea en toda la muestra. Por tanto, el personal no reporta un acceso uniforme a la formación sobre el marco legal de sus funciones.

4.1.3.3 Metas de venta (ítems 14-17), corresponde a la Sección IV del instrumento

Los resultados de esta dimensión permiten describir la percepción del personal farmacéutico en relación con la presencia de metas de venta dentro del entorno laboral, así como su vinculación con la dinámica cotidiana de la farmacia privada. Esta dimensión integra los ítems 14 al 17 del instrumento, enfocados en la existencia de metas de venta, su relación con la dinámica del trabajo, la percepción de exigencias para promover productos y la presencia de propuestas de bonificación o incentivos vinculados al cumplimiento de dichas metas. Según la trazabilidad analítica, los ítems 15, 16 y 17 poseen además relevancia metodológica para el objetivo específico 3, debido a su capacidad para apoyar la lectura relacional entre presión comercial y actuación profesional durante la dispensación.

Ítem 14. Existencia de metas de ventas

Tabla 20

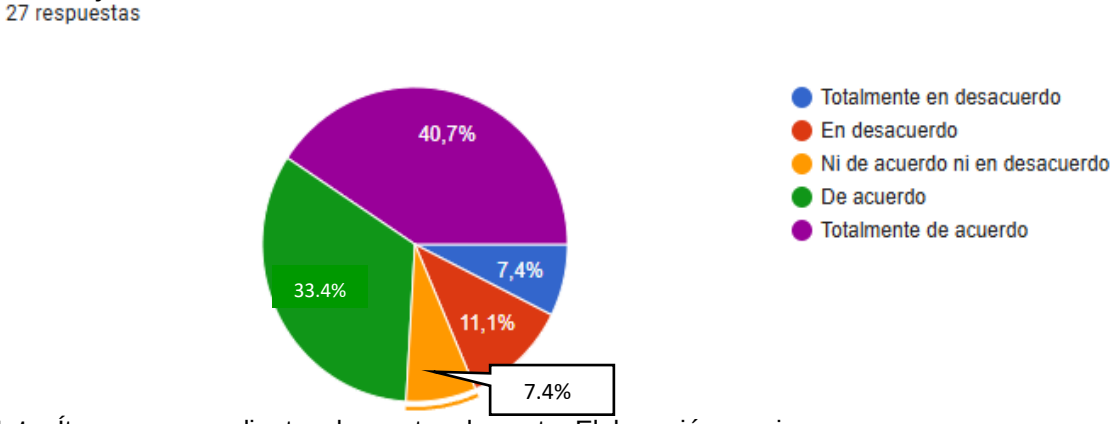
Distribución de respuestas sobre la percepción de existencia de metas de venta en el lugar de trabajo

Categoría	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Totalmente en desacuerdo	2	7.4
En desacuerdo	3	11.1
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	7.4
De acuerdo	9	33.4
Totalmente de acuerdo	11	40.7
Total	**27**	**100.0**

Nota**.** Elaboración propia con base en los resultados de la encuesta aplicada.

Figura 14

Distribución porcentual de respuestas sobre existencia de metas de venta en el lugar de trabajo



Nota. Ítem correspondiente a las metas de venta. Elaboración propia.

Los resultados de la **Tabla 20 y Figura 14** evidencian que el 74.1 % del personal encuestado se ubicó entre las categorías de acuerdo y totalmente de acuerdo en relación con la existencia de metas de venta en su lugar de trabajo. Este hallazgo constituye uno de los indicadores más claros de la presencia de dinámicas comerciales en el entorno estudiado, al mostrar que la mayoría del personal reconoce la existencia de metas vinculadas a la actividad comercial de la farmacia.

Ítem 15. Relación entre metas de venta y dinámica laboral

Tabla 21

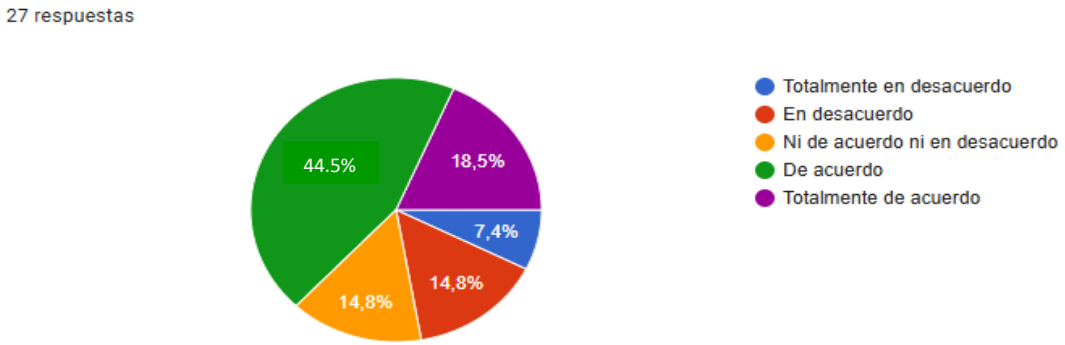
Distribución de respuestas según la percepción sobre relación de las metas de venta con la dinámica del trabajo en la farmacia

Categoría	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Totalmente en desacuerdo	2	7.4
En desacuerdo	4	14.8
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	14.8
De acuerdo	12	44.5
Totalmente de acuerdo	5	18.5
Total	**27**	**100.0**

Nota. Elaboración propia con base en los resultados de la encuesta aplicada.

Figura 15

Distribución porcentual de respuestas sobre relación de las metas de venta con la dinámica del trabajo en la farmacia



Nota. Elaboración propia con base en los resultados consolidados del instrumento.

La **Tabla 21 y Figura 15** muestra que el 63.0 % de los participantes consideró que las metas de venta se relacionan con la dinámica diaria del trabajo en la farmacia, mientras que el 14.8 se distribuyó entre neutralidad y el 22.2 % en desacuerdo. Este resultado sugiere que, para una mayoría del personal, las metas de venta no se perciben como un elemento aislado, sino como una condición que forma parte de la organización cotidiana del trabajo. En términos interpretativos, ello refuerza la incorporación de lo comercial en la rutina laboral del establecimiento farmacéutico.

Ítems 16. Exigencias para promover producto

Tabla 22

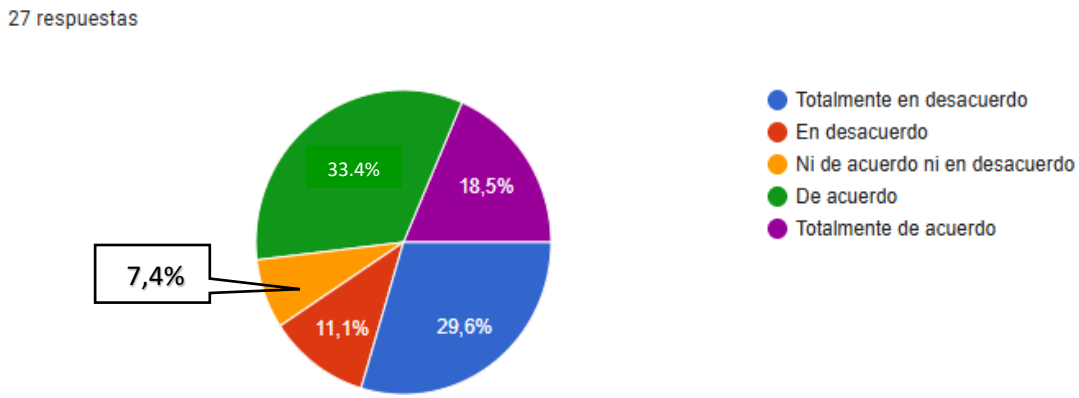
Distribución de respuestas sobre percepción de exigencias para promover productos

Categoría	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Totalmente en desacuerdo	8	29.6
En desacuerdo	3	11.1
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	7.4
De acuerdo	9	33.4
Totalmente de acuerdo	5	18.5
Total	**27**	**100.0**

Nota. Elaboración propia con base en los resultados de la encuesta aplicada.

Figura 16

Distribución porcentual de respuestas sobre percepción de exigencias para promover productos



Nota**.** Elaboración propia con base en los resultados consolidados del instrumento.

Los hallazgos de la **Tabla 22 y Figura 16** muestran que el 51.9 % de la muestra estuvo de acuerdo o totalmente de acuerdo con percibir exigencias para promover determinados productos, mientras el 40.7% manifestó desacuerdo y total desacuerdo y un grupo menor o sea el 7.4% permaneció neutral. En términos descriptivo, se observa una ligera tendencia a reconocer este tipo de exigencias, aunque con un nivel importante de diferencia perceptual.

Ítem 17. Incentivos vinculados a ventas

Tabla 23

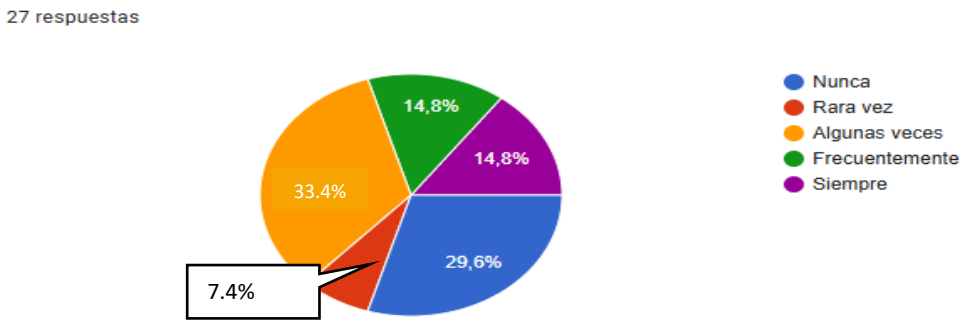
Distribución de respuestas sobre la frecuencia de propuesta de bonificaciones, incentivos económicos o beneficios vinculados al cumplimiento de metas de venta

Categoría	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Nunca	8	29.6
Rara vez	2	7.4
Algunas veces	9	33.4
Frecuentemente	4	14.8
Siempre	4	14.8
Total	**27**	**100.0**

Nota. Elaboración propia con base en los resultados de la encuesta aplicada.

Figura 17

Distribución porcentual de respuestas de la frecuencia de incentivos vinculados al cumplimiento de metas de venta



Nota**.** Elaboración propia con base en los resultados consolidados del instrumento.

La **Tabla 23 y Figura 17** evidencia que las bonificaciones o incentivos vinculados al cumplimiento de metas de venta están presentes en distintos niveles de frecuencia dentro del entorno estudiado. Las categorías con mayor concentración fueron algunas veces con 33% y seguido de nunca con 29.6%. Además, al sumar las respuestas “algunas veces”, “frecuentemente” y “siempre”, se obtiene 63 %, lo que sugiere que para una proporción importante de participantes sí se perciben incentivos o beneficios vinculados al cumplimiento de metas de venta con distintos niveles de recurrencia.

4.1.3.4 Estrategias de mercadeo (ítems 18-19), forma parte de la Sección IV del instrumento

En este punto se analizan los resultados correspondientes a la dimensión estrategias de mercadeo, orientada a describir la percepción del personal farmacéutico sobre la presencia de acciones promocionales y mecanismos de impulso comercial en el entorno de trabajo. Esta dimensión comprende los ítems 18 y 19 del instrumento, en los cuales se exploran la utilización de estrategias de mercadeo para incentivar la venta de productos y su relación percibida con las recomendaciones dirigidas al

paciente. El ítem 19, adicionalmente, forma parte de la selección transversal del objetivo específico 3 por su capacidad para apoyar la interpretación relacional entre estrategias comerciales y orientación profesional durante la dispensación.

Ítem 18. Uso de estrategias de mercadeo para incentivar la venta

Tabla 24

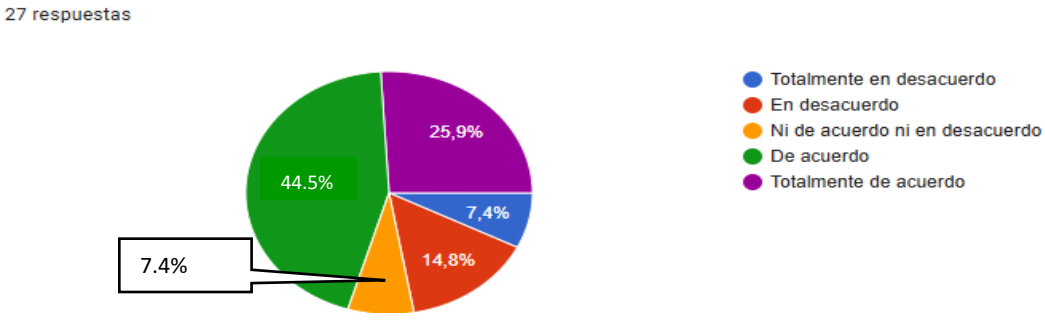
Distribución de respuestas sobre uso de estrategias de mercadeo para incentivar la venta

Categoría	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Totalmente en desacuerdo	2	7.4
En desacuerdo	4	14.8
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	7.4
De acuerdo	12	44.5
Totalmente de acuerdo	7	25.9
Total	**27**	**100.0**

Nota. Elaboración propia con base en los resultados de la encuesta aplicada.

Figura 18

Distribución porcentual de respuestas según la percepción sobre uso de estrategias de mercadeo para incentivar la venta



Nota. Elaboración propia con base en los resultados consolidados del instrumento.

Los resultados de la **Tabla 24 y Figura 18** muestran que el 70.4 % de los participantes estuvo de acuerdo o totalmente de acuerdo con que la farmacia utiliza estrategias de mercadeo para incentivar la venta de productos. Este hallazgo permite afirmar que las prácticas de mercadeo forman parte visible del entorno laboral del personal

farmacéutico encuestado y constituyen uno de los componentes comerciales más claramente identificados dentro del estudio. Por otra parte, el 22.2% manifestó desacuerdo y 7.4 % neutralidad.

Ítem 19. Relación entre mercadeo y recomendaciones al paciente

Tabla 25

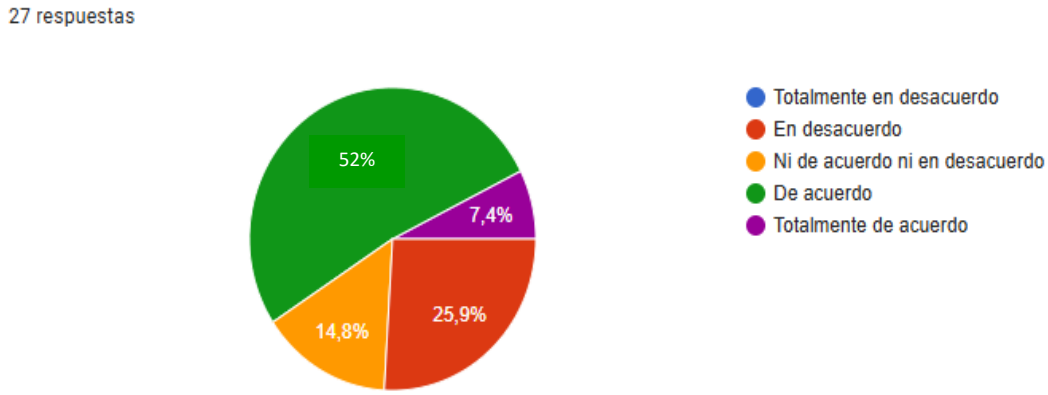
Distribución de respuestas sobre relación entre estrategias de mercadeo y recomendaciones al paciente

Categoría	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Totalmente en desacuerdo	0	0.0
En desacuerdo	7	25.9
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	14.8
De acuerdo	14	52
Totalmente de acuerdo	2	7.4
Total	**27**	**100.0**

Nota. Elaboración propia con base en los resultados de la encuesta aplicada.

Figura 19

Distribución porcentual de respuestas sobre relación entre estrategias de mercadeo y recomendaciones al paciente



Nota**.** Elaboración propia con base en los resultados consolidados del instrumento.

La **Tabla 25 y la Figura 19** evidencia que el 59.4 % del personal se ubicó entre las categorías de acuerdo y totalmente de acuerdo respecto a que las estrategias de mercadeo se relacionan con las recomendaciones al paciente. En contraste, una

proporción menor; es decir, el 25.9 % manifestó desacuerdo y el 14.8 % permaneció neutral. Este comportamiento sugiere que una parte mayoritaria del grupo estudiado percibe una interacción entre las prácticas comerciales del establecimiento y el proceso de recomendación farmacéutica brindada al usuario.

4.1.3.5 Competencia y rentabilidad, corresponde a la Sección IV del instrumento

En esta parte se considera la dimensión competencia y rentabilidad, cuya finalidad es describir cómo el personal farmacéutico percibe elementos relacionados con la presión competitiva y la importancia atribuida a la rentabilidad dentro del entorno comercial farmacéutico. El análisis corresponde a los ítems 20 y 21 del instrumento, seleccionados por su relación con la percepción de la competencia entre farmacias y la priorización de la rentabilidad en el funcionamiento del establecimiento. En términos de trazabilidad analítica, el ítem 21 también se incorpora al objetivo específico 3 por su valor interpretativo en la lectura integradora del entorno comercial percibido.

Ítem 20. Relación entre competencia y organización

Tabla 26

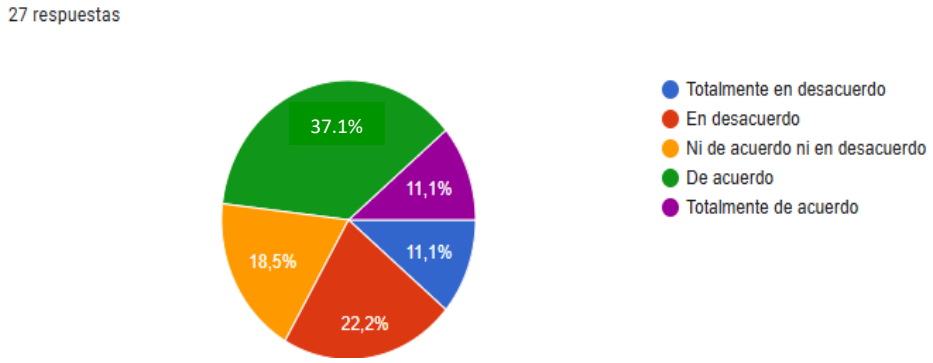
Distribución de respuestas según la percepción sobre la relación entre la competencia de farmacias y organización del trabajo

Categoría	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Totalmente en desacuerdo	3	11.1
En desacuerdo	6	22.2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	18.5
De acuerdo	10	37.1
Totalmente de acuerdo	3	11.1
Total	**27**	**100.0**

Nota. Elaboración propia con base en los resultados de la encuesta aplicada.

Figura 20

Distribución porcentual de respuestas sobre la relación entre competencia de farmacias y organización del trabajo



Nota. Elaboración propia con base en los resultados de la encuesta aplicada.

Los resultados de la **Tabla 26 y Figura 20** muestran que la relación entre la competencia de farmacias y la organización del trabajo, el 48.2 % manifestaron estar de acuerdo o total acuerdo, frente a 33.3 % de desacuerdo y 18.5 % de respuestas neutrales. Este comportamiento muestra una percepción moderadamente inclinada a reconocer que el entorno competitivo guarda relación con la organización interna del trabajo en la farmacia.

Ítem 21. Priorización de la rentabilidad

Tabla 27

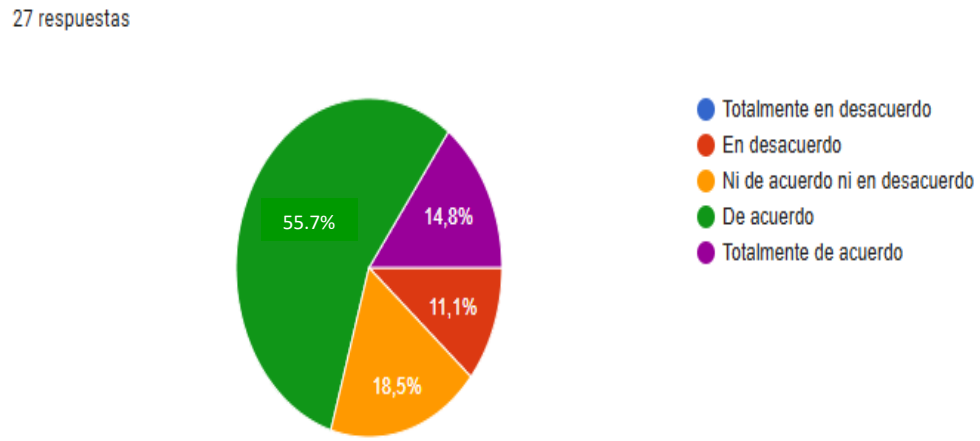
Distribución de respuestas en torno a la percepción sobre priorización de la rentabilidad en la farmacia

Categoría	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Totalmente en desacuerdo	0	0.0
En desacuerdo	3	11.1
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	18.5
De acuerdo	15	55.7
Totalmente de acuerdo	4	14.8
Total	27	100.0

Nota. Elaboración propia con base en los resultados de la encuesta aplicada.

Figura 21

Distribución porcentual de respuestas en torno a la percepción sobre priorización de la rentabilidad en la farmacia



Nota. Ítem correspondiente a competencia y rentabilidad. Elaboración propia.

La **Tabla 27 y Figura 21** evidencia que el 70.5 % de los participantes estuvo de acuerdo o totalmente de acuerdo con que en la farmacia se prioriza la rentabilidad, mientras que 18.5% se mantuvo en una posición neutral y el 11.1% manifestó desacuerdo. Este resultado constituye uno de los hallazgos más consistentes del bloque correspondiente al objetivo específico 1, ya que pone de manifiesto que la dimensión económica es reconocida por la mayoría del personal como un criterio relevante dentro de la organización y funcionamiento de las farmacias privadas estudiadas.

4.1.3.6 Síntesis interpretativa del objetivo específico 1

La presente síntesis integra los hallazgos obtenidos en las dimensiones exigencias administrativas, organización del trabajo, metas de venta, estrategias de mercadeo, competencia y rentabilidad. A partir de los ítems 5 al 21 del instrumento, se ofrece una lectura descriptiva de conjunto sobre las dinámicas comerciales percibidas

por la población participante en el entorno laboral de las farmacias privadas incluidas en el estudio.

De manera global, los resultados del objetivo específico 1 permiten identificar que la población participante reconoce un entorno laboral en el que convergen diversos componentes asociados a la dinámica comercial propia de la farmacia privada. En términos descriptivos, los hallazgos evidencian que las exigencias administrativas y la organización interna del trabajo forman parte del funcionamiento cotidiano del establecimiento. Asimismo, se observan percepciones que reflejan la existencia de metas de venta y acciones de mercadeo vinculadas al desempeño operativo, junto con un entorno de competencia comercial y una valoración significativa de la rentabilidad como elemento central en la dinámica institucional.

En conjunto, los resultados permiten interpretar que, desde la percepción de los participantes, las farmacias privadas analizadas se desarrollan dentro de una lógica organizativa en la que los componentes administrativos, comerciales y competitivos se encuentran incorporados al marco habitual de trabajo.

Esta lectura no implica la afirmación de efectos ni relaciones causales entre dichas dinámicas y el ejercicio profesional del personal farmacéutico, sino que establece una caracterización descriptiva del entorno en el cual se desarrolla la práctica de dispensación.

En consecuencia, esta síntesis adquiere relevancia metodológica dentro del Capítulo IV, al consolidar la base empírica necesaria para la comprensión del fenómeno y para la integración interpretativa posterior del objetivo específico 3, el cual

examina la vinculación entre estas dinámicas comerciales y las decisiones o actuaciones profesionales durante la dispensación de medicamentos.

4.1.4 Resultados correspondiente al objetivo específico 2

Los resultados que se presentan a continuación responden al objetivo específico 2 de la investigación, orientado a describir la percepción del personal farmacéutico sobre su rol sanitario y ético durante el proceso de dispensación de medicamentos. Para su análisis, la información se organiza en función de las dimensiones: rol sanitario, rol ético y percepción global, de conformidad con la estructura metodológica del instrumento y la distribución final de los ítems detallada en el Capítulo III.

4.1.4.1 Rol sanitario (ítems 22-23)

En este apartado se examinan los resultados correspondientes a la dimensión rol sanitario, orientada a describir la percepción del personal farmacéutico sobre el carácter sanitario de la dispensación de medicamentos y la centralidad del bienestar del paciente durante dicho proceso.

Esta dimensión abarca los ítems 22 y 23 del instrumento, relativos al reconocimiento de la dispensación como un acto sanitario fundamental y a la priorización del bienestar del usuario por encima de los intereses comerciales. Según la trazabilidad analítica establecida, el ítem 23 también forma parte de la selección transversal del objetivo específico 3, dada su capacidad para fundamentar la lectura relacional entre el entorno comercial y la orientación profesional durante el proceso de dispensación.

Ítem 22. Dispensación como acto sanitario

Tabla 28

Distribución de respuestas sobre la consideración de la dispensación de medicamentos como acto sanitario fundamental

Categoría	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Sí	27	100.0
No	0	0.0
Total	**27**	**100.0**

Nota. Elaboración propia con base en los resultados de la encuesta aplicada.

Figura 22

Distribución porcentual de respuestas sobre la consideración de la dispensación de medicamentos como acto sanitario fundamental

Nota: Elaboración propia con base en los resultados consolidados del instrumento.

Los resultados de la **Tabla 28 y Figura 22** muestran que el 100.0 % de los participantes considera la dispensación de medicamentos como un acto sanitario fundamental. Este hallazgo revela una coincidencia plena en torno a la naturaleza sanitaria de la dispensación y confirma que, desde la percepción del personal encuestado, esta actividad trasciende la simple entrega de productos, al estar vinculada directamente con la protección del paciente y el uso adecuado de los medicamentos.

Ítem 23. Priorización del bienestar del paciente

Tabla 29

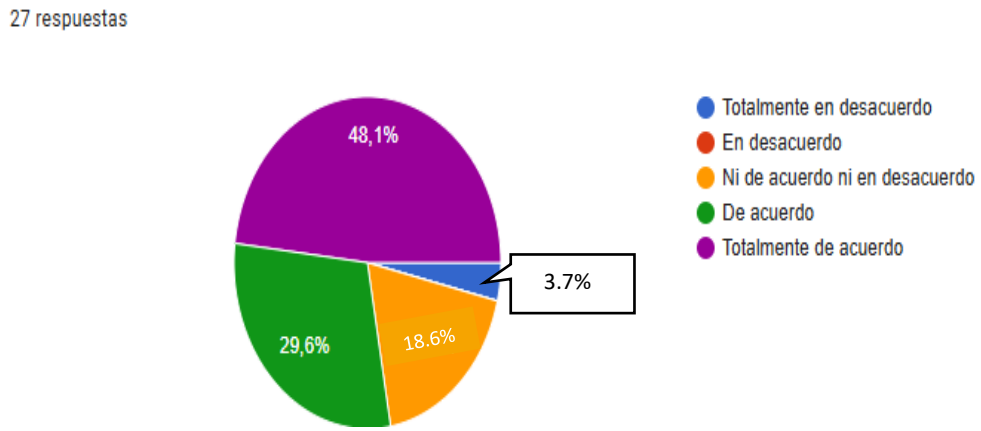
Distribución de respuestas sobre priorización del bienestar del paciente por encima de intereses comerciales

Categoría	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Totalmente en desacuerdo	1	3.7
En desacuerdo	0	0.0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	18.6
De acuerdo	8	29.6
Totalmente de acuerdo	13	48.1
Total	**27**	**100.0**

Nota**.** Elaboración propia con base en los resultados de la encuesta aplicada.

Figura 23

Distribución porcentual de respuestas sobre priorización del bienestar del paciente por encima de intereses comerciales



Nota. Elaboración propia con base en los resultados consolidados del instrumento.

La Tabla 29 y Figura 23 muestra que el 77,7 % del personal expresó en la categoría de acuerdo o total acuerdo que durante la dispensación prioriza el bienestar del paciente por encima de intereses comerciales, mientras que 18,6 % se mantuvo neutral y solo 3,7 % manifestó total desacuerdo.

La tendencia predominante muestra una orientación claramente sanitaria y centrada en el paciente.

4.1.4.2 Rol ético (ítems 24-26)

Esta sección comprende la dimensión rol ético, la cual permite describir la percepción del personal farmacéutico sobre los criterios de actuación profesional vinculados con principios éticos en el entorno donde se desarrolla la dispensación de medicamentos.

El análisis se sustenta en los ítems 24 al 26 del instrumento. A través de ellos, se exploran la percepción sobre la relación entre las exigencias comerciales y las decisiones profesionales, la autonomía para tomar decisiones técnicas durante la dispensación y la valoración de la formación profesional como soporte para actuar éticamente frente a las presiones comerciales.

En términos de trazabilidad analítica, los ítems 24, 25 y 26 integran también la selección metodológica transversal del objetivo específico 3, dada su relevancia para la lectura relacional entre las presiones del entorno y el ejercicio profesional.

Ítem 24. Relación entre exigencias comerciales y decisiones

Tabla 30

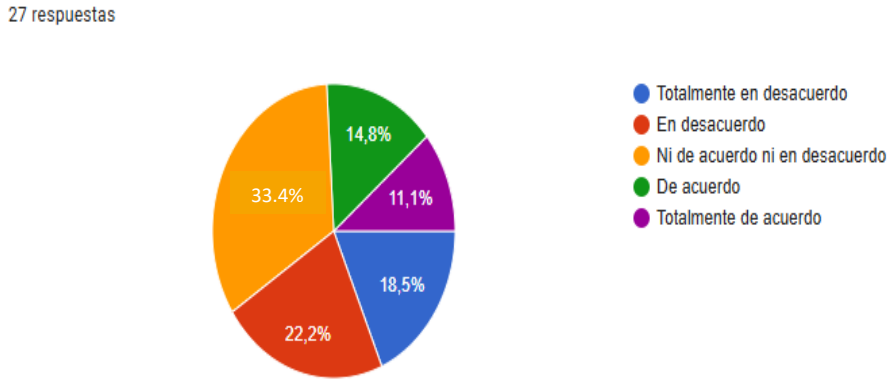
Distribución de respuestas sobre percepción de relación entre exigencias comerciales y decisiones profesionales

Categoría	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Totalmente en desacuerdo	5	18.5
En desacuerdo	6	22.2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	33.4
De acuerdo	4	14.8
Totalmente de acuerdo	3	11.1
Total	**27**	**100.0**

Nota**.** Elaboración propia con base en los resultados consolidados del instrumento.

Figura 24

Distribución porcentual de respuestas sobre percepción de relación entre exigencias comerciales y decisiones profesionales



Nota: Elaboración propia con base en los resultados consolidados del instrumento

Los resultados presentados en la **Tabla 30 y Figura 24** evidencian una distribución más equilibrada de respuestas respecto a la relación entre exigencias comerciales y decisiones profesionales. La mayor proporción se concentró en la categoría neutral, con 33.4%, seguida de desacuerdo y total desacuerdo, con 40.7%, aunque también se observaron respuestas en acuerdo y total acuerdo que representaron 25.9%. En términos descriptivos, ello sugiere que la percepción sobre la relación entre exigencias comerciales y decisiones profesionales no es uniforme dentro de la población estudiada y presenta una inclinación moderada hacia posiciones no afirmativas.

Ítem 25. Autonomía Profesional

Tabla 31

Distribución de respuestas sobre autonomía profesional para la toma de decisiones técnicas durante la dispensación

Categoría	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Totalmente en desacuerdo	1	3.7
En desacuerdo	2	7.4

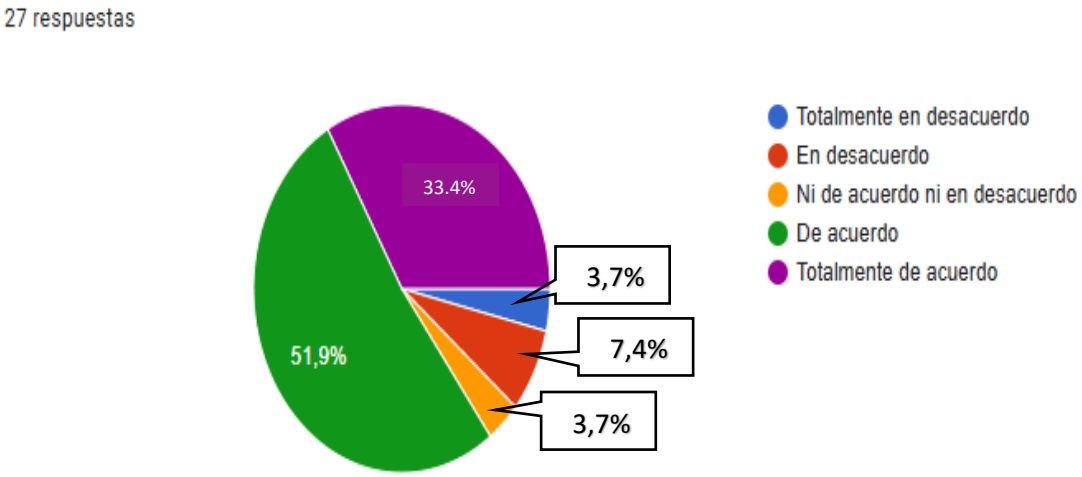
Tabla 31 (continuación)

Categoría	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	3.7
De acuerdo	14	51.9
Totalmente de acuerdo	9	33.4
Total	**27**	**100.0**

Nota. Elaboración propia con base en los resultados de la encuesta aplicada.

Figura 25

Distribución porcentual de respuestas sobre autonomía profesional para la toma de decisiones técnicas durante la dispensación



Nota. Elaboración propia con base en los resultados consolidados del instrumento.

La **Tabla 31 y Figura 25** evidencia que el 85.3 % de los encuestados se ubicó entre las categorías de acuerdo y totalmente de acuerdo respecto a sentirse con autonomía profesional para tomar decisiones técnicas durante la dispensación, mientras que 11.1% expresó desacuerdo y 3.7% neutralidad. Este hallazgo sugiere que, a pesar de la presencia de dinámicas comerciales en el entorno laboral, la mayoría del personal mantiene una percepción favorable sobre su capacidad de ejercer criterio técnico en el desempeño de sus funciones.

Ítem 26. Actuación ética profesional

Tabla 32

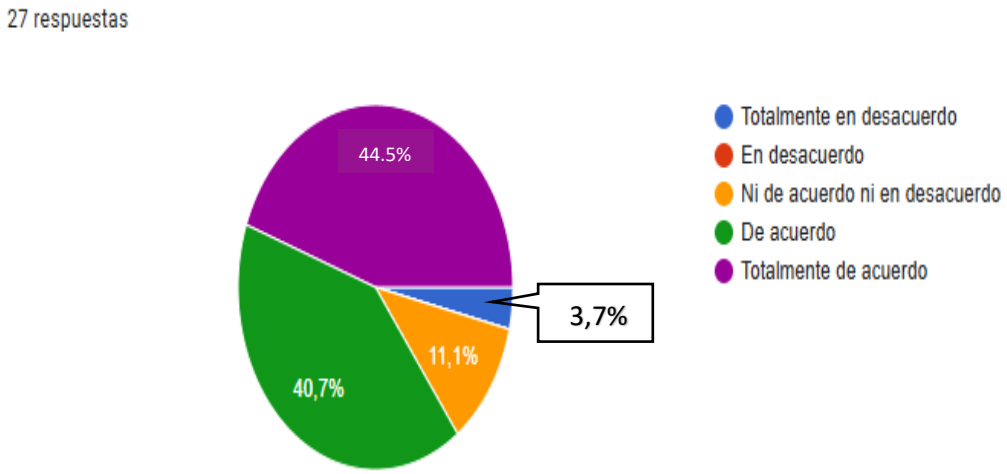
Distribución de respuestas sobre percepción de la formación profesional para actuar éticamente frente a presiones comerciales

Categoría	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Totalmente en desacuerdo	1	3.7
En desacuerdo	0	0.0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	11.1
De acuerdo	11	40.7
Totalmente de acuerdo	12	44.5
Total	**27**	**100.0**

Nota**.** Elaboración propia con base en los resultados de la encuesta aplicada.

Figura 26

Distribución porcentual de respuestas sobre percepción de la formación profesional para actuar éticamente frente a presiones comerciales



Nota. Elaboración propia con base en los resultados consolidados del instrumento.

Los resultados de la **Tabla 32 y Figura 26** muestran que el 85.2 % del personal encuestado estuvo de acuerdo o totalmente de acuerdo con que su formación profesional le permite actuar de manera ética frente a presiones comerciales, mientras que 11.1 % permaneció neutral y 3.7% manifestó total desacuerdo. Este hallazgo revela una valoración positiva de la formación académica y profesional como soporte

del ejercicio ético dentro del entorno laboral, lo que fortalece la interpretación de que el personal reconoce recursos formativos para sostener su rol sanitario y ético.

4.1.4.3 Percepción global (ítems 27-29)

Los resultados de esta dimensión permiten describir la percepción global del personal farmacéutico respecto a la relación entre el entorno comercial y el ejercicio de su rol profesional durante la dispensación de medicamentos. Esta dimensión integra los ítems 27 al 29 del instrumento, orientados a recoger una valoración general sobre el equilibrio entre lo comercial y lo sanitario, los factores que influyen en la dispensación y el nivel de competencia comercial percibida en el entorno laboral. De acuerdo con la trazabilidad analítica, estos tres ítems constituyen ítems de alta relevancia integradora para el objetivo específico 3, debido a su capacidad para sintetizar la lectura perceptual del entorno comercial y su vinculación con la práctica profesional.

Ítem 27. Equilibrio entre lo comercial y sanitario

Tabla 33

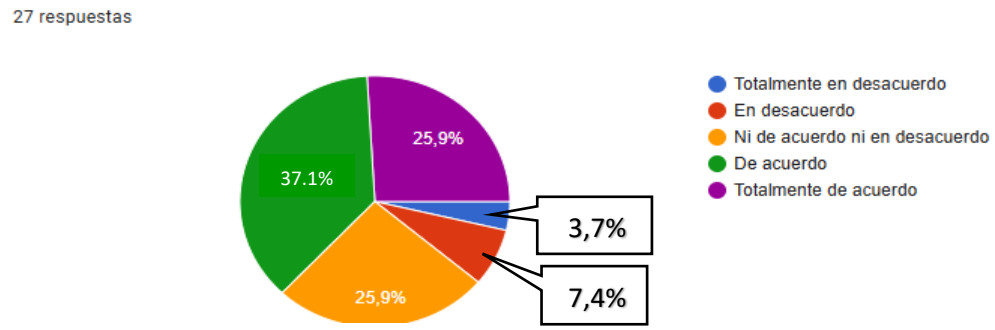
Distribución de respuestas sobre percepción de equilibrio entre exigencias comerciales y rol sanitario en la farmacia

Categoría	**Frecuencia (n)**	**Porcentaje (%)**
Totalmente en desacuerdo	1	3.7
En desacuerdo	2	7.4
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	25.9
De acuerdo	10	37.1
Totalmente de acuerdo	7	25.9
Total	**27**	**100.0**

Nota**.** Elaboración propia con base en los resultados de la encuesta aplicada.

Figura 27

Distribución porcentual de respuestas sobre percepción de equilibrio entre exigencias comerciales y rol sanitario en la farmacia



Nota. Elaboración propia con base en los resultados consolidados del instrumento.

La **Tabla 33 y Figura 27** muestra que el 63 % de la muestra se ubicó entre las categorías de acuerdo y totalmente de acuerdo respecto a la existencia de un equilibrio adecuado entre exigencias comerciales y rol sanitario en la farmacia donde labora, otro grupo contestó que el 25.9% adoptó una posición neutral y 11.1% expresó desacuerdo o total descuerdo. Estos resultados sugieren que, para la mayoría de la población participante, existe una percepción relativamente favorable respecto a la coexistencia entre la lógica comercial y la responsabilidad sanitaria dentro del establecimiento donde labora.

Ítem 28. Factores que intervienen en la dispensación

Tabla 34

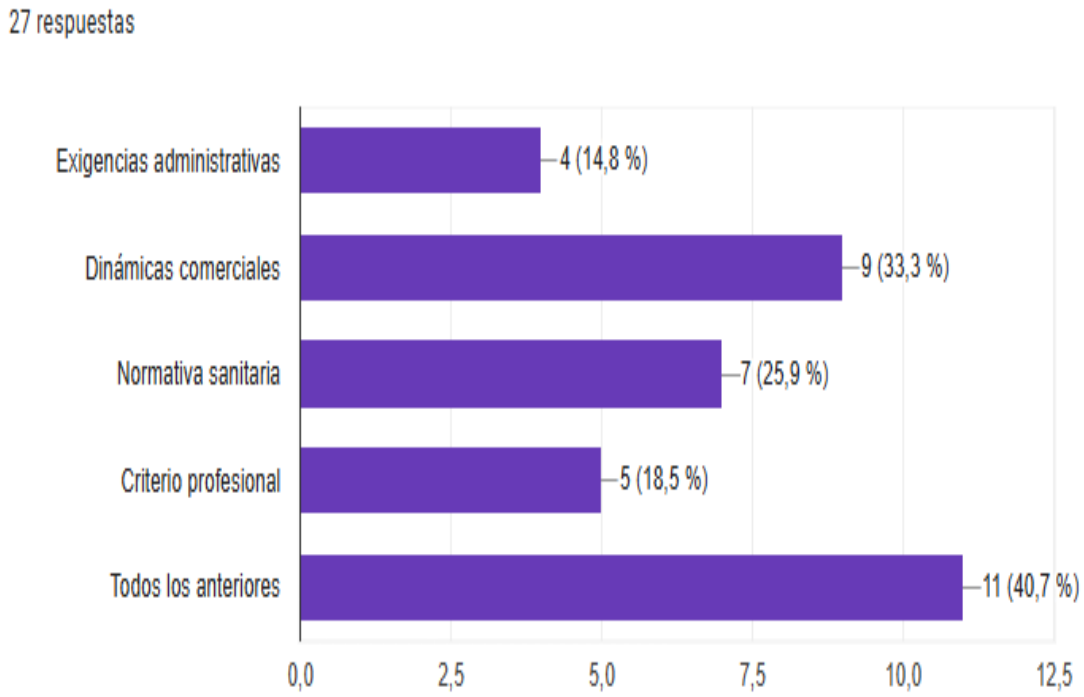
Distribución de respuestas sobre los factores que más influyen en la dispensación de medicamentos en el lugar de trabajo

Categoría	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Exigencias administrativas	4	14.8
Dinámicas comerciales	9	33.3
Normativa sanitaria	7	25.9
Criterio profesional	5	18.5
Todos los anteriores	11	40.7

Nota. Elaboración propia con base en los resultados de la encuesta aplicada. Es este ítem se permitió respuesta, por lo que el porcentaje total supera el 100%.

Figura 28

Distribución porcentual de respuestas sobre los factores que más influyen en la dispensación de medicamentos en el lugar de trabajo



Nota. Elaboración propia con base en los resultados consolidados del instrumento. En este ítem se permitió respuesta múltiple.

Los resultados de la **Tabla 34** y **Figura 28** muestran que la opción con mayor frecuencia fue “todos los anteriores” con un 40.7%, seguida de “dinámicas comerciales” con el 33.3%, “normativa sanitaria” con el 25.9%, “criterio profesional” el 18.5% y “exigencias administrativas” con 14.8%. Este comportamiento indica que la dispensación de medicamentos es percibida por el personal como un proceso influido por múltiples factores que convergen simultáneamente. En consecuencia, el hallazgo refuerza la complejidad del fenómeno estudiado y la necesidad de interpretarlo desde una lógica integradora, más que desde una sola dimensión aislada.

Ítem 29. Nivel de competencia comercial percibida

Tabla 35

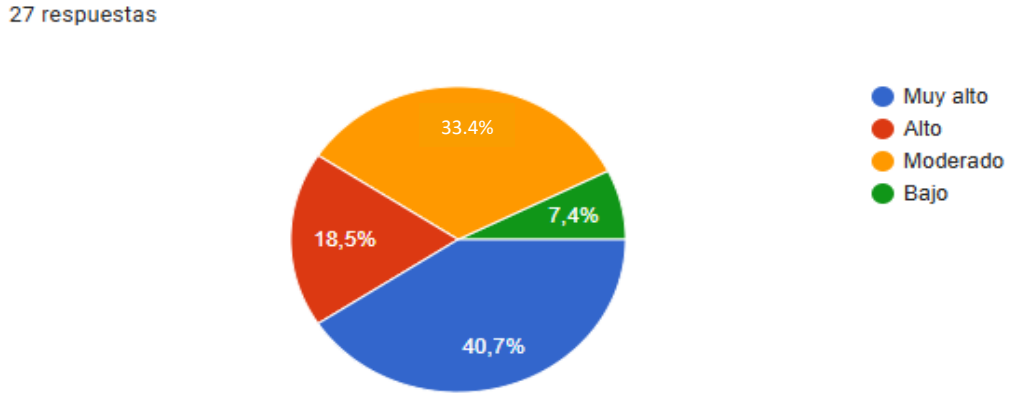
Distribución de respuestas sobre nivel de competencia comercial en el entorno laboral

Categoría	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Muy alto	11	40.7
Alto	5	18.5
Moderado	9	33.4
Bajo	2	7.4
Total	**27**	**100.0**

Nota. Elaboración propia con base en los resultados consolidados del instrumento.

Figura 29

Distribución porcentual de respuestas sobre nivel de competencia comercial en el entorno laboral



Nota. Elaboración propia con base en los resultados consolidados del instrumento.

La **Tabla 35 y Figura 29** evidencia que el nivel de competencia comercial en el entorno laboral es percibido mayoritariamente como muy alto a un 40.7%, seguido de moderado con 33.4%, alto un 18.5%, solo el 7.4% lo calificó bajo. Este resultado revela que el personal desarrolla su práctica en un entorno percibido como altamente competitivo, lo cual aporta un marco interpretativo importante para comprender la presencia de metas de venta, estrategias de mercadeo, incentivos y priorización de la rentabilidad dentro de las farmacias privadas analizadas.

4.1.4.4 Síntesis interpretativa del objetivo específico 2

La presente síntesis integra los hallazgos obtenidos en las dimensiones rol sanitario, rol ético y percepción global, a partir de los ítems 22 al 29 del instrumento, con el fin de ofrecer un análisis descriptivo de conjunto sobre la manera en que la población participante percibe su actuación profesional durante la dispensación de medicamentos en el entorno de la farmacia privada.

De manera global, los resultados correspondientes al objetivo específico 2 permiten describir que la población participante reconoce el proceso de dispensación como una práctica con un contenido sanitario y profesional claramente definido. Asimismo, expresa percepciones vinculadas a la necesidad de mantener criterios técnicos y éticos en su actuación cotidiana dentro de la farmacia privada. En términos descriptivos, este análisis se integra a partir de tres (3) componentes complementarios: el reconocimiento del rol sanitario, la valoración del rol ético y una percepción general sobre la coexistencia entre las exigencias comerciales del entorno y la responsabilidad profesional inherente al ejercicio farmacéutico.

En relación con el rol sanitario, los hallazgos muestran una coincidencia plena en torno al reconocimiento de la dispensación como un acto sanitario fundamental, acompañado de una tendencia mayoritaria a priorizar el bienestar del paciente por encima de intereses comerciales. Estos resultados permiten interpretar que, desde la percepción de los participantes, la atención farmacéutica continúa siendo comprendida como una práctica orientada al resguardo de la salud del usuario y al uso adecuado de los medicamentos.

En cuanto al rol ético, los resultados evidencian que la mayoría de los encuestados percibe contar con autonomía profesional para la toma de decisiones técnicas y considera que su formación académica proporciona bases suficientes para actuar éticamente frente a presiones comerciales. No obstante, la percepción sobre la relación entre exigencias comerciales y decisiones profesionales presenta una distribución menos homogénea, lo que introduce matices relevantes en la interpretación del fenómeno y sugiere que estas exigencias no se comprenden de forma uniforme en toda la población estudiada.

Por su parte, la dimensión de percepción global permite observar que una proporción importante de participantes reconoce la existencia de cierto equilibrio entre lo comercial y lo sanitario dentro de su establecimiento laboral. Al mismo tiempo, identifican la dispensación como un proceso influido por múltiples factores concurrentes en un entorno de competencia comercial relevante. En conjunto, estos hallazgos permiten sostener que el ejercicio farmacéutico continúa siendo comprendido como una práctica orientada por criterios de atención al paciente, responsabilidad profesional y resguardo ético, aun cuando se desarrolla en un entorno donde las exigencias comerciales forman parte de la realidad cotidiana.

Esta síntesis adquiere relevancia metodológica dentro del Capítulo IV, ya que proporciona la base interpretativa necesaria para la integración posterior del objetivo específico 3. Este último no se presenta como un bloque autónomo de análisis, sino como una lectura transversal sustentada en ítems seleccionados por su capacidad relacional e interpretativa.

4.1.5 Integración interpretativa de los hallazgos en relación con el objetivo específico 3

En coherencia con la estructura metodológica del estudio y con la distribución final de ítems definida en el Capítulo III, el objetivo específico 3 no se presenta como un bloque autónomo de preguntas. En su lugar, se desarrolla como una lectura interpretativa de carácter transversal, integrador y relacional perceptual, sustentada en ítems previamente distribuidos en distintas secciones del cuestionario. Para este análisis se consideran las preguntas 7, 8, 12, 15, 16, 17, 19, 21, 23, 24, 25, 26, 27, 28 y 29, seleccionadas por su capacidad metodológica para examinar cómo la población participante percibe la vinculación entre las dinámicas comerciales del entorno laboral y sus decisiones profesionales durante la dispensación de medicamentos. En consecuencia, este segmento no incorpora tablas nuevas, sino que integra los hallazgos previamente expuestos conforme a la trazabilidad analítica del instrumento.

Desde una perspectiva integradora, los hallazgos permiten observar que las dinámicas comerciales presentes en el entorno laboral farmacéutico son percibidas como elementos que coexisten con el desarrollo del ejercicio profesional durante la dispensación. Esta lectura no implica una relación de causalidad ni un efecto demostrado entre variables, sino una interpretación de carácter descriptivo y perceptual sobre cómo determinados componentes del entorno comercial y organizativo son comprendidos en relación con la práctica cotidiana del personal farmacéutico.

En primer término, los ítems 7 y 8 muestran que una proporción importante de la población participante percibe que las tareas administrativas guardan relación tanto

con el tiempo de atención al paciente como con el proceso de dispensación propiamente dicho. A ello se suma el ítem 12, el cual evidencia una distribución heterogénea en torno a la percepción de realizar funciones distintas a las legalmente establecidas para el cargo. En conjunto, estos hallazgos permiten interpretar que las exigencias administrativas y organizativas son reconocidas como parte integral del marco operativo dentro del cual se desarrolla la actuación profesional durante la atención farmacéutica.

De forma complementaria, los ítems 15, 16 y 17 muestran que las metas de venta, las exigencias para promover productos y los incentivos vinculados al cumplimiento de estas forman parte del entorno laboral percibido por una proporción relevante de los participantes. Asimismo, los ítems 19 y 21 reflejan que las estrategias de mercadeo y la priorización de la rentabilidad son reconocidas como elementos presentes en el funcionamiento del establecimiento. Desde una lectura descriptiva, estos resultados permiten reconocer que el ejercicio profesional ocurre en un escenario donde convergen componentes organizacionales y comerciales de distinta intensidad, los cuales enmarcan la toma de decisiones técnicas y profesionales.

Por otra parte, los ítems 23, 25 y 26 muestran que la mayoría de los participantes afirma priorizar el bienestar del paciente, percibe autonomía profesional y considera que su formación académica le permite actuar éticamente frente a presiones comerciales. A su vez, el ítem 24 evidencia posiciones divididas en torno a la percepción de que las exigencias comerciales se vinculan con las decisiones profesionales durante la dispensación. Esta integración permite interpretar que, dentro del marco perceptual del estudio, el rol sanitario y ético se mantiene como el referente

central del ejercicio profesional, aunque la manera en que las exigencias comerciales influyen en la toma de decisiones no se manifiesta de forma homogénea en toda la población.

Finalmente, los ítems 27, 28 y 29 aportan un análisis global del fenómeno. Por un lado, predomina la percepción de que existe cierto equilibrio entre lo comercial y lo sanitario dentro de la farmacia; por otro, la dispensación es entendida como un proceso influido por múltiples factores concurrentes en un ambiente de competencia comercial elevada. En términos integrados, los hallazgos del objetivo específico 3 permiten sostener que la población participante percibe una vinculación significativa entre las dinámicas comerciales y sus actuaciones profesionales. No obstante, dicha vinculación se expresa en términos de coexistencia, tensión percibida, interacción y necesidad de equilibrio entre las exigencias del entorno y la responsabilidad profesional, más que como una relación causal directa.

4.1.6 Análisis complementario de la pregunta abierta (ítem 30)

El ítem 30 del instrumento consiste en una pregunta abierta de carácter complementario, cuya finalidad es recoger observaciones, comentarios o aportes adicionales de los participantes que permitan ampliar la comprensión de los hallazgos cuantitativos. De acuerdo con la distribución final de los ítems, esta pregunta no forma parte de un bloque principal de medición ni se integra al análisis estadístico central; sin embargo, fortalece la interpretación integral del estudio al aportar matices sobre la percepción del entorno comercial y el ejercicio profesional farmacéutico.

Tabla 36

Síntesis de respuestas del ítem 30 (comentarios adicionales)

Categoría temática identificada	**Síntesis de contenido expresado por los participantes**	**Frecuencia referencial***
Presión comercial y visión del farmacéutico como vendedor	Se expresa la percepción de que, en algunas situaciones, el personal farmacéutico es visto prioritariamente como vendedor, incluso por encima de su rol sanitario y ético.	[2]
Necesidad de mantener criterio profesional y ético	Se enfatiza que, pese a las exigencias comerciales, el farmacéutico debe priorizar la seguridad del paciente y actuar conforme a principios profesionales.	[4]
Competencia entre farmacias independientes y cadenas	Se mencionan diferencias competitivas entre cadenas y farmacias pequeñas, especialmente en precios y presión comercial.	[2]
Integración de funciones administrativas en el rol farmacéutico	Algunos participantes señalan que las labores administrativas son necesarias y forman parte del funcionamiento integral de la farmacia.	[1]
Tensiones entre venta, bonificación y atención al paciente	Se describen situaciones donde las metas de venta, sustituciones de productos o bonificaciones pueden generar tensión con la orientación de ayuda al paciente.	[1]

Nota. Elaboración propia con base en la categorización descriptiva de las respuestas abiertas del ítem 30.

Nota. La frecuencia referencial puede calcularse según el número de comentarios que se adscriben a cada categoría, considerando que un mismo comentario puede aportar contenido a más de una categoría temática.

El análisis complementario del ítem 30 permitió identificar que las respuestas abiertas refuerzan y amplían la comprensión de los hallazgos cuantitativos del estudio. En términos generales, los comentarios expresados por la población participante evidencian una percepción reiterada de la coexistencia entre las exigencias comerciales y la responsabilidad profesional dentro del entorno laboral farmacéutico. Entre los temas más recurrentes destacan la presión vinculada a las metas de venta, la percepción de que en ciertas situaciones el personal es tratado prioritariamente

como vendedor, la necesidad de preservar la ética profesional y la seguridad del paciente, la competencia entre farmacias independientes y cadenas, y el reconocimiento de que las funciones administrativas forman parte de la dinámica real del establecimiento. Asimismo, las respuestas sugieren que, para algunos participantes, las bonificaciones, la sustitución de productos o las exigencias de promoción pueden generar tensiones con la orientación sanitaria del acto de dispensación, lo que aporta matices cualitativos relevantes para comprender el fenómeno con mayor profundidad.

En conjunto, estas respuestas complementarias aportan profundidad interpretativa al estudio y respaldan la lectura descriptiva-perceptual desarrollada a lo largo del capítulo. Estos testimonios refuerzan la idea de que el ejercicio profesional farmacéutico se desenvuelve dentro de un entorno donde se integran, de manera simultánea, responsabilidades sanitarias, exigencias organizativas y presiones comerciales.

4.1.7 Síntesis interpretativa general de los hallazgos del Capítulo IV

La integración global de los resultados presentados en este capítulo permite describir que la realidad laboral del personal farmacéutico participante se desenvuelve en un entorno donde interactúan componentes organizativos, comerciales, sanitarios y éticos. En términos generales, los hallazgos evidencian que las dinámicas comerciales forman parte del ámbito cotidiano de las farmacias privadas analizadas, manifestándose no solo a través de metas de venta, estrategias de mercadeo, competencia y rentabilidad, sino también mediante exigencias administrativas y

formas específicas de organización del trabajo que constituyen el marco operativo de la dispensación.

Al mismo tiempo, los resultados vinculados al rol sanitario y ético muestran que la población participante continúa reconociendo la dispensación como una práctica profesional de naturaleza sanitaria, orientada por criterios de atención al paciente, responsabilidad técnica y juicio ético. Desde esta perspectiva, el análisis desarrollado permite interpretar que el ejercicio farmacéutico en estos establecimientos es percibido como una práctica situada en un entorno donde se articulan exigencias comerciales y responsabilidades sanitarias, sin que ello implique, bajo el alcance metodológico de este estudio, la demostración de relaciones causales entre ambas dimensiones.

El objetivo específico 3 cobra relevancia como una integración interpretativa transversal y no como un bloque autónomo de medición. Su propósito no es demostrar efectos o vínculos causales directos, sino examinar cómo el personal percibe la relación entre las dinámicas comerciales y sus decisiones profesionales durante la dispensación. En conjunto, la interpretación de los hallazgos permite comprender que el fenómeno estudiado no se reduce a una oposición simplista entre lo comercial y lo sanitario, sino que se define como una experiencia profesional compleja en la que se reconocen coexistencias, tensiones percibidas, márgenes de autonomía y la constante búsqueda de equilibrio.

Finalmente, el análisis de la pregunta abierta refuerza esta lectura al aportar matices discursivos que respaldan la comprensión del fenómeno, particularmente en torno a la presión comercial, la defensa del criterio profesional y la preservación del bienestar del paciente como eje central del acto farmacéutico. En consecuencia, esta

síntesis general consolida la coherencia interna del Capítulo IV y constituye la base interpretativa que sustenta la elaboración posterior de las conclusiones y recomendaciones del estudio.

4.2 Cierre final del Capítulo IV

En síntesis, el análisis e interpretación de los resultados desarrollados en el presente capítulo permitió dar respuesta a los objetivos específicos planteados, mediante una exposición ordenada, coherente y metodológicamente alineada con el diseño cuantitativo, descriptivo, no experimental, de corte transversal y con componente relacional perceptual adoptado en el estudio. La información obtenida a partir del cuestionario aplicado al personal de las farmacias privadas incluidas en la investigación permitió describir las dinámicas comerciales presentes en el entorno laboral y la percepción del rol sanitario y ético durante la dispensación de medicamentos, así como desarrollar una lectura integradora sobre la forma en que ambas dimensiones son percibidas en su vinculación dentro de la práctica profesional cotidiana.

De igual manera, la integración interpretativa transversal correspondiente al objetivo específico 3, junto con el análisis complementario del ítem abierto final, aportó elementos que fortalecen la comprensión del fenómeno estudiado, sin alterar el carácter descriptivo y perceptual de la investigación ni exceder los límites metodológicos del diseño. En consecuencia, el presente capítulo establece una base empírica e interpretativa sólida para sustentar el desarrollo del Capítulo V, en el cual se formularán las conclusiones y recomendaciones del estudio en estricta correspondencia con el objetivo general, los objetivos específicos y la evidencia

obtenida, evitando interpretaciones de causalidad o efecto que no forman parte del alcance metodológico del presente trabajo.

CAPÍTULO V

PROPUESTA DE LA INVESTIGACIÓN

5.1 Introducción de la propuesta

En correspondencia con los hallazgos obtenidos en la presente investigación titulada **“Percepción del personal farmacéutico sobre la relación entre las dinámicas comerciales y su rol sanitario y ético en farmacias privadas ubicadas en los alrededores de la Universidad Latina, sede David, durante el primer cuatrimestre de 2026”,** se formula una propuesta de carácter académico-formativo. Esta se orienta a fortalecer la reflexión profesional sobre la relación percibida entre las dinámicas comerciales del entorno farmacéutico privado y el rol sanitario y ético del personal durante la dispensación de medicamentos en la farmacia comunitaria.

La presente propuesta se fundamenta en la naturaleza metodológica del estudio, el cual posee un enfoque cuantitativo de campo, no experimental, de corte transversal y descriptivo con un componente relacional perceptual. En consecuencia, no se plantea como una intervención correctiva, experimental o evaluativa, ni como un mecanismo de fiscalización del ejercicio profesional. Se define, en cambio, como una estrategia académica de presentación de resultados y fortalecimiento reflexivo, coherente con los límites interpretativos propios del diseño empleado en la investigación.

Bajo esta lógica, la propuesta se estructura como una jornada académica universitaria de difusión y fortalecimiento formativo. Esta se concibe como una actividad susceptible de incorporarse a espacios periódicos de actualización, extensión o divulgación de la carrera de Farmacia tales como congresos, seminarios o jornadas científicas, permitiendo que los resultados trasciendan el plano documental

y se proyecten como un insumo útil para el análisis crítico del ejercicio profesional en escenarios reales.

La propuesta reconoce que la dispensación en establecimientos privados se desarrolla en un entorno donde interactúan exigencias administrativas, metas de venta y estrategias de mercadeo con la responsabilidad técnica y ética inherente al ejercicio farmacéutico. En este sentido, la jornada académica no pretende establecer relaciones causales ni formular señalamientos institucionales, sino propiciar un espacio universitario de análisis y actualización sobre una dinámica que, de acuerdo con los resultados obtenidos, forma parte de la realidad cotidiana del personal.

Asimismo, la propuesta considera el perfil de la población participante del estudio: farmacéuticos licenciados y técnicos de siete (7) farmacias privadas ubicadas en los alrededores de la Universidad Latina, sede David. No obstante, su alcance se proyecta prioritariamente hacia el ámbito universitario, con posibilidad de participación voluntaria de profesionales del entorno local, sin individualizar establecimientos ni comprometer la confidencialidad institucional resguardada durante el proceso investigativo.

En consecuencia, el presente capítulo desarrolla una propuesta académica viable y metodológicamente consistente. Su propósito es interpretar los resultados del estudio a través de una acción universitaria concreta, pertinente y coherente con el perfil formativo de la carrera de Farmacia, fortaleciendo la reflexión profesional, ética y sanitaria en torno a la dispensación de medicamentos en la farmacia privada.

5.2 Justificación de la propuesta

La presente propuesta se justifica, en primer término, desde un enfoque académico, en tanto constituye una vía concreta para proyectar los hallazgos de la investigación titulada **“Percepción del personal farmacéutico sobre la relación entre las dinámicas comerciales y su rol sanitario y ético en farmacias privadas ubicadas en los alrededores de la Universidad Latina, sede David, durante el primer cuatrimestre de 2026”** hacia escenarios de formación, análisis y actualización propios de la educación superior. En efecto, un trabajo de graduación adquiere mayor pertinencia cuando sus resultados pueden ser traducidos en acciones formativas que fortalezcan la discusión disciplinar, favorezcan la apropiación del conocimiento y contribuyan a la articulación entre investigación y docencia. En este sentido, la jornada académica universitaria propuesta permite transformar la evidencia obtenida en un recurso de reflexión colectiva útil para estudiantes, docentes y profesionales vinculados con el campo farmacéutico.

Desde el ámbito profesional, la propuesta se sustenta en la necesidad de promover espacios que fortalezcan el análisis del ejercicio farmacéutico más allá de una visión exclusivamente operativa o comercial. La dispensación de medicamentos constituye una función esencial dentro de la práctica farmacéutica y exige, además de conocimientos técnicos, capacidad de juicio, criterio profesional, habilidades comunicativas y responsabilidad frente al usuario. Por ello, la jornada académica propuesta se orienta a favorecer una comprensión más integral del rol del personal farmacéutico, reconociendo que su actuación cotidiana se desarrolla en establecimientos farmacéuticos privados donde intervienen múltiples exigencias

organizativas y comerciales, sin que ello reduzca la relevancia de su función sanitaria y ética.

Desde una perspectiva ética, la propuesta resulta pertinente porque contribuye a fortalecer la reflexión sobre la responsabilidad profesional que acompaña al proceso de dispensación. El estudio no fue diseñado para emitir juicios sancionatorios sobre los establecimientos ni sobre el personal participante, ni para atribuir relaciones causales entre variables; sin embargo, sí permitió visibilizar percepciones vinculadas con la coexistencia entre intereses comerciales y responsabilidades sanitarias en la farmacia privada. En virtud de ello, la jornada académica se concibe como un espacio de análisis respetuoso, técnico y formativo, orientado a reforzar la conciencia profesional sobre la importancia del criterio técnico, la orientación adecuada al usuario, el bienestar del paciente y la necesidad de preservar la integridad ética del acto farmacéutico.

En cuanto a la dimensión social y de salud pública, la propuesta adquiere relevancia debido a que la dispensación de medicamentos no constituye únicamente un acto de entrega de productos, sino una práctica con implicaciones directas sobre el uso racional de medicamentos, la seguridad del paciente, la adherencia terapéutica, la educación sanitaria y la protección de la salud colectiva. En consecuencia, promover espacios universitarios donde se analicen críticamente estas realidades contribuye, de manera indirecta pero significativa, al fortalecimiento de una cultura profesional más consciente de la responsabilidad social que implica la atención farmacéutica en establecimientos privados. De este modo, la propuesta trasciende el interés

académico inmediato y se vincula con el compromiso social de la universidad frente a los procesos de formación en salud.

Desde el punto de vista metodológico, la propuesta se justifica porque mantiene plena coherencia con el diseño del estudio. La investigación desarrollada posee un enfoque cuantitativo, de campo, no experimental, de corte transversal, con alcance descriptivo y componente relacional perceptual; por consiguiente, sus hallazgos permiten describir tendencias, percepciones y coexistencias entre dimensiones, pero no establecer relaciones de causa-efecto ni medir el impacto de intervenciones. En este marco, la formulación de una jornada académica universitaria como producto derivado representa la alternativa más congruente con la lógica metodológica del trabajo, ya que permite divulgar académicamente los resultados y promover la reflexión profesional sin exceder los límites interpretativos del diseño empleado.

Adicionalmente, la propuesta se justifica al tomar como referencia el perfil real de la población evaluada en el estudio, integrada por farmacéuticos licenciados y técnicos en farmacia vinculados al proceso de dispensación en siete (7) farmacias privadas autorizadas ubicadas en los alrededores de la Universidad Latina, sede David. No obstante, la propuesta no se formula como una intervención obligatoria dirigida exclusivamente a dichos participantes ni condicionada a nuevas autorizaciones institucionales de los establecimientos, sino como una estrategia universitaria abierta, flexible y viable, aplicable en espacios académicos periódicos y con posibilidad de participación voluntaria de profesionales del entorno local. Esta decisión fortalece su factibilidad, protege la confidencialidad institucional y evita comprometer la ejecución real de la propuesta.

En síntesis, la propuesta se considera pertinente, realista y defendible porque articula de manera equilibrada el valor académico de la investigación, la relevancia del ejercicio profesional farmacéutico, la necesidad de fortalecer la reflexión ética, la responsabilidad social y sanitaria vinculada a la dispensación, y la coherencia metodológica exigible en un trabajo de graduación. Por ello, su formulación como jornada académica universitaria de socialización y fortalecimiento formativo representa una respuesta viable, sólida y metodológicamente prudente ante los hallazgos obtenidos en la presente investigación.

5.3. Objetivo de la propuesta

El presente punto define la orientación central de la propuesta formulada a partir de los hallazgos del estudio. En coherencia con el alcance descriptivo y relacional perceptual de la investigación, el objetivo de la propuesta se dirige a plantear una acción académica formativa, realista y pertinente, enfocada en la divulgación reflexiva de los resultados y en el fortalecimiento de la comprensión profesional sobre las dinámicas comerciales del entorno farmacéutico entendidas en sus componentes directos y de soporte organizativo-administrativo en relación con el rol sanitario y ético del personal farmacéutico durante la dispensación de medicamentos.

5.3.1. Objetivo general de la propuesta

Diseñar una jornada académica universitaria de difusión y fortalecimiento formativo, susceptible de incorporarse a actividades periódicas de actualización, extensión o proyección académica de la carrera de Licenciatura en Farmacia, orientada a promover la reflexión profesional sobre la percepción del personal farmacéutico respecto a la relación entre las dinámicas comerciales del entorno

farmacéutico comprendidas en sus componentes directos y de soporte organizativo-administrativo y su rol sanitario y ético durante la dispensación de medicamentos en el entorno de la farmacia privada.

5.3.2. Objetivos específicos de la propuesta

- Socializar, en un espacio académico universitario, los principales hallazgos de la investigación relacionados con las dinámicas comerciales directas y de soporte organizativo identificadas en las farmacias privadas ubicadas en los alrededores de la Universidad Latina, sede David.
- Favorecer el análisis reflexivo sobre la percepción del personal farmacéutico en torno a su rol sanitario y ético durante el proceso de dispensación de medicamentos en la farmacia privada.
- Promover la discusión académica y profesional sobre la coexistencia entre las exigencias comerciales del entorno farmacéutico privado y el ejercicio responsable del criterio técnico, sanitario y ético durante la dispensación.
- Fortalecer el aprovechamiento institucional de los resultados de la investigación mediante su posible inserción en jornadas científicas, seminarios, congresos farmacéuticos u otros espacios periódicos de formación y actualización de la carrera de Farmacia.
- Complementar la jornada con un material digital breve de apoyo que facilite la síntesis y la consulta posterior de los contenidos principales abordados durante la actividad académica.

5.4 Metas a alcanzar

La presente propuesta incorpora metas a alcanzar con el propósito de precisar, de manera realista, los resultados esperados de su eventual desarrollo dentro del ámbito universitario. En coherencia con la naturaleza académica y el alcance estrictamente formativo de la propuesta, las citadas metas no se orientan a demostrar cambios conductuales, transformaciones de establecimientos privados ni efectos medibles posteriores, sino a delimitar logros concretos vinculados con la difusión académica de los resultados, la reflexión profesional y el aprovechamiento de los hallazgos obtenidos en la investigación.

Al respecto, una primera meta consiste en lograr la ejecución de una jornada académica universitaria breve, estructurada y metodológicamente coherente. Esta actividad se orienta a la presentación y análisis de los principales hallazgos del estudio en un espacio formativo de la carrera de Licenciatura en Farmacia, siendo susceptible de integrarse a jornadas científicas, seminarios, actividades de extensión o encuentros de actualización académica.

Como segunda meta, se plantea exponer de manera clara y comprensible los resultados más relevantes de la investigación. Se pondrá especial énfasis en aquellos relacionados con las dinámicas comerciales identificadas en el entorno farmacéutico privado, la percepción del rol sanitario y ético del personal durante la dispensación, y el análisis conjunto de la relación percibida entre ambas dimensiones, sin exceder el alcance interpretativo del estudio.

Asimismo, se establece como meta propiciar un espacio universitario de análisis reflexivo y discusión académica. En este escenario, estudiantes, docentes y,

eventualmente, profesionales invitados podrán reconocer la pertinencia del tema y fortalecer la comprensión crítica del ejercicio farmacéutico en entornos reales de farmacia privada, desde una perspectiva técnica, sanitaria, ética y profesional.

De igual forma, se considera como meta potenciar el aprovechamiento académico de los resultados del trabajo de graduación. Con ello, se promueve que la investigación no permanezca únicamente como un producto documental, sino que se proyecte como un recurso formativo útil dentro de las actividades de la carrera, reforzando la relación entre investigación, docencia y reflexión disciplinar.

Como complemento de lo anterior, se propone diseñar y facilitar un recurso digital de apoyo como una ficha técnica resumida o síntesis visual que contribuya al afianzamiento de los contenidos centrales desarrollados durante la jornada y facilite su consulta posterior por parte de los participantes.

Finalmente, se plantea como meta preservar la coherencia metodológica y ética entre los hallazgos del estudio y la propuesta formulada. Se asegurará que la divulgación de los resultados se realice dentro de límites académicos prudentes, sin individualizar establecimientos, resguardando la confidencialidad de las farmacias participantes y sin atribuir al estudio alcances de intervención o causalidad que no correspondan a su diseño. En conjunto, las metas planteadas reafirman la viabilidad, el realismo y la solidez de la propuesta, al delimitar logros concretos y coherentes con la naturaleza del presente trabajo de graduación, centrados en la proyección académica de los resultados, la reflexión profesional y el fortalecimiento formativo dentro del ámbito universitario.

5.5 Beneficios de la propuesta

La implementación de la presente propuesta genera diversos beneficios tanto en el ámbito universitario como en el profesional, al constituir un mecanismo concreto de proyección académica para los resultados obtenidos en la investigación.

En primer lugar, desde el plano académico, la jornada permitirá que los hallazgos del estudio sean compartidos en un espacio formativo estructurado, favoreciendo la discusión disciplinar, la actualización temática y la articulación entre investigación y docencia. Ello contribuye a que el trabajo de graduación trascienda su función evaluativa y se convierta en un recurso útil para enriquecer los procesos de enseñanza-aprendizaje dentro de la carrera de Licenciatura en Farmacia.

En el plano profesional, la propuesta ofrece un beneficio orientado al fortalecimiento del análisis crítico del ejercicio farmacéutico en establecimientos privados, particularmente en lo relacionado con la dispensación de medicamentos. Al analizar de manera reflexiva la coexistencia entre las dinámicas comerciales y las responsabilidades sanitarias y éticas, la jornada puede estimular una mayor conciencia sobre la relevancia del criterio profesional, la orientación adecuada al usuario, la responsabilidad técnica y la toma de decisiones en entornos reales de práctica. Este beneficio no se plantea como una transformación inmediata de conductas, sino como una contribución formativa al fortalecimiento del juicio profesional.

Desde una perspectiva ética, la propuesta favorece la sensibilización sobre la importancia de preservar la integridad del acto farmacéutico, incluso en entornos donde confluyen exigencias organizativas, administrativas y comerciales. La jornada

puede propiciar un espacio de reflexión respetuoso y no sancionatorio sobre la responsabilidad que asume el personal farmacéutico frente al bienestar del paciente, el uso adecuado de medicamentos y la necesidad de sostener criterios compatibles con los principios de una práctica responsable. Este beneficio resulta especialmente valioso porque permite abordar el tema desde la formación y no desde la confrontación institucional.

En el ámbito social y de salud pública, la propuesta presenta beneficios indirectos, pero relevantes, dado que el fortalecimiento de la reflexión sobre la dispensación responsable contribuye a reforzar una cultura profesional más atenta a la seguridad del paciente, la educación sanitaria, la adherencia terapéutica y el uso racional de medicamentos. Aunque la jornada no constituye una intervención de impacto medible sobre indicadores poblacionales, sí representa una acción formativa que puede favorecer, a mediano plazo, una mayor sensibilización sobre el papel del personal farmacéutico como agente de salud en el primer nivel de contacto con el usuario.

Para la Universidad Latina, sede David, la propuesta también ofrece un beneficio institucional al aportar un insumo concreto que puede integrarse a actividades periódicas de formación, extensión, actualización o divulgación académica dentro de la carrera de Farmacia. Esto fortalece la articulación entre la investigación formativa y la proyección académica, promueve el uso de evidencia generada en el propio entorno local y refuerza el compromiso universitario con la formación de profesionales capaces de analizar críticamente los desafíos contemporáneos de su disciplina.

De manera adicional, la propuesta puede resultar pertinente para perfiles profesionales semejantes a los de la población participante del estudio, integrada por farmacéuticos licenciados y técnicos en farmacia vinculados al proceso de dispensación en farmacias privadas. No obstante, dicho beneficio se plantea en términos generales y abiertos, sin establecer obligatoriedad de participación ni individualizar establecimientos, lo cual preserva la confidencialidad institucional observada durante la investigación y mantiene la viabilidad real de la propuesta.

En conjunto, los beneficios esperados refuerzan la pertinencia de la propuesta como producto final de investigación, al vincular los resultados obtenidos con una acción académica concreta, formativa y realista, capaz de generar valor en la formación universitaria, en la reflexión profesional, en la sensibilización ética y en la comprensión del papel sanitario y social del ejercicio farmacéutico en entornos de farmacia privada.

5.6 Cronograma de actividades

Con el propósito de asegurar una organización realista, secuencial y compatible con la naturaleza académica de la propuesta, se plantea el siguiente cronograma referencial para la planificación e implementación de la jornada académica universitaria. Su estructura contempla actividades breves y factibles, ajustadas a una dinámica institucional de corta duración y con posibilidad de adaptación según el calendario académico de la carrera de Licenciatura en Farmacia y la disponibilidad de espacios universitarios.

Tabla 37

Cronograma referencial para la planificación e implementación de la propuesta

Actividad	**Semana 1 (horas)**	**Semana 2 (horas)**	**Semana 3 (horas)**	**Semana 4 (horas)**	**Total de horas**
Revisión final de contenidos y definición del enfoque temático de la jornada	4	0	0	0	4
Coordinación académica con la carrera de Farmacia o comité organizador institucional	3	3	0	0	6
Elaboración y ajuste de la presentación académica principal	0	5	0	0	5
Diseño del material digital breve de apoyo (infografía académica o ficha técnica resumida)	0	4	4	0	8
Difusión interna de la actividad (convocatoria, invitación o promoción académica)	0	0	3	0	3
Desarrollo de la jornada académica universitaria	0	0	0	4	4
Cierre, sistematización básica y entrega del material digital de apoyo	0	0	0	3	3
Total de horas por semana	**7**	**12**	**7**	**7**	**33 horas**

Nota. Elaboración propia, 2026.

El cronograma propuesto organiza la planificación e implementación de la propuesta en un período estimado de cuatro semanas, con una carga total referencial de treinta y tres (33) horas de trabajo. La distribución temporal responde a una secuencia lógica que inicia con la revisión de contenidos y la coordinación académica; continúa con la preparación de la presentación y del material digital de apoyo; y culmina con la difusión, el desarrollo de la jornada académica y el cierre operativo de la actividad.

Esta organización permite evidenciar que la propuesta posee una carga de trabajo moderada, factible y compatible con una actividad académica breve, lo cual fortalece su viabilidad y coherencia con el alcance del presente trabajo de graduación.

5.7 Presupuesto

En correspondencia con la naturaleza académica, de alcance específico y viable de la propuesta, el presupuesto se plantea con carácter referencial, considerando que parte de los recursos logísticos requeridos puede ser cubierta mediante la infraestructura universitaria disponible. Esta previsión resulta especialmente razonable en caso de que la jornada académica se articule con actividades periódicas ya programadas por la carrera de Licenciatura en Farmacia o por la institución, lo que permitiría optimizar recursos y reducir costos directos de ejecución.

En este sentido, el costo estimado debe interpretarse como una proyección básica de apoyo operativo y no como una condición estricta o indispensable para el desarrollo de la propuesta. Su formulación responde al interés de mantener una planificación realista, flexible y coherente con el alcance del presente trabajo de graduación, evitando sobredimensionar requerimientos económicos que excedan la naturaleza formativa e institucional de la actividad planteada.

Tabla 38

Presupuesto referencial para la implementación de la propuesta

Rubro	Descripción	Cantidad	Costo unitario (B/.)	Costo total (B/.)
Impresión de apoyo logístico	Impresión de listado de asistencia, hoja de agenda y control básico de apoyo organizativo	30 unidades	0.15	4.50

Tabla 38 (continuación)

Rubro	**Descripción**	**Cantidad**	**Costo unitario (B/.)**	**Costo total (B/.)**
Certificados o constancias simbólicas (opcional o digital)	Impresión sencilla para apoyo académico interno o reconocimiento de participación	30 unidades	0.50	15.00
Material digital breve de apoyo	Diseño y elaboración de infografía académica o ficha técnica resumida en formato digital	1 unidad	0.00	0.00
Equipo audiovisual institucional	Uso de computadora, proyector o pantalla, y sistema básico de audio, sujeto a disponibilidad institucional	1 jornada	20.00	20.00
Espacio físico universitario	Aula, salón o espacio académico facilitado por la institución	1 jornada	0.00	0.00
Difusión interna	Convocatoria digital por medios institucionales, mensajería interna o apoyo del comité académico	1 actividad	0.00	0.00
Papelería complementaria	Bolígrafos, hojas de respaldo o materiales mínimos de apoyo logístico	1 lote	6.50	6.50
Refrigerio básico (opcional y sujeto a disponibilidad)	Agua embotellada o refrigerio sencillo para apoyo logístico mínimo	30 unidades	3.50	105.00
Total estimado				**B/. 151.00**

Nota**.** Elaboración propia, 2026.

El presupuesto se presenta con carácter referencial y puede ajustarse según la disponibilidad institucional, el apoyo logístico de la carrera de Licenciatura en Farmacia y la modalidad de ejecución de la jornada académica. Se prioriza una estructura de bajo costo, realista y compatible con el alcance formativo de la propuesta.

El presupuesto referencial estimado se mantiene dentro de un rango accesible y razonable, con un costo total de ciento cincuenta y uno balboas (B/. 151.00), lo que

resulta compatible con la naturaleza académica y la ejecución puntual de la propuesta. La mayor parte de los recursos requeridos se apoya en el aprovechamiento de medios institucionales disponibles tales como el espacio físico, el equipo audiovisual y los canales de difusión interna—, lo que reduce de forma significativa la necesidad de inversión económica adicional. En consecuencia, los costos directos se concentran en insumos logísticos mínimos y de apoyo organizativo, manteniendo una proyección presupuestaria austera, viable y coherente con el carácter formativo del presente trabajo de graduación.

5.8 Diseño de la propuesta

La presente propuesta se diseña como una jornada académica universitaria de socialización y fortalecimiento formativo, concebida como una actividad breve, estructurada y metodológicamente coherente con la naturaleza del estudio realizado. Su finalidad no consiste en intervenir directamente sobre los establecimientos farmacéuticos privados ni en evaluar cambios conductuales posteriores, sino en ofrecer un espacio académico de análisis, actualización y reflexión profesional derivado de los hallazgos obtenidos en la investigación. Por ello, el diseño se orienta a la socialización de resultados, a la discusión crítica del fenómeno estudiado y al fortalecimiento del pensamiento profesional en torno a la dispensación de medicamentos en entornos de farmacia privada.

Desde el punto de vista conceptual, la propuesta responde a una lógica de transferencia académica de resultados, en la que la evidencia generada mediante un estudio cuantitativo, de campo, no experimental, de corte transversal y de alcance descriptivo con componente relacional-perceptual, se transforma en una acción

universitaria concreta y viable. En este marco, la jornada se formula como una estrategia de divulgación y formación, no como un programa de intervención institucional ni como una actividad de fiscalización de la práctica farmacéutica. Esta precisión resulta esencial para mantener la congruencia metodológica del trabajo y evitar atribuir al estudio un alcance superior al realmente sustentado por su diseño.

5.8.1. Denominación de la propuesta

Jornada académica universitaria de socialización y fortalecimiento formativo sobre la percepción del personal farmacéutico respecto de la relación entre las dinámicas comerciales y su rol sanitario y ético durante la dispensación de medicamentos en entornos de farmacia privada.

La denominación seleccionada busca reflejar con fidelidad el objeto de estudio, evitando formulaciones causales o intervencionistas. Asimismo, enfatiza que el núcleo de la propuesta es la socialización académica y el fortalecimiento formativo, de acuerdo con el carácter universitario de la propuesta planteada.

5.8.2. Naturaleza y alcance de la propuesta

La propuesta posee naturaleza académica, formativa, reflexiva y no experimental**.** Su alcance se limita a la organización y desarrollo de una jornada universitaria susceptible de incorporarse a actividades periódicas de la carrera de Farmacia, tales como jornadas científicas, seminarios, congresos farmacéuticos, espacios de extensión, encuentros de actualización o actividades de divulgación disciplinar. No se plantea como una intervención directa en las farmacias estudiadas, ni como un proceso de capacitación obligatoria, ni como un mecanismo de evaluación institucional del desempeño profesional.

En consecuencia, la propuesta mantiene un alcance realista y metodológicamente coherente, al centrarse en aquello que efectivamente puede derivarse de un trabajo de graduación: la proyección de los hallazgos hacia un espacio universitario de análisis, socialización y fortalecimiento formativo. Su viabilidad se ve favorecida porque no depende de nuevas autorizaciones formales de establecimientos privados, aunque admite, de manera eventual y no condicionante, la participación voluntaria de profesionales del entorno local, siempre que la universidad lo estime pertinente.

5.8.3. Población destinataria de la propuesta

La propuesta se orienta principalmente a:

- Estudiantes de la carrera Licenciatura en Farmacia de la Universidad Latina, sede David;
- Docentes vinculados al área farmacéutica;
- Autoridades académicas o coordinadores de actividades científicas de la carrera;
- Egresados o profesionales invitados del ámbito farmacéutico local;
- Y, de manera voluntaria y no obligatoria, farmacéuticos licenciados y técnicos en farmacia interesados en la temática.

Debe señalarse que la propuesta toma como referencia el perfil de la población participante del estudio, integrada por farmacéuticos licenciados y técnicos en farmacia involucrados en el proceso de dispensación en siete farmacias privadas autorizadas ubicadas en los alrededores de la Universidad Latina, sede David, durante el primer cuatrimestre de 2026. Sin embargo, no se formula como una actividad

exclusiva para esa población ni se condiciona a su participación directa, lo que preserva la confidencialidad institucional y fortalece la factibilidad de implementación.

5.8.4. Modalidad, duración y estructura general

La propuesta se desarrollará bajo modalidad presencial, preferentemente en un salón, auditorio o espacio académico habilitado por la universidad, con apoyo de recursos audiovisuales básicos. No obstante, de ser necesario, puede adaptarse a modalidad híbrida o virtual sin alterar su esencia formativa.

Se propone una duración estimada de dos (2) a tres (3) horas**,** suficiente para desarrollar una actividad académica breve, focalizada y compatible con la dinámica universitaria.

La estructura general sugerida comprende:

- Apertura e introducción institucional.

  Presentación breve de la actividad, introducción del tema y explicación del propósito académico de la jornada.

- Socialización sintética de los hallazgos del estudio.

  Exposición organizada de los principales resultados relacionados con:

  a) Dinámicas comerciales identificadas en el entorno farmacéutico privado.

  b) Percepción del rol sanitario y ético del personal farmacéutico.

  c) Lectura integradora sobre la coexistencia percibida entre ambas dimensiones durante la dispensación.

- Bloque de reflexión profesional y ética aplicada**.**

Desarrollo de un espacio de análisis guiado sobre el papel del criterio técnico, la responsabilidad sanitaria, la orientación al usuario y la integridad ética del acto de dispensación en entornos reales de farmacia privada.

- Discusión académica y participación del auditorio.

  Intercambio breve con preguntas, comentarios o aportes de estudiantes, docentes y profesionales invitados, con enfoque formativo y no confrontativo.

- Cierre y entrega del material digital breve de apoyo.

  Síntesis final de ideas clave y distribución del recurso digital complementario para consulta posterior.

Esta estructura permite que la propuesta conserve claridad, pertinencia temática y viabilidad operativa, sin exceder el alcance razonable de una actividad académica derivada de un trabajo de graduación.

5.8.5 Ejes temáticos sugeridos para la jornada académica

Los ejes temáticos sugeridos para el desarrollo de la jornada académica se plantean con carácter orientador y flexible, a fin de que puedan ajustarse a la disponibilidad institucional, al tiempo académico disponible y a las prioridades formativas de la carrera de Licenciatura de Farmacia. Su finalidad no consiste en configurar un programa rígido o exhaustivo, sino en ofrecer una guía temática coherente con el propósito de la propuesta y con los hallazgos obtenidos en la investigación.

En este marco, se propone que la actividad integre, de manera relacionada, los siguientes ejes:

a) La presentación general del estudio y la pertinencia del tema, mediante una presentación general del problema investigado, su delimitación y su relevancia dentro del ámbito farmacéutico privado.
b) Las dinámicas comerciales presentes en farmacias privadas, considerando de forma sintética las principales dimensiones abordadas en la investigación, tales como exigencias administrativas, organización del trabajo, metas de venta, estrategias de mercadeo, competencia y rentabilidad.
c) El rol sanitario y ético del personal farmacéutico durante la dispensación, con énfasis en la función técnica, sanitaria, comunicativa y ética del ejercicio profesional.
d) Una lectura integradora del fenómeno estudiado, orientada a reflexionar académicamente sobre la coexistencia percibida entre las dinámicas comerciales del entorno y el ejercicio profesional sanitario y ético, evitando interpretaciones causales.
e) La proyección formativa y el compromiso profesional, orientados a identificar aprendizajes, desafíos y líneas de reflexión futura para el fortalecimiento del ejercicio farmacéutico en entornos de farmacia privada.

La delimitación de estos ejes favorece una organización académicamente coherente de la actividad y mantiene correspondencia con los objetivos específicos del estudio y con la lógica interpretativa desarrollada en el Capítulo IV. De esta manera, se refuerza la unidad interna del trabajo de graduación y se preserva la coherencia entre los hallazgos obtenidos y la propuesta formulada.

5.8.6 Estrategias metodológicas de desarrollo

La jornada podrá apoyarse en estrategias metodológicas sencillas, breves y acordes con el carácter universitario de la propuesta, entre ellas:

- Exposición académica apoyada en presentación digital.
- Análisis guiado de hallazgos clave.
- Discusión reflexiva con participación del auditorio.
- Síntesis de ideas centrales al cierre.
- Entrega de material digital breve de apoyo para consulta posterior.

Estas estrategias responden a una lógica formativa y de divulgación, evitando metodologías complejas o intervenciones que impliquen medición de resultados, seguimiento longitudinal o evaluación experimental, aspectos que no forman parte del alcance del presente trabajo.

5.8.7 Material digital breve de apoyo

Como complemento de la jornada, se propone la elaboración de **un** material digital breve de apoyo, preferentemente en formato de infografía académica**,** ficha técnica resumida o síntesis visual digita**l**, que contenga:

- Título del tema;
- Propósito de la jornada;
- Principales hallazgos sintetizados;
- Ideas clave sobre el rol sanitario y ético del personal farmacéutico;
- Reflexión final sobre la coexistencia entre exigencias comerciales y responsabilidad profesional;
- Mensaje de cierre orientado al fortalecimiento del criterio profesional.

Este recurso no constituye el eje central de la propuesta, sino un insumo complementario para reforzar el aprendizaje, facilitar la consulta posterior y ampliar el aprovechamiento académico de la actividad. Su formulación breve y visual resulta más realista, útil y viable que una guía extensa, especialmente dentro de una jornada universitaria de corta duración.

5.8.8 Recursos básicos requeridos para la ejecución de la propuesta

La implementación de la propuesta requiere recursos básicos de carácter académico y logístico, los cuales se consideran de fácil disponibilidad dentro del entorno universitario y compatible con la naturaleza formativa de la actividad planteada. Dado que se trata de una jornada académica breve y de alcance institucional, no se demandan insumos complejos ni condiciones extraordinarias de ejecución, lo que favorece su factibilidad operativa y su adecuación a la carrera de Farmacia.

Entre los recursos mínimos requeridos se contemplan un espacio físico universitario apropiado, como aula, salón o auditorio, así como equipo básico de apoyo para la exposición, incluyendo proyector o pantalla, computadora portátil, conexión eléctrica y, de ser necesario según las condiciones del lugar, un sistema básico de audio. De igual forma, se prevé el uso de una presentación digital como soporte principal para el desarrollo temático de la jornada, junto con material digital breve de apoyo, elaborado con fines de refuerzo académico y consulta posterior.

En el plano organizativo, también se consideran recursos logísticos elementales, tales como listado de asistencia si la coordinación institucional lo estima pertinente y una articulación académica básica con la carrera de Licenciatura en

Farmacia o con el comité organizador correspondiente. En conjunto, estos requerimientos mantienen un nivel operativo sencillo, razonable y coherente con el alcance de la propuesta, lo que refuerza su viabilidad dentro de un escenario universitario realista, sin comprometer su pertinencia académica ni exceder las posibilidades institucionales previsibles.

5.8.9 Alcance y producto esperado de la propuesta

El alcance práctico de la propuesta se concreta en la posible realización de una jornada académica universitaria breve, estructurada en torno a los principales hallazgos del estudio y acompañada de un material digital de apoyo de carácter sintético. Esta actividad se concibe como un espacio de socialización académica y reflexión formativa orientado a visibilizar, en el entorno universitario, la importancia del análisis de la relación percibida entre las dinámicas comerciales presentes en farmacias privadas y el rol sanitario y ético del personal farmacéutico durante el proceso de dispensación de medicamentos.

En términos operativos, el producto esperado de la propuesta consiste en una actividad académica temática, factible y de alcance académico, dirigida a fortalecer la discusión profesional, ética, sanitaria y académica sobre una problemática identificada en el ámbito farmacéutico privado. De manera complementaria, se prevé la elaboración y entrega de un material digital breve, diseñado como recurso de apoyo para reforzar la síntesis de los contenidos abordados y favorecer la continuidad de la reflexión más allá del momento puntual de la jornada.

Debe precisarse que, conforme a la naturaleza metodológica y al alcance del presente trabajo de graduación, la propuesta no se formula como una intervención

orientada a demostrar cambios conductuales, transformaciones institucionales o efectos medibles posteriores. Su finalidad se ubica, de manera realista y coherente, en el plano de la proyección académica, la sensibilización profesional y la transferencia formativa de resultados, en correspondencia con el enfoque descriptivo y perceptual que sustenta la investigación. En este sentido, el producto esperado resulta congruente con los objetivos del estudio y con el nivel de factibilidad razonablemente atribuible a una propuesta académica derivada de un trabajo de graduación.

5.8.10 Viabilidad y factibilidad de la propuesta

La propuesta formulada presenta condiciones razonables de viabilidad y factibilidad dentro del entorno universitario en el que se proyecta su posible implementación. Esta valoración se sustenta en que su desarrollo se apoya en recursos básicos de disponibilidad institucional, en una modalidad de ejecución breve y de alcance académico, y en una estructura operativa que no exige intervenciones prolongadas ni requerimientos técnicos complejos. En consecuencia, se trata de una propuesta compatible con las condiciones previsibles de organización y funcionamiento de la carrera de Licenciatura de Farmacia, sin imponer cargas extraordinarias a la institución.

Asimismo, su factibilidad se fortalece por la posibilidad de articular la actividad con espacios académicos periódicos ya existentes, tales como jornadas formativas, seminarios, actividades científicas o encuentros internos de actualización profesional, lo que favorece una eventual inserción realista dentro de la dinámica universitaria. Del mismo modo, la propuesta no depende de nuevas autorizaciones por parte de establecimientos farmacéuticos privados para su ejecución, dado que se plantea como

una proyección académica derivada de los hallazgos del estudio y no como una fase adicional de recolección de datos o intervención externa sobre los escenarios evaluados.

De igual forma, la formulación propuesta mantiene coherencia con los principios de prudencia metodológica y con el tratamiento ético observado durante la investigación, en la medida en que respeta el carácter académico de la socialización, evita la exposición de información institucional sensible y se ajusta al alcance descriptivo y relacional perceptual del estudio. En este sentido, la propuesta conserva un nivel de realismo, pertinencia académica y consistencia metodológica compatible con los objetivos del trabajo de graduación, al constituirse como una alternativa formativa viable para proyectar y socializar los hallazgos obtenidos sin exceder el marco razonable de una investigación de este tipo.

En correspondencia con lo expuesto y una vez desarrollada la propuesta, se presentan a continuación las conclusiones derivadas del estudio, en función de los hallazgos obtenidos y del alcance metodológico de la investigación.

CONCLUSIONES

Las conclusiones que se presentan a continuación sintetizan los principales hallazgos del estudio, de forma coherente con los resultados obtenidos y con el alcance descriptivo y relacional-perceptual de la investigación.

La presente investigación permitió establecer que, en las farmacias privadas ubicadas en los alrededores de la Universidad Latina, sede David, el proceso de dispensación de medicamentos se desarrolla dentro de un entorno laboral en el que convergen exigencias operativas, condiciones organizativas, componentes comerciales y responsabilidades sanitarias y éticas propias del ejercicio farmacéutico. En este sentido, los resultados evidencian que la práctica de dispensación no ocurre de forma aislada, sino inserta en una dinámica institucional real en la que coexisten elementos administrativos y comerciales con las obligaciones profesionales vinculadas a la atención del usuario, lo que reafirma la pertinencia del problema planteado y la coherencia del enfoque adoptado para su análisis.

En relación con el primer objetivo específico, se concluye que las farmacias privadas incluidas en el estudio presentan un entorno de funcionamiento en el que las dinámicas comerciales constituyen una parte reconocible de la realidad laboral cotidiana. Los hallazgos permitieron identificar la presencia de exigencias administrativas en el entorno comercial, formas de organización del trabajo, metas vinculadas al desempeño comercial, estrategias de mercadeo y condiciones de competencia entre establecimientos, conformando el ámbito en el que el personal farmacéutico desarrolla sus funciones. Esta conclusión confirma que el proceso de

dispensación se desarrolla en el marco de una dinámica de funcionamiento en la que los factores comerciales forman parte del escenario habitual de trabajo.

Con respecto al segundo objetivo específico, se concluye que el personal farmacéutico participante continúa reconociendo la dispensación como un acto con contenido sanitario, técnico y ético, aun cuando su práctica se inserta en un ambiente condicionado por demandas organizativas y comerciales. Los resultados permiten sostener que la orientación al usuario, el criterio profesional, la responsabilidad frente al paciente y la dimensión ética del acto de dispensación conservan un lugar relevante dentro de la percepción del personal encuestado, lo que demuestra que el rol sanitario y ético permanece como un referente significativo dentro del ejercicio cotidiano en la farmacia privada.

En atención al tercer objetivo específico, se concluye que los resultados permiten reconocer una vinculación percibida entre las dinámicas comerciales del entorno farmacéutico privado y las decisiones o actuaciones profesionales durante la dispensación. Dicha vinculación, desde la lógica metodológica del estudio, no debe interpretarse como una relación causal ni como una oposición absoluta entre lo comercial y lo sanitario, sino como una coexistencia de factores que, según la percepción de los participantes, inciden en las condiciones en que se organiza y ejecuta el acto profesional. En consecuencia, el hallazgo central del estudio radica en evidenciar que el personal farmacéutico identifica un escenario donde ambas dimensiones convergen y deben ser equilibradas dentro de la práctica real.

Finalmente, se concluye que la propuesta académica formulada en el Capítulo V constituye una respuesta pertinente, viable y metodológicamente coherente con la naturaleza del trabajo de graduación. Dado que el estudio se orienta a describir percepciones y formas de vinculación dentro de un entorno delimitado, sin pretender medir efectos derivados de una intervención ni realizar valoraciones particulares sobre establecimientos específicos, la formulación de una jornada universitaria de socialización, análisis y fortalecimiento formativo se configura como la alternativa más sólida y congruente para traducir los hallazgos en un aporte académico útil. De este modo, la investigación no solo cumple su finalidad descriptiva y analítica, sino que también proyecta sus resultados hacia un espacio formativo coherente con el alcance real del estudio.

Con base en las conclusiones expuestas, se presentan seguidamente las recomendaciones, orientadas a la proyección académica, formativa y profesional de los hallazgos obtenidos.

RECOMENDACIONES

Las recomendaciones que se presentan a continuación se formulan en correspondencia con los hallazgos del estudio y dentro de los límites metodológicos de la investigación, con el propósito de fortalecer su utilidad académica, formativa y analítica en el ámbito universitario.

Se considera pertinente que las instancias académicas de la Licenciatura en Farmacia de la Universidad Latina, sede David, valoren los resultados de esta investigación como un insumo académico para fortalecer los procesos de formación, análisis y actualización vinculados al ejercicio farmacéutico en situaciones reales de farmacia privada. Su incorporación en jornadas académicas, seminarios, espacios de discusión o actividades de extensión puede contribuir al desarrollo de una formación más articulada con las condiciones reales en las que se desempeñará el profesional.

Resulta conveniente incorporar, dentro de los procesos formativos de la carrera, espacios de análisis sobre el entorno organizativo y comercial de las farmacias privadas, incluyendo aspectos como exigencias administrativas, organización del trabajo, metas institucionales, estrategias de mercadeo, competencia y rentabilidad, abordados desde una perspectiva académica y crítica. Esta orientación favorece una comprensión más realista del entorno en el que el personal farmacéutico desarrolla sus funciones, sin desvincularlo de su responsabilidad sanitaria.

Asimismo, se considera pertinente reforzar de manera permanente la reflexión académica y profesional sobre el rol sanitario y ético del personal farmacéutico durante la dispensación de medicamentos, enfatizando la importancia del criterio técnico, la orientación adecuada al usuario, la responsabilidad profesional y la centralidad del

bienestar del paciente. Este fortalecimiento adquiere especial relevancia en las farmacias privadas, donde la práctica cotidiana puede desarrollarse bajo múltiples exigencias administrativas y operativas.

Desde el ámbito universitario, conviene promover espacios de discusión ética aplicada y análisis profesional sobre la relación percibida entre las dinámicas comerciales del entorno farmacéutico privado y las decisiones profesionales durante la dispensación. Esta recomendación se plantea con fines formativos y reflexivos, orientada a consolidar criterios profesionales sólidos frente a escenarios reales en los que convergen exigencias comerciales, organizativas y sanitarias, sin convertir los hallazgos en juicios directos sobre establecimientos específicos.

Finalmente, se considera pertinente ejecutar y mantener la propuesta académica desarrollada en el Capítulo V como producto final del trabajo de graduación, por constituir la alternativa más coherente, realista y metodológicamente sustentada con base en los resultados obtenidos. Su implementación debe realizarse en espacios institucionales propios de la universidad, tales como jornadas científicas, seminarios, congresos académicos o actividades de extensión, con posibilidad de participación voluntaria de profesionales del entorno local, resguardando en todo momento la confidencialidad institucional y preservando el carácter académico, formativo y no orientado a la intervención directa que corresponde al alcance del estudio.

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICAS

Añino, R. A. (2010). *Repositorio Institucional de la Universidad de Panamá.* Obtenido de https://up-rid.up.ac.pa/5737/1/roman_anino.pdf

Arias, F. G. (2012). *El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica (6.ª ed.).* Editorial Episteme.

Asamblea Nacional de Panamá. (2024, 1 de febrero). *Ley 419 de 1 de febrero de 2024, que regula los medicamentos y otros productos para la salud humana y la adquisición pública de medicamentos, otros productos para la salud humana, insumos de salud, dispositivos y equipos médicos, y dicta otras disposicion.* Gaceta Oficial Digital No. 29962-A.

Conte Valdés, E. I. (2017). *Revista OFIL·ILAPHAR.* Obtenido de https://ilaphar.org/wp-content/uploads/2017/12/Original-4-OFIL-27-4.pdf

Conte-Valdés, E. C.-D.-D.-C.-Q. (2023). *Revista OFIL·ILAPHAR.* Obtenido de https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1699-714X2023000300014

Creswell, J.W. and Creswell, J.D. (2018). Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.ucg.ac.me/skladiste/blog_609332/objava_105202/fajlovi/Creswell.pdf

da Fonseca, e. a. (septiembre de 2025). *Public Health*. Obtenido de https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0033350625002719?via%3Dihub

Desselle, S. P. (2019). *Pharmacy, 7(3), Article 99.* Obtenido de https://doi.org/10.3390/pharmacy7030099

Esmalipour, R. L. (diciembre de 2021). *Saudi Pharmaceutical Journal*. Obtenido de ScienceDirect: https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1319016421002255?via%3Dihub

FIP. (2012). *Federación Internacional Farmacéutica.* Obtenido de https://www.fip.org/file/1476

FIP. (2014). *Federación Farmacéutica Internacional.* Obtenido de statement of professional standards: Codes of ethics for pharmacists.: https://www.fip.org/file/158

FIP/WHO. (2011). *World Health Organization, & International Pharmaceutical Federation.* Obtenido de guidelines on good pharmacy practice: Standards for quality of pharmacy services: https://www.who.int/docs/default-source/medicines/norms-and-standards/guidelines/distribution/trs961-annex8-fipwhoguidelinesgoodpharmacypractice.pdf

FIP/WHO. (2012). *Federación internacional farmacéutica/ world Health Organization.* Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.fip.org/files/fip/WHO/GPP%20guidelines%20FIP%20publication_final.pdf

Hepler, C. D. (1990). *American Journal of Hospital Pharmacy.* Obtenido de https://doi.org/10.1093/ajhp/47.3.533

Hernández-Sampieri, R. &. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta.* (M.-H. I. Editores., Ed.)

Homedes, N. &.-B. (2019). *World Medical & Health Policy.* Obtenido de https://doi.org/10.1002/wmh3.307

Hussain, R. &.-U. (2023). *Journal of Pharmaceutical Policy and Practice, 16, 118.* Obtenido de https://doi.org/10.1186/s40545-023-00626-0

Kotler, P. &. (2016). *Marketing management (15th ed.* Global.

Mathews, A. M. (2020). *Cureus.* Obtenido de https://doi.org/10.7759/cureus.9903

Ministerio de Salud de Panamá, &. O. (2012). Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Eric-Conte/publication/307510015_Perfil_Farmaceutico_de_Panama_Organizacion_Panamericana_de_la_Salud/links/57c6fb6f08aec24de042a4b6/Perfil-Farmaceutico-de-Panama-Organizacion-Panamericana-de-la-Salud.pdf

Ministerio de Trabajo, Previsión Social y Salud Pública de Panamá. (4 de septiembre de 1963. 4 de septiembre). Decreto 309, Gaceta oficial 14962. Obtenido de https://docs.panama.justia.com/federales/decretos/309-de-1963-sep-16-1963.pdf

MINSA, O. (2012). *Ministerio de Salud de Panamá, & Organización Panamericana de la Salud/Organización Mundial de la Salud.* Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Eric-Conte/publication/307510015_Perfil_Farmaceutico_de_Panama_Organizacion_Panamericana_de_la_Salud/links/57c6fb6f08aec24de042a4b6/Perfil-Farmaceutico-de-Panama-Organizacion-Panamericana-de-la-Salud.pdf

OMS. (2011). *Organización Mundial de la Salud*. Obtenido de https://www.who.int/publications/i/item/WHO-EMP-MIE-2011-2.4

OPS. (2011). *Organización Panamericana de la Salud.* Obtenido de Guía servicios farmacéuticos en la atención primaria de salud.: https://www.paho.org/sites/default/files/APS-Servicios-farmaceuticos-Guia-SF-2011.pdf

OPS. (2013). *Organización Panamericana de la Salud.* Obtenido de https://iris.paho.org/items/67a37acd-0c89-4144-9126-8239df1988be

OPS. (2017). *Organización Panamericana de la Salud.* Obtenido de https://www.paho.org/es/documentos/acceso-uso-racional-medicamentos-otras-tecnologias-sanitarias-estrategicos-alto-costo

OPS. (2018). *Organización Panamericana de la Salud.* Obtenido de https://www.paho.org/es/temas/politicas-farmaceuticas

OPS. (2023). *OPS.* Obtenido de https://www.paho.org/es/noticias/4-10-2023-ops-busca-fortalecer-servicios-farmaceuticos-americas

OPS. (2024). *Organización Panamericana de la Salud*. Obtenido de Servicios farmacéuticos basados en la atención primaria de salud: Herramienta para la evaluación de la calidad de la prestación de los servicios farmacéuticos en países de la Región de las Américas. : https://iris.paho.org/items/67a37acd-0c89-4144-9126-8239df1988be

Panamá, M. d. (2022). *MINSA.* Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.minsa.gob.pa/sites/default/files/direcciones/analisis_situacion_financiamiento_salud_panama.pdf

Roberto Hernández Sampieri, C. F. (2014). Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://apiperiodico.jalisco.gob.mx/api/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf

Rojas-León, C. S.-C.-B.-G. (2022). *Revista OFIL·ILAPHAR*. Obtenido de Servicios de atención farmacéutica en farmacias de comunidad privada de Costa Rica: Percepción de usuarios.: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.ilaphar.org/wp-content/uploads/2022/11/ORG-4-OFIL-32-4.pdf

Román-Collazo, C. A.-P.-C. (2020). *Scielo Revista Habanera de Ciencias Médicas*. Obtenido de Consideraciones éticas en la dispensación de medicamentos en farmacias de Ecuador. : http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-519X2020000600015

Sánchez Torres, M. B. (2001). *Repositorio de la Universidad de Panamá.* Obtenido de https://up-rid.up.ac.pa/4618/

WHO. (2023). *World Health Organization.* Obtenido de https://www.who.int/medicines/areas/rational_use/en/

Zavaleta-Monestel, E. M.-B.-J.-C. (2026). *Frontiers in Health Services*. Obtenido de https://doi.org/10.3389/frhs.2026.1781501

ANEXOS

Anexo 1

Delimitación geográfica del área de estudio y ubicación de las farmacias privadas incluidas en la investigación

Nota**.** La delimitación presentada corresponde a una representación del área de estudio, elaborada a partir de un punto de referencia ubicado en la Universidad Latina, sede David, e incluye la ubicación aproximada de las farmacias privadas consideradas en la investigación. Su finalidad es ilustrar el entorno de la muestra, sin pretender una georreferenciación cartográfica exacta. Elaboración propia con base en Google Maps (2026).

Anexo 2

Cuestionario utilizado como instrumento de recolección de datos

“Percepción del personal farmacéutico sobre la relación entre las dinámicas comerciales y su rol sanitario y ético en farmacias privadas ubicadas en los alrededores de la Universidad Latina, sede David, primer cuatrimestre del año 2026”

Instrucciones:

El presente cuestionario es de carácter académico y confidencial. Su objetivo es recopilar información sobre la experiencia profesional del personal farmacéutico en farmacias privadas en entornos comerciales. No existen respuestas correctas o incorrectas. Marque la opción que mejor represente su experiencia.

Escala de respuesta (para ítems cerrados):
1 = Totalmente en desacuerdo
2 = En desacuerdo
3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4 = De acuerdo
5 = Totalmente de acuerdo

Sección I. Datos generales del participante

1. La participación en este estudio es completamente voluntaria. La información proporcionada será confidencial y utilizada exclusivamente con fines académicos. No se recopilarán datos personales que permitan identificar al participante o al establecimiento. Al marcar la opción correspondiente, usted confirma que ha leído la información anterior y acepta participar en el estudio.
   Sí No

2. Cargo que desempeña en la farmacia:
   ☐ Farmacéutico(a)
   ☐ Técnico(a) en farmacia

3. Tipo de farmacia donde labora:
   ☐ Independiente
   ☐ Cadena farmacéutica

4. Años de experiencia en farmacia comunitaria:
   ☐ Menos de 1 año
   ☐ 1 a 5 años
   ☐ 6 a 10 años
   ☐ Más de 10 años

Anexo 2 (continuación)

Sección II. Exigencias administrativas en el entorno laboral

5. Además de la dispensación de medicamentos, realizo tareas administrativas dentro de la farmacia.
   Sí No

6. Las tareas administrativas que realizo forman parte de mis actividades diarias habituales.
   Sí No

7. Las tareas administrativas se relacionan con el tiempo de atención al paciente.
   ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

8. Las tareas administrativas se relacionan con el proceso de dispensación de medicamentos.
   ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

9. Las funciones administrativas que realizo están claramente definidas por el establecimiento.
   ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

Sección III. Organización del trabajo en el entorno laboral comercial privado

10. Al iniciar mis labores en la farmacia, se me explicó claramente cuáles eran mis responsabilidades profesionales.
    ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

11. Las funciones que se desempeñan corresponden con la normativa vigente.
    ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

12. Realizo funciones que considero distintas a las establecidas para mi cargo según la legislación sanitaria.
    ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

13. He recibido orientación o capacitación sobre mis funciones legales como profesional del área farmacéutica.
    ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

Anexo 2 (continuación)

Sección IV.

a) Metas de venta

14. En su lugar de trabajo, existen metas de venta establecida.
    ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

15. Las metas de venta se relacionan con la dinámica del trabajo en la farmacia.
    ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

16. Percepción sobre exigencias para promover productos.
    ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

17. Durante el ejercicio profesional en esta farmacia, ¿ha recibido propuestas de bonificación, incentivos económicos o beneficios vinculados al cumplimiento de metas de venta?
    ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

b) Estrategias de mercadeo

18. La farmacia utiliza estrategias de mercadeo para incentivar la venta de productos.
    ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

19. Las estrategias de mercado se relacionan con las recomendaciones al paciente.
    ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

c) Competencia comercial y rentabilidad

20. La competencia entre farmacias se relaciona con la organización de trabajo.
    ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

21. En la farmacia, se prioriza la rentabilidad.
    ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

Sección V. Rol sanitario y ético en la dispensación

a) Rol sanitario

22. Considero que la dispensación de medicamentos es un acto sanitario fundamental.
    Sí No

Anexo 2 (continuación)

23. Durante la dispensación, priorizo el bienestar del paciente por encima de intereses comerciales.
    ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

b) Rol ético

24. Las exigencias comerciales se relacionan con las decisiones profesionales.
    ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

25. Me siento con autonomía profesional para tomar decisiones técnicas durante la dispensación.
    ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

26. Considero que mi formación profesional me permite actuar de manera ética frente a presiones comerciales.
    ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

Sección VI. Percepción general

27. Considero que existe un equilibrio adecuado entre las exigencias comerciales y el rol sanitario del personal farmacéutico en la farmacia donde laboro.
    ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

28. En su opinión, ¿qué factores influyen más en la dispensación de medicamentos en su lugar de trabajo?
    ☐ Exigencias administrativas
    ☐ Dinámicas comerciales
    ☐ Normativa sanitaria
    ☐ Criterio profesional
    ☐ Todos los anteriores

29. ¿Cómo califica el nivel de competencia en su entorno laboral?
    ☐ muy alto
    ☐ alto
    ☐ moderado
    ☐ bajo

Anexo 2 (continuación)

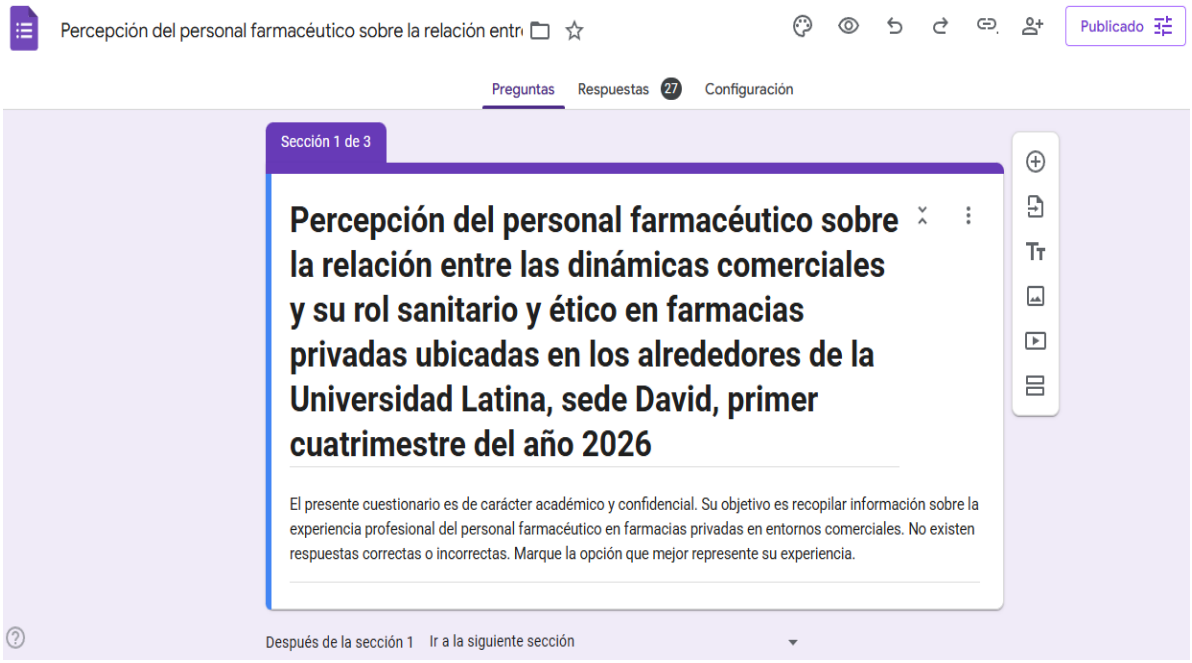
Información complementaria

30. Comentarios adicionales (opcional):

Nota. Se presenta el cuestionario estructurado diseñado para la presente investigación, incluyendo su introducción, instrucciones de llenado, escala de respuesta, ítems de caracterización general y preguntas correspondientes a las dimensiones analizadas. Este instrumento constituyó el medio principal para la recolección de los datos.

Anexo 3

Evidencia del formulario digital utilizado para la aplicación virtual del cuestionario



Nota. Se presentan captura de pantalla del formulario digital elaborado en Google Forms, utilizado para la aplicación virtual del cuestionario a los participantes. Su inclusión tiene como finalidad evidenciar el formato tecnológico empleado durante el proceso de recolección de datos.

Anexo 4

Matriz de operacionalización correspondiente al objetivo específico 1

Objetivo específico 1: Identificar las dinámicas comerciales presentes en las farmacias privadas ubicadas en los alrededores de la Universidad Latina, sede David, primer cuatrimestre del año 2026

Variable	Dimensión	Indicador	Ítem	Descripción operativa del ítem	Escala de medición
Dinámicas comerciales en farmacias privadas	Exigencias administrativas del entorno comercial	Realización de tareas administrativas	5	Identificación de la ejecución de tareas administrativas durante la jornada laboral.	Nominal dicotómica (Sí/No)
		Frecuencia de tareas administrativas	6	Regularidad con la que se realizan tareas administrativas.	Nominal dicotómica (Sí/No)
		Relación entre tareas administrativas y tiempo en la atención al paciente	7	Asociación entre la carga administrativa y el tiempo dedicado al paciente.	Escala tipo Likert de 5 puntos
		Relación entre tareas administrativas y el proceso de dispensación	8	Asociación entre las tareas administrativas y el proceso de dispensación.	Escala tipo Likert de 5 puntos
		Claridad de funciones administrativas	9	Nivel de claridad en la asignación de funciones administrativas.	Escala tipo Likert de 5 puntos
	Organización del trabajo en el entorno laboral comercial privado	Claridad de las funciones iniciales	10	Comprensión inicial de las funciones al incorporarse al trabajo.	Escala tipo Likert de 5 puntos
		Cumplimiento de normativa sanitaria	11	Relación entre las funciones desempeñadas y la normativa sanitaria vigente.	Escala tipo Likert de 5 puntos
		Funciones fuera del marco legal	12	Identificación de actividades no alineadas con el marco legal.	Escala tipo Likert de 5 puntos
		Capacitación en funciones legales	13	Nivel de formación recibida sobre funciones legales.	Escala tipo Likert de 5 puntos
	Metas de venta	Existencia de metas de venta	14	Presencia de metas de venta en el entorno laboral.	Escala tipo Likert de 5 puntos
		Relación entre metas de venta y dinámica laboral	15	Asociación entre metas comerciales y dinámica laboral.	Escala tipo Likert de 5 puntos
		Exigencia para promover productos	16	Percepción sobre solicitudes o requerimientos para la promoción de productos.	Escala tipo Likert de 5 puntos
		Incentivos vinculados a ventas	17	Existencia de incentivos relacionados con el cumplimiento de ventas.	Escala tipo Likert de 5 puntos
	Estrategias de mercadeo	Uso de estrategias de mercado	18	Implementación de estrategias comerciales en la farmacia.	Escala tipo Likert de 5 puntos
		Relación entre mercadeo y recomendaciones	19	Asociación entre estrategias comerciales y recomendaciones brindadas al paciente.	Escala tipo Likert de 5 puntos
	Competencia y rentabilidad	Relación entre competencia y organización	20	Asociación entre el nivel de competencia y la organización del trabajo.	Escala tipo Likert de 5 puntos
		Priorización de la rentabilidad	21	Nivel en que la rentabilidad es priorizada en la farmacia.	Escala tipo Likert de 5 puntos

Nota. Elaboración propia con base en la estructura metodológica del estudio y en el diseño del cuestionario aplicado, 2026.

Anexo 5

Matriz de operacionalización correspondiente al objetivo específico 2

Objetivo específico 2: Describir la percepción del personal farmacéutico sobre su rol sanitario y ético durante el proceso de dispensación de medicamentos en las farmacias privadas ubicadas en los alrededores de la Universidad Latina, sede David, primer cuatrimestre del año 2026.

Variable	Dimensión	Indicador	Ítem	Descripción operativa del ítem	Escala de medición
Rol sanitario y ético del personal farmacéutico	Rol sanitario	Dispensación como acto sanitario	22	Reconocimiento de la dispensación como una actividad sanitaria.	Nominal dicotómica (Sí/No)
		Priorización del bienestar del paciente	23	Nivel en que se prioriza la salud del paciente durante la atención.	Escala tipo Likert de 5 puntos
	Rol ético	Relación entre exigencias comerciales y decisiones profesionales	24	Asociación entre exigencias comerciales y toma de decisiones profesionales.	Escala tipo Likert de 5 puntos
		Autonomía profesional	25	Capacidad percibida para tomar decisiones profesionales.	Escala tipo Likert de 5 puntos
		Actuación ética profesional	26	Nivel de actuación conforme a principios éticos.	Escala tipo Likert de 5 puntos
	Percepción global	Equilibrio entre lo comercial y lo sanitario	27	Percepción sobre el equilibrio entre funciones comerciales y sanitarias.	Escala tipo Likert de 5 puntos
		Factores que intervienen en la dispensación	28	Identificación de factores que se relacionan en el proceso de dispensación.	Nominal politómica
		Nivel de competencia comercial percibida	29	Nivel percibido de exigencia o competencia comercial.	Escala ordinal

Nota. Elaboración propia con base en la estructura metodológica del estudio y en el diseño del cuestionario aplicado en el primer cuatrimestre del 2026.

Anexo 6

Matriz de operacionalización correspondiente al objetivo específico 3

Objetivo específico 3: Examinar cómo el personal farmacéutico percibe que las dinámicas comerciales se vinculan con sus decisiones y actuaciones profesionales durante el proceso de dispensación de medicamentos en las farmacias privadas ubicadas en los alrededores de la Universidad Latina, sede David, en el primer cuatrimestre del año 2026.

Variables relacionadas	Dimensiones involucradas	Indicadores integradores	Ítems seleccionados	Descripción operativa	Escala de medición
Dinámicas comerciales en farmacias privadas y rol sanitario y ético del personal farmacéutico	Exigencias administrativas del entorno comercial, organización del trabajo en el entorno laboral comercial privada, metas de venta, estrategias de mercadeo, competencia y rentabilidad, rol sanitario, rol ético y percepción global	Ítems con carácter relacional entre el entorno comercial y la actuación profesional	7, 8, 12, 15, 16, 17, 19, 21, 23, 24, 25, 26, 27, 28 y 29	Integración analítica entre las condiciones comerciales percibidas y las decisiones y actuaciones profesionales durante la dispensación.	Mixta, según la naturaleza del ítem

Nota. Para el objetivo específico 3, debido a su carácter analítico e integrador, se empleó una selección intencional de ítems con capacidad relacional entre ambas variables. Por tanto, este objetivo no replica de forma independiente toda la matriz de operacionalización, sino que se apoya en los ítems que permiten examinar la vinculación entre las dinámicas comerciales y las decisiones y actuaciones profesionales del personal farmacéutico durante la dispensación de medicamentos. Elaboración propia, del primer cuatrimestre del año 2026.

Anexo 7

Trazabilidad analítica de los ítems según objetivos específicos

Nota introductoria. La presente tabla evidencia la correspondencia metodológica entre cada ítem del cuestionario, la variable y dimensión que operacionaliza, su justificación de inclusión y la lógica de interpretación prevista para el análisis de resultados en el Capítulo IV. En el caso del objetivo específico 3, los ítems se presentan nuevamente por su carácter transversal, analítico y relacional, en coherencia con la matriz de operacionalización integradora desarrollada en el Anexo 5.

Objetivo específico 1

Identificar las dinámicas comerciales presentes en las farmacias privadas ubicadas en los alrededores de la Universidad Latina, sede David, en el primer cuatrimestre del año 2026.

Ítems	Variable	Dimensión	Justificación metodológica de inclusión	Interpretación analítica prevista en el Capítulo IV
5	Dinámicas comerciales en farmacias privadas	Exigencias administrativas del entorno comercial	Se incluye porque permite identificar si el personal farmacéutico realiza tareas administrativas durante su jornada laboral, constituyendo un indicador inicial de las exigencias operativas y organizativas presentes en el entorno laboral.	En el Capítulo IV se analizará mediante frecuencias absolutas, porcentajes y distribución de respuestas, con el fin de determinar la presencia de tareas administrativas como parte de las dinámicas comerciales y organizativas del establecimiento.
6			Se incorpora porque permite conocer la frecuencia con la que dichas tareas administrativas forman parte del ejercicio profesional cotidiano, profundizando en la intensidad con la que esta exigencia se integra a la práctica laboral.	Se interpretará de forma descriptiva para establecer la regularidad con la que las tareas administrativas se incorporan al trabajo diario del personal farmacéutico dentro del entorno de farmacia privada.
7			Se incluye porque permite explorar si la carga administrativa percibida se relaciona con el tiempo disponible para la atención al paciente, aportando evidencia sobre posibles efectos funcionales de las exigencias organizativas dentro del entorno comercial.	Se analizará como indicador descriptivo de posible interferencia entre carga administrativa y tiempo de atención farmacéutica, identificando si las exigencias administrativas son percibidas como condicionantes de la calidad o disponibilidad de atención.
8			Se incorpora porque permite examinar si las tareas administrativas se vinculan con el desarrollo del proceso de dispensación de medicamentos, aspecto relevante para caracterizar cómo las exigencias operativas inciden en la práctica cotidiana.	En el análisis del Capítulo IV se interpretará como indicador descriptivo de la relación percibida entre exigencias administrativas y desarrollo del proceso de dispensación, permitiendo valorar su incidencia dentro de la dinámica laboral.

Anexo 7 (continuación)

Ítems	Variable	Dimensión	Justificación metodológica de inclusión	Interpretación analítica prevista en el Capítulo IV
9	Dinámicas comerciales en farmacias privadas	Exigencias administrativas del entorno comercial	Se incluye porque permite valorar el nivel de claridad con que se asignan las funciones administrativas dentro del establecimiento, aportando información sobre la organización funcional del trabajo.	Se interpretará de forma descriptiva para identificar el grado de claridad funcional respecto a las responsabilidades administrativas asignadas al personal farmacéutico.
10		Organización del trabajo en el entorno laboral comercial privado	Se incorpora porque permite identificar la claridad de las funciones iniciales en el momento de incorporarse al puesto, como parte de la organización interna del trabajo y del proceso de inducción funcional.	Se analizará como indicador descriptivo del nivel de estructuración organizacional percibido al inicio del desempeño laboral dentro de la farmacia.
11			Se incluye porque permite examinar la percepción sobre la relación entre las funciones desempeñadas y el cumplimiento de la normativa sanitaria vigente, elemento clave para comprender la organización del trabajo dentro del marco regulatorio.	En el Capítulo IV, se interpretará como indicador descriptivo de correspondencia entre funciones desempeñadas y exigencias del marco sanitario aplicable al ejercicio farmacéutico.
12			Se incorpora porque permite detectar si el participante percibe la realización de funciones fuera del marco legal o técnico esperado, lo cual constituye un elemento importante para caracterizar tensiones dentro de la dinámica laboral.	Se analizará como indicador descriptivo de posibles desajustes entre la organización del trabajo y el marco legal o técnico del ejercicio farmacéutico en farmacias privadas.
13			Se incluye porque permite conocer el nivel de capacitación recibida sobre funciones legales y responsabilidades profesionales, aportando información sobre el soporte institucional al desempeño adecuado.	Se interpretará de forma descriptiva para valorar el grado de formación percibida respecto a las funciones legal y técnicamente establecidas.
14		Metas de venta	Se incorpora porque permite determinar la existencia percibida de metas de venta dentro del entorno laboral farmacéutico, identificando una expresión explícita de presión comercial institucional.	Se analizará como indicador descriptivo de presencia de metas de venta, permitiendo reconocer la existencia de exigencias comerciales formales dentro del establecimiento.

Anexo 7 (continuación)

Ítems	Variable	Dimensión	Justificación metodológica de inclusión	Interpretación analítica prevista en el Capítulo IV
15	Dinámicas comerciales en farmacias privadas	Metas de ventas	Se incluye porque permite examinar si las metas de venta se perciben como un factor que influye en la dinámica laboral general del establecimiento.	Se interpretará como indicador descriptivo de incidencia de las metas comerciales en la organización cotidiana del trabajo dentro de la farmacia.
16			Se incorpora porque permite identificar la percepción de exigencias orientadas a la promoción de determinados productos, constituyendo una manifestación directa de presión comercial sobre el ejercicio profesional.	En el Capítulo IV, se analizará como indicador descriptivo de presencia de presión comercial orientada a la promoción de productos específicos dentro de la farmacia.
17			Se incluye porque permite conocer si existen incentivos vinculados al cumplimiento de ventas o al desempeño comercial, aspecto relevante para caracterizar mecanismos institucionales de refuerzo comercial.	Se interpretará como indicador descriptivo de existencia de incentivos asociados al rendimiento comercial dentro del establecimiento farmacéutico.
18		Estrategias de mercadeo	Se incorpora porque permite identificar la implementación de estrategias de mercado dentro del establecimiento farmacéutico, aportando información sobre la presencia de prácticas comerciales estructuradas.	Se analizará de forma descriptiva para reconocer la presencia y uso de estrategias de mercadeo como parte del funcionamiento institucional de la farmacia privada.
19			Se incluye porque permite explorar la relación entre las estrategias de mercadeo y las recomendaciones brindadas al paciente, aportando evidencia sobre cómo dichas estrategias pueden integrarse a la práctica cotidiana.	Se interpretará como indicador descriptivo de posible incidencia del mercadeo en la orientación o recomendación farmacéutica brindada al usuario.
20		Competencia y rentabilidad	Se incorpora porque permite examinar si la competencia entre farmacias se percibe como un factor que influye en la organización del trabajo, aspecto importante para caracterizar el entorno económico-institucional.	Se analizará como indicador descriptivo de influencia del entorno competitivo sobre la dinámica interna y organización funcional del establecimiento farmacéutico.

Anexo 7 (continuación)

Ítems	Variable	Dimensión	Justificación metodológica de inclusión	Interpretación analítica prevista en el Capítulo IV
21	Dinámicas comerciales en farmacias privadas	Competencia y rentabilidad	Se incluye porque permite valorar el nivel en que la rentabilidad es priorizada dentro del funcionamiento de la farmacia, aportando un indicador central de la lógica económica del establecimiento.	En el Capítulo IV se interpretará como indicador descriptivo del peso de la rentabilidad y de la lógica económica dentro del entorno laboral farmacéutico.

Objetivo específico 2

Describir la percepción del personal farmacéutico sobre su rol sanitario y ético durante el proceso de dispensación de medicamentos en las farmacias privadas ubicadas en los alrededores de la Universidad Latina, sede David, en el primer cuatrimestre del año 2026.

Ítems	Variable	Dimensión	Justificación metodológica de inclusión	Interpretación analítica prevista en el Capítulo IV
22	Rol sanitario y ético del personal farmacéutico	Rol sanitario	Se incorpora porque permite identificar si el participante reconoce la dispensación de medicamentos como un acto sanitario, constituyendo un referente conceptual básico del rol profesional.	Se analizará como indicador descriptivo del reconocimiento del componente sanitario inherente al proceso de dispensación.
23			Se incluye porque permite examinar el nivel en que se prioriza el bienestar del paciente durante la atención farmacéutica, aspecto central del rol sanitario.	En el Capítulo IV, se interpretará como indicador descriptivo del grado de orientación sanitaria y centrada en el paciente dentro del ejercicio profesional.
24		Rol ético	Se incorpora porque permite explorar la percepción sobre la relación entre exigencias comerciales y decisiones profesionales, elemento clave para comprender la dimensión ética del ejercicio farmacéutico.	Se analizará como indicador descriptivo de percepción sobre la posible influencia de exigencias comerciales en la toma de decisiones profesionales durante la dispensación.
25			Se incluye porque permite valorar la autonomía profesional percibida frente a presiones o condicionantes del entorno laboral, aspecto esencial del rol ético.	Se interpretará como indicador descriptivo del grado de independencia profesional percibida en la toma de decisiones durante la dispensación.
26			Se incorpora porque permite examinar la percepción sobre la actuación conforme a principios éticos en el ejercicio profesional, aportando evidencia sobre el componente ético del rol farmacéutico.	Se analizará como indicador descriptivo del nivel de actuación ética percibida durante el proceso de dispensación de medicamentos.

Anexo 7 (continuación)

Ítems	Variable	Dimensión	Justificación metodológica de inclusión	Interpretación analítica prevista en el Capítulo IV
27	Rol sanitario y ético del personal farmacéutico	Percepción global	Se incluye porque permite explorar la percepción sobre el equilibrio entre lo comercial y lo sanitario dentro del ejercicio farmacéutico, integrando ambas dimensiones del rol profesional.	En el Capítulo IV, se interpretará como indicador descriptivo de equilibrio o coexistencia percibida entre lo comercial y la responsabilidad sanitaria.
28			Se incorpora porque permite identificar los factores que intervienen en el proceso de dispensación desde la perspectiva del participante, favoreciendo una visión integral del acto profesional.	Se analizará de forma descriptiva para reconocer la interacción de factores sanitarios, éticos, técnicos y comerciales dentro del proceso de dispensación.
29			Se incluye porque permite conocer el nivel de competencia o exigencia comercial percibida por el personal farmacéutico, aportando un referente relevante para interpretar el rol profesional.	Se interpretará como indicador descriptivo sintético del entorno competitivo comercial percibido en el ejercicio farmacéutico.

Objetivo específico 3

Examinar cómo el personal farmacéutico percibe que las dinámicas comerciales se vinculan con sus decisiones y actuaciones profesionales durante el proceso de dispensación de medicamentos en las farmacias privadas ubicadas en los alrededores de la Universidad Latina, sede David, en el primer cuatrimestre del año 2026.

Ítems	Variable	Dimensión	Justificación metodológica de inclusión	Interpretación analítica prevista en el Capítulo IV
7	Dinámicas comerciales en farmacias privadas y rol sanitario y ético del personal farmacéutico	Exigencias administrativas del entorno comercial/ rol sanitario	Se incorpora mediante correspondencia metodológica directa de carácter transversal, analítico y relacional, debido a que permite examinar cómo la carga administrativa percibida puede vincularse, desde la percepción del participante, con el tiempo destinado a la atención del paciente, aspecto relevante para comprender la forma en que se desarrolla la actuación profesional durante la dispensación.	En el Capítulo IV, se interpretará mediante una lectura descriptiva relacional, permitiendo analizar si las exigencias administrativas son percibidas como elementos vinculados con el tiempo de atención farmacéutica y con la manera en que el personal farmacéutico desarrolla su actuación profesional frente al paciente.

Anexo 7 (continuación)

Ítems	Variable	Dimensión	Justificación metodológica de inclusión	Interpretación analítica prevista en el Capítulo IV
8	Dinámicas comerciales en farmacias privadas y rol sanitario y ético del personal farmacéutico	Exigencias administrativas del entorno comercial / Rol sanitario	Se incluye por su capacidad para examinar si las tareas administrativas son percibidas como vinculadas al proceso de dispensación, permitiendo valorar la interacción entre exigencias operativas del entorno comercial y la ejecución del acto profesional farmacéutico.	Su análisis permitirá interpretar si las exigencias administrativas en el entorno comercial son percibidas como compatibles, limitantes o vinculada con posibles tensiones en el desarrollo del proceso de dispensación de medicamentos.
12		Organización del trabajo en el entorno laboral comercial privado / Rol ético	Se incorpora porque permite identificar si el participante percibe que realiza funciones distintas a las establecidas legalmente para su cargo, lo cual resulta metodológicamente útil para examinar si la organización del trabajo en el entorno comercial puede relacionarse perceptualmente con tensiones en el cumplimiento del rol profesional.	Se interpretará como indicador relacional de la forma en que la organización del trabajo es percibida en relación con el ejercicio profesional conforme a las funciones legalmente establecidas.
15		Metas de venta / Percepción global	Se incluye porque permite examinar si las metas de venta son percibidas como vinculadas con la dinámica cotidiana del trabajo en farmacia, aportando evidencia para interpretar cómo estas exigencias comerciales son leídas por el participante en relación con el ejercicio profesional durante la dispensación.	Su lectura permitirá analizar si las metas de venta son percibidas como elementos compatibles con la rutina profesional o como factores vinculados a tensión dentro del desempeño durante la dispensación.
16		Metas de venta / Rol ético	Se incorpora porque permite valorar la percepción sobre exigencias para promover productos, constituyendo un ítem clave para examinar si la presión comercial percibida se vincula con el criterio técnico y profesional durante la dispensación.	Se interpretará como indicador relacional del grado en que las exigencias para promover productos son percibidas como factores vinculados con el criterio profesional durante el acto de dispensación.

Anexo 7 (continuación)

Ítems	Variable	Dimensión	Justificación metodológica de inclusión	Interpretación analítica prevista en el Capítulo IV
17	Dinámicas comerciales en farmacias privadas y rol sanitario y ético del personal farmacéutico	Metas de venta / Rol ético	Se incluye porque permite identificar la presencia de bonificaciones o incentivos vinculados a metas de venta, aspecto relevante para examinar cómo los estímulos económicos son percibidos en relación con las decisiones y actuaciones profesionales del personal farmacéutico.	Su análisis permitirá interpretar si la existencia de incentivos económicos es percibida como un elemento neutro, complementario en relación con la actuación profesional durante la dispensación.
19		Estrategias de mercadeo / Rol sanitario	Se incorpora porque permite explorar si las estrategias de mercadeo son percibidas como vinculadas a las recomendaciones brindadas al paciente, aspecto central para examinar la interacción entre lógica comercial y orientación profesional durante la dispensación.	Se analizará como indicador relacional de la posible vinculación percibida entre mercadeo y recomendaciones farmacéuticas, permitiendo identificar percepciones de equilibrio, influencia entre ambas dimensiones.
21		Competencia y rentabilidad / Percepción global	Se incluye porque permite valorar si la rentabilidad es percibida como prioritaria dentro del establecimiento, aportando un referente clave para examinar cómo la lógica económica es interpretada por el participante en relación con el ejercicio del rol sanitario y ético del personal farmacéutico.	Se interpretará como indicador relacional del peso percibido de la rentabilidad y de su posible vinculación con escenarios de equilibrio, condicionamiento percibido o tensión respecto del rol sanitario durante la dispensación.
23		Rol sanitario / Percepción global	Se incorpora porque permite valorar si el bienestar del paciente es percibido como prioritario dentro de un entorno donde existen exigencias comerciales, lo cual resulta esencial para el análisis relacional del objetivo específico 3.	Su lectura permitirá interpretar si el bienestar del paciente es percibido como eje rector del ejercicio profesional pese a la presencia de dinámicas comerciales en el establecimiento.
24		Rol ético / Percepción global	Se incluye porque permite explorar de forma directa la percepción sobre la relación entre exigencias comerciales y decisiones profesionales, constituyendo uno de los ítems de mayor capacidad relacional dentro del objetivo específico 3.	Se analizará como indicador central de la percepción sobre la vinculación entre presión comercial y toma de decisiones profesionales durante la dispensación.

Anexo 7 (continuación)

Ítems	Variable	Dimensión	Justificación metodológica de inclusión	Interpretación analítica prevista en el Capítulo IV
25	Dinámicas comerciales en farmacias privadas y rol sanitario y ético del personal farmacéutico	Rol ético / Percepción global	Se incorpora porque permite valorar la autonomía profesional percibida frente a presiones o condicionantes del entorno laboral, aspecto metodológicamente esencial para examinar el margen de independencia del personal farmacéutico dentro de un entorno comercial privado.	Se interpretará como indicador relacional del grado de independencia profesional percibida frente al entorno comercial del establecimiento, permitiendo identificar posibles condicionamientos desde la percepción del participante.
26			Se incluye por su capacidad para evidenciar cómo la actuación ética profesional es percibida dentro de un entorno con exigencias comerciales, favoreciendo el examen relacional entre principios éticos y entorno laboral.	En el análisis del Capítulo IV, se interpretará como indicador relacional entre principios éticos y condiciones comerciales del ejercicio farmacéutico, permitiendo una lectura integradora de ambas dimensiones desde la percepción del participante.
27		Percepción global	Se incorpora porque permite valorar de manera integradora la percepción sobre el equilibrio entre lo comercial y lo sanitario, constituyendo un ítem síntesis de alta relevancia analítica.	Se analizará como indicador sintético del balance percibido entre la lógica comercial y la responsabilidad sanitaria, aportando un criterio integrador para la interpretación del objetivo específico 3.
28			Se incluye porque permite identificar los factores que intervienen en la dispensación, facilitando una lectura integradora de los elementos comerciales, sanitarios, éticos y técnicos que confluyen en el acto profesional.	Se interpretará como indicador relacional e integrador de los factores concurrentes en el proceso de dispensación, permitiendo analizar la complejidad del entorno profesional percibido.
29			Se incorpora porque el nivel de competencia o exigencia comercial percibida constituye un elemento contextual clave para interpretar su posible vinculación con las decisiones y actuaciones profesionales del personal farmacéutico.	En el Capítulo IV, se analizará como indicador contextual integrador del entorno comercial percibido y de su vinculación con la práctica profesional durante la dispensación.

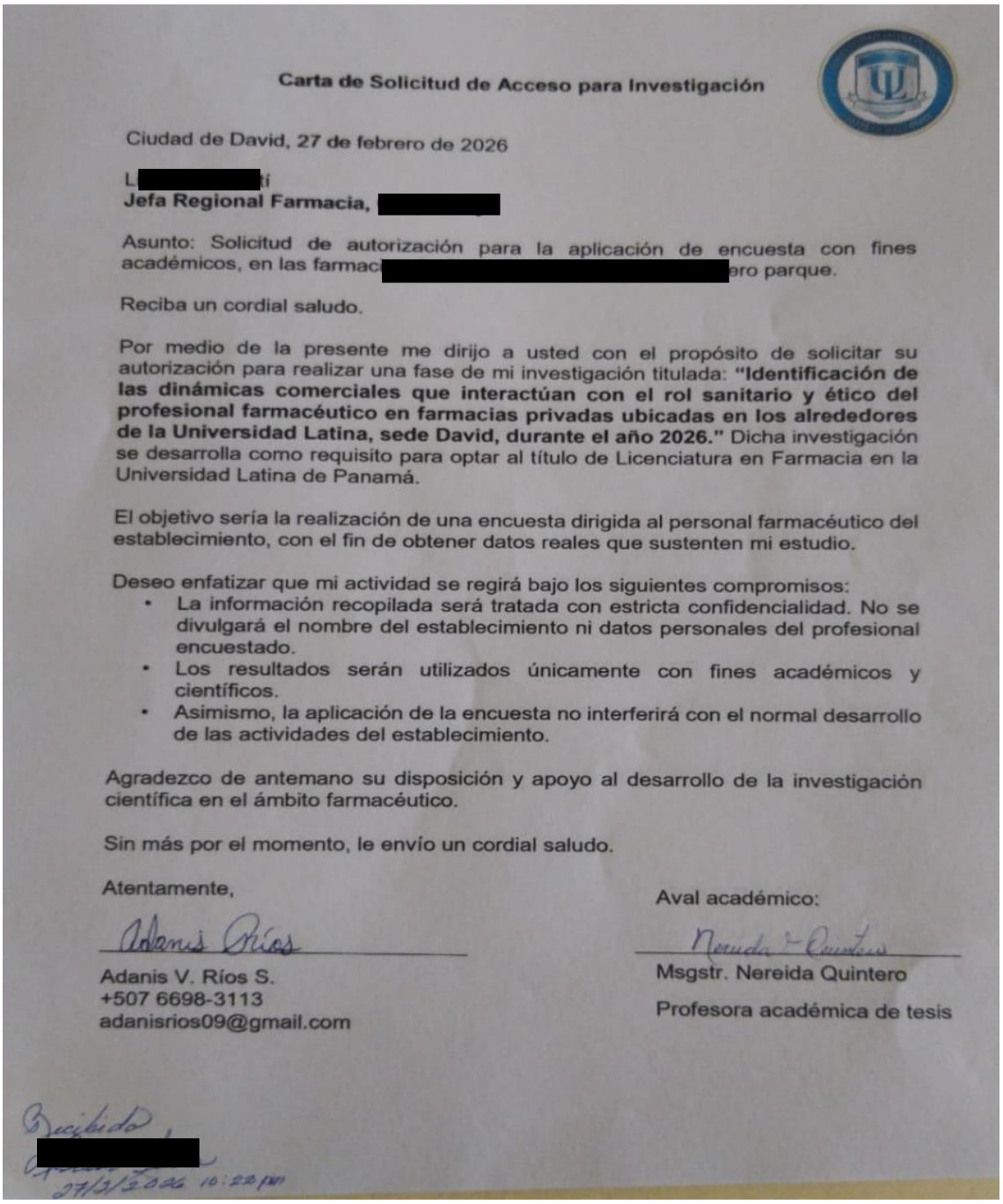
Anexo 7 (continuación)

Nota. La presente tabla de trazabilidad analítica de los ítems, según objetivos específicos, se organiza por ítems, con el propósito de evidenciar de manera detallada la correspondencia metodológica entre cada pregunta del cuestionario, la variable y dimensión que operacionaliza, la justificación de su inclusión y la lógica de interpretación prevista en el Capítulo IV. En el caso de los objetivos específicos 1 y 2, la correspondencia es directa, dado que los ítems responden de manera explícita a la identificación de las dinámicas comerciales presentes en las farmacias privadas y a la descripción de la percepción del personal farmacéutico sobre su rol sanitario y ético durante la dispensación de medicamentos. En el caso del objetivo específico 3, los ítems 7, 8, 12, 15, 16, 17, 19, 21, 23, 24, 25, 26, 27, 28 y 29 se presentan nuevamente de forma intencional, debido a su correspondencia metodológica directa de carácter transversal, analítico y relacional, en coherencia con la matriz de operacionalización integradora del objetivo específico 3, en la cual se establece expresamente que dicho objetivo no constituye un bloque autónomo de preguntas, sino una construcción analítica sustentada en ítems previamente integrados en los objetivos específicos 1 y 2, seleccionados por su capacidad relacional para examinar la vinculación entre las dinámicas comerciales y las decisiones y actuaciones profesionales del personal farmacéutico durante el proceso de dispensación de medicamentos.

Anexo 8

Cartas de solicitud de autorización para la aplicación del instrumento

Nota introductoria. En el presente anexo se incorporan las cartas de solicitud de autorización remitidas a los establecimientos farmacéuticos incluidos en la investigación, con el propósito de gestionar formalmente el permiso para la aplicación del instrumento de recolección de datos.



Carta de Solicitud de Acceso para Investigación

Ciudad de David, 27 de febrero de 2026

L[redacted]
Jefa Regional Farmacia, [redacted]

Asunto: Solicitud de autorización para la aplicación de encuesta con fines académicos, en las farmac[redacted]ero parque.

Reciba un cordial saludo.

Por medio de la presente me dirijo a usted con el propósito de solicitar su autorización para realizar una fase de mi investigación titulada: **"Identificación de las dinámicas comerciales que interactúan con el rol sanitario y ético del profesional farmacéutico en farmacias privadas ubicadas en los alrededores de la Universidad Latina, sede David, durante el año 2026."** Dicha investigación se desarrolla como requisito para optar al título de Licenciatura en Farmacia en la Universidad Latina de Panamá.

El objetivo sería la realización de una encuesta dirigida al personal farmacéutico del establecimiento, con el fin de obtener datos reales que sustenten mi estudio.

Deseo enfatizar que mi actividad se regirá bajo los siguientes compromisos:

- La información recopilada será tratada con estricta confidencialidad. No se divulgará el nombre del establecimiento ni datos personales del profesional encuestado.
- Los resultados serán utilizados únicamente con fines académicos y científicos.
- Asimismo, la aplicación de la encuesta no interferirá con el normal desarrollo de las actividades del establecimiento.

Agradezco de antemano su disposición y apoyo al desarrollo de la investigación científica en el ámbito farmacéutico.

Sin más por el momento, le envío un cordial saludo.

Atentamente,

Adanis Ríos

Adanis V. Ríos S.
+507 6698-3113
adanisrios09@gmail.com

Aval académico:

Nereida Quintero

Msgstr. Nereida Quintero
Profesora académica de tesis

Recibido
[redacted]
27/2/2026 10:22 pm

Anexo 8 (continuación)

Carta de Solicitud de Acceso para Investigación

Ciudad de David, 27 de febrero de 2026

A quien corresponda:
Farmacia [redacted]

Asunto: Solicitud de autorización para la aplicación de encuesta con fines académicos

Reciba un cordial saludo.

Por medio de la presente me dirijo a usted con el propósito de solicitar su autorización para realizar una fase de mi investigación titulada: **"Identificación de las dinámicas comerciales que interactúan con el rol sanitario y ético del profesional farmacéutico en farmacias privadas ubicadas en los alrededores de la Universidad Latina, sede David, durante el año 2026."** Dicha investigación se desarrolla como requisito para optar al título de Licenciatura en Farmacia en la Universidad Latina de Panamá.

El objetivo sería la realización de una encuesta dirigida al personal farmacéutico del establecimiento, con el fin de obtener datos reales que sustenten mi estudio.

Deseo enfatizar que mi actividad se regirá bajo los siguientes compromisos:

- La información recopilada será tratada con estricta confidencialidad. No se divulgará el nombre del establecimiento ni datos personales del profesional encuestado.
- Los resultados serán utilizados únicamente con fines académicos y científicos.
- Asimismo, la aplicación de la encuesta no interferirá con el normal desarrollo de las actividades del establecimiento.

Agradezco de antemano su disposición y apoyo al desarrollo de la investigación científica en el ámbito farmacéutico.

Sin más por el momento, le envío un cordial saludo.

Atentamente,

Adanis Ríos

Adanis V. Ríos S.
+507 6698-3113
adanisrios09@gmail.com

Aval académico:

Nereida Quintero

Msgstr. Nereida Quintero
Profesora académica de tesis

Anexo 8 (continuación**)**

Carta de Solicitud de Acceso para Investigación

Ciudad de David, 25 de febrero de 2026

A quien corresponda:
Farmacia [redacted] Parque

Asunto: Solicitud de autorización para la aplicación de encuesta con fines académicos

Reciba un cordial saludo.

Por medio de la presente me dirijo a usted con el propósito de solicitar su autorización para realizar una fase de mi investigación titulada: **"Identificación de las dinámicas comerciales que interactúan con el rol sanitario y ético del profesional farmacéutico en farmacias privadas ubicadas en los alrededores de la Universidad Latina, sede David, durante el año 2026."** Dicha investigación se desarrolla como requisito para optar al título de Licenciatura en Farmacia en la Universidad Latina de Panamá.

El objetivo sería la realización de una encuesta dirigida al personal farmacéutico del establecimiento, con el fin de obtener datos reales que sustenten mi estudio.

Deseo enfatizar que mi actividad se regirá bajo los siguientes compromisos:

- La información recopilada será tratada con estricta confidencialidad. No se divulgará el nombre del establecimiento ni datos personales del profesional encuestado.
- Los resultados serán utilizados únicamente con fines académicos y científicos.
- Asimismo, la aplicación de la encuesta no interferirá con el normal desarrollo de las actividades del establecimiento.

Agradezco de antemano su disposición y apoyo al desarrollo de la investigación científica en el ámbito farmacéutico.

Sin más por el momento, le envío un cordial saludo.

Atentamente,

Adanis Ríos

Adanis V. Ríos S.
+507 6698-3113
adanisrios09@gmail.com

Aval académico:

Nereida Quintero

Msgstr. Nereida Quintero
Profesora académica de tesis

Anexo 8 (continuación)

Carta de Solicitud de Acceso para Investigación

Ciudad de David, 27 de febrero de 2026

A quien corresponda:
Farmacia [redacted]

Asunto: Solicitud de autorización para la aplicación de encuesta con fines académicos

Reciba un cordial saludo.

Por medio de la presente me dirijo a usted con el propósito de solicitar su autorización para realizar una fase de mi investigación titulada: **"Identificación de las dinámicas comerciales que interactúan con el rol sanitario y ético del profesional farmacéutico en farmacias privadas ubicadas en los alrededores de la Universidad Latina, sede David, durante el año 2026."** Dicha investigación se desarrolla como requisito para optar al título de Licenciatura en Farmacia en la Universidad Latina de Panamá.

El objetivo sería la realización de una encuesta dirigida al personal farmacéutico del establecimiento, con el fin de obtener datos reales que sustenten mi estudio.

Deseo enfatizar que mi actividad se regirá bajo los siguientes compromisos:

- La información recopilada será tratada con estricta confidencialidad. No se divulgará el nombre del establecimiento ni datos personales del profesional encuestado.
- Los resultados serán utilizados únicamente con fines académicos y científicos.
- Asimismo, la aplicación de la encuesta no interferirá con el normal desarrollo de las actividades del establecimiento.

Agradezco de antemano su disposición y apoyo al desarrollo de la investigación científica en el ámbito farmacéutico.

Sin más por el momento, le envío un cordial saludo.

Atentamente,

Adanis Ríos

Adanis V. Ríos S.
+507 6698-3113
adanisrios09@gmail.com

Aval académico:

Nereida I. Quintero

Msgstr. Nereida Quintero
Profesora académica de tesis

[redacted]

Anexo 8 (continuación)

Carta de Solicitud de Acceso para Investigación

Ciudad de David, 27 de febrero de 2026

A quien corresponda:
Farmacia [redacted]

Asunto: Solicitud de autorización para la aplicación de encuesta con fines académicos

Reciba un cordial saludo.

Por medio de la presente me dirijo a usted con el propósito de solicitar su autorización para realizar una fase de mi investigación titulada: **"Identificación de las dinámicas comerciales que interactúan con el rol sanitario y ético del profesional farmacéutico en farmacias privadas ubicadas en los alrededores de la Universidad Latina, sede David, durante el año 2026."** Dicha investigación se desarrolla como requisito para optar al título de Licenciatura en Farmacia en la Universidad Latina de Panamá.

El objetivo sería la realización de una encuesta dirigida al personal farmacéutico del establecimiento, con el fin de obtener datos reales que sustenten mi estudio.

Deseo enfatizar que mi actividad se regirá bajo los siguientes compromisos:

- La información recopilada será tratada con estricta confidencialidad. No se divulgará el nombre del establecimiento ni datos personales del profesional encuestado.
- Los resultados serán utilizados únicamente con fines académicos y científicos.
- Asimismo, la aplicación de la encuesta no interferirá con el normal desarrollo de las actividades del establecimiento.

Agradezco de antemano su disposición y apoyo al desarrollo de la investigación científica en el ámbito farmacéutico.

Sin más por el momento, le envío un cordial saludo.

Atentamente,

Adanis Ríos

Adanis V. Ríos S.
+507 6698-3113
adanisrios09@gmail.com

Aval académico:

Nereida T. Quintero

Msgstr. Nereida Quintero
Profesora académica de tesis

[redacted]

Anexo 8 (continuación)

Carta de Solicitud de Acceso para Investigación

Ciudad de David, 25 de febrero de 2026

Lic. [redacted]
Farmacia [redacted] Parque

Asunto: Solicitud de autorización para la aplicación de encuesta con fines académicos

Reciba un cordial saludo.

Por medio de la presente me dirijo a usted con el propósito de solicitar su autorización para realizar una fase de mi investigación titulada: **"Identificación de las dinámicas comerciales que interactúan con el rol sanitario y ético del profesional farmacéutico en farmacias privadas ubicadas en los alrededores de la Universidad Latina, sede David, durante el año 2026."** Dicha investigación se desarrolla como requisito para optar al título de Licenciatura en Farmacia en la Universidad Latina de Panamá.

El objetivo sería la realización de una encuesta dirigida al personal farmacéutico del establecimiento, con el fin de obtener datos reales que sustenten mi estudio.

Deseo enfatizar que mi actividad se regirá bajo los siguientes compromisos:

- La información recopilada será tratada con estricta confidencialidad. No se divulgará el nombre del establecimiento ni datos personales del profesional encuestado.
- Los resultados serán utilizados únicamente con fines académicos y científicos.
- Asimismo, la aplicación de la encuesta no interferirá con el normal desarrollo de las actividades del establecimiento.

Agradezco de antemano su disposición y apoyo al desarrollo de la investigación científica en el ámbito farmacéutico.

Sin más por el momento, le envío un cordial saludo.

Atentamente,

Adanis Ríos

Adanis V. Ríos S.
+507 6698-3113
adanisrios09@gmail.com

Aval académico:

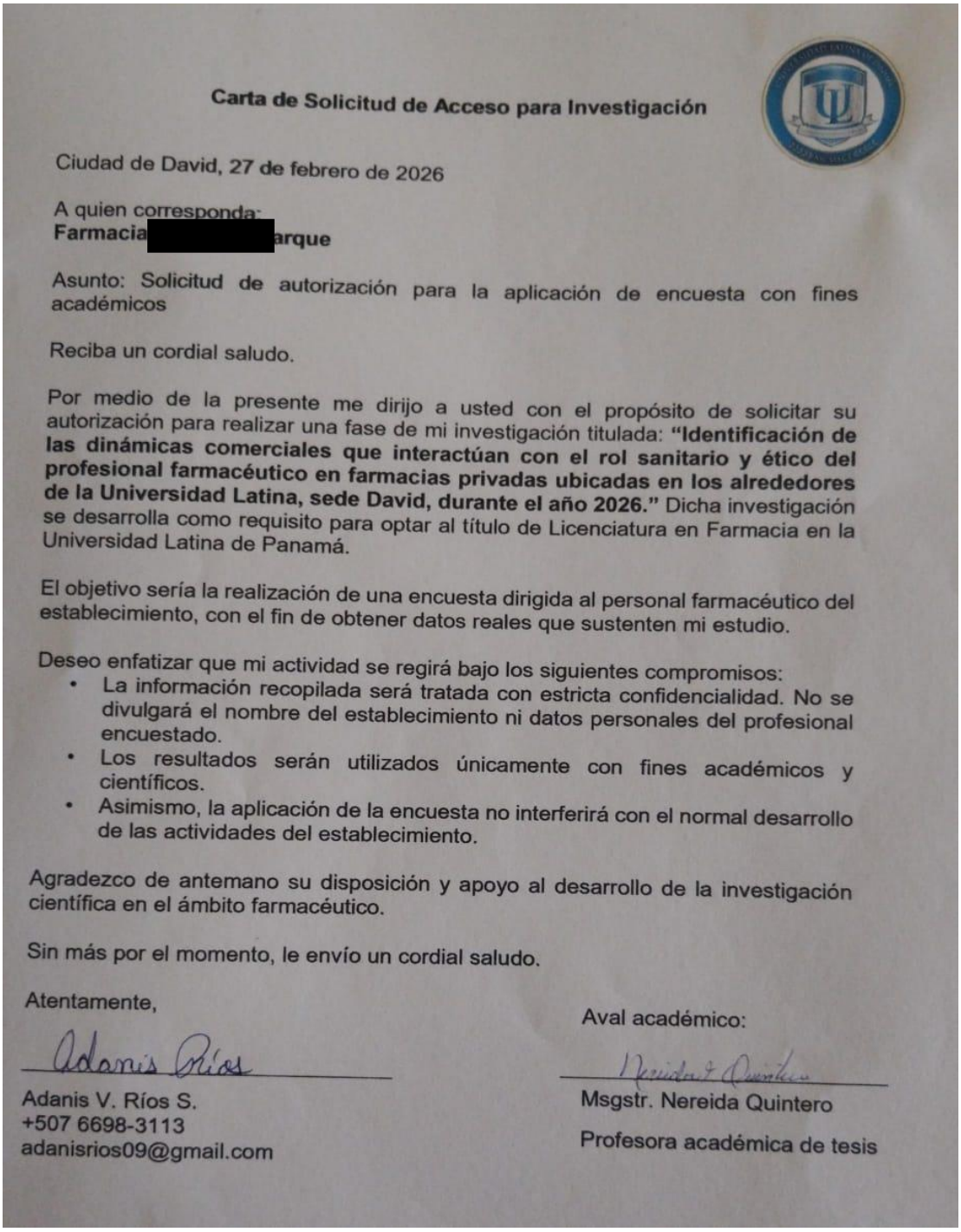
Nereida Quintero

Msgstr. Nereida Quintero

Profesora académica de tesis

[redacted]

Anexo 8 (continuación)



Carta de Solicitud de Acceso para Investigación

Ciudad de David, 27 de febrero de 2026

A quien corresponda:
Farmacia [redacted]arque

Asunto: Solicitud de autorización para la aplicación de encuesta con fines académicos

Reciba un cordial saludo.

Por medio de la presente me dirijo a usted con el propósito de solicitar su autorización para realizar una fase de mi investigación titulada: **"Identificación de las dinámicas comerciales que interactúan con el rol sanitario y ético del profesional farmacéutico en farmacias privadas ubicadas en los alrededores de la Universidad Latina, sede David, durante el año 2026."** Dicha investigación se desarrolla como requisito para optar al título de Licenciatura en Farmacia en la Universidad Latina de Panamá.

El objetivo sería la realización de una encuesta dirigida al personal farmacéutico del establecimiento, con el fin de obtener datos reales que sustenten mi estudio.

Deseo enfatizar que mi actividad se regirá bajo los siguientes compromisos:

- La información recopilada será tratada con estricta confidencialidad. No se divulgará el nombre del establecimiento ni datos personales del profesional encuestado.
- Los resultados serán utilizados únicamente con fines académicos y científicos.
- Asimismo, la aplicación de la encuesta no interferirá con el normal desarrollo de las actividades del establecimiento.

Agradezco de antemano su disposición y apoyo al desarrollo de la investigación científica en el ámbito farmacéutico.

Sin más por el momento, le envío un cordial saludo.

Atentamente,

Adanis Ríos

Adanis V. Ríos S.
+507 6698-3113
adanisrios09@gmail.com

Aval académico:

Msgstr. Nereida Quintero
Profesora académica de tesis

Nota. Se presentan siete cartas de solicitud de autorización dirigidas a los establecimientos farmacéuticos participantes, como evidencia documental del proceso formal de gestión previo a la aplicación del instrumento. Con el fin de preservar la confidencialidad institucional, los nombres de los establecimientos y quiénes recibieron las cartas, fueron sombreados en las imágenes presentadas. Su inclusión fortalece la transparencia metodológica y la trazabilidad del procedimiento investigativo.

Anexo 9.

Evidencia fotográfica de visita a farmacia y entrega de tríptico informativo y de la orientación de la encuesta

Nota. Fotografía que evidencia la visita realizada a la farmacia participante y la entrega del tríptico informativo a los profesionales farmacéuticos. En el lado derecho de la imagen se observa el tríptico presentado tanto en su vista frontal como posterior (al derecho y al reverso), correspondiente al material entregado durante la actividad de socialización de la propuesta.

Anexo 10

Las capturas de las respuestas individuales de los participantes de manera anónima

Nota introductoria. En el presente anexo se incorporan capturas de pantalla correspondientes a respuestas individuales obtenidas a través del formulario digital aplicado a los participantes. Su finalidad es aportar evidencia complementaria del proceso de recolección de datos y reforzar la trazabilidad metodológica del estudio.

Marca temporal	La participación Al marcar la opc	Cargo que desem	Tipo de farmaci	Años de experie	Además de la di	Las tareas admi	Las tareas admi	Las tareas admi	Las funciones a	Al iniciar mis lat	Las funciones q	Realizo funcione
26/02/2026 13:	Sí, acepto partic	Farmacéutico(a)	Cadena farmacé	1 a 5 años	Sí	Sí	Ni de acuerdo ni	En desacuerdo	Totalmente de a	Totalmente de a	Totalmente de a	En desacuerdo
26/02/2026 15:	Sí, acepto partic	Farmacéutico(a)	Independiente	Menos de 1 año	Sí	Sí	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente de a	De acuerdo	En desacuerdo	De acuerdo
26/02/2026 19:	Sí, acepto partic	Farmacéutico(a)	Cadena farmacé	1 a 5 años	Sí	Sí	Totalmente de a	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
26/02/2026 19:	Sí, acepto partic	Farmacéutico(a)	Cadena farmacé	1 a 5 años	Sí	Sí	De acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni	Ni de acuerdo ni	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni
26/02/2026 21:	Sí, acepto partic	Técnico(a) en far	Cadena farmacé	6 a 10 años	Sí	Sí	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente de a
27/02/2026 0:0	Sí, acepto partic	Técnico(a) en far	Cadena farmacé	1 a 5 años	Sí	No	En desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo
27/02/2026 8:0	Sí, acepto partic	Técnico(a) en far	Cadena farmacé	1 a 5 años	Sí	Sí	Ni de acuerdo ni	De acuerdo	Ni de acuerdo ni	De acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo
27/02/2026 14:	Sí, acepto partic	Técnico(a) en far	Cadena farmacé	6 a 10 años	Sí	No	Totalmente de a	De acuerdo	Ni de acuerdo ni	De acuerdo	En desacuerdo	De acuerdo
27/02/2026 17:	Sí, acepto partic	Farmacéutico(a)	Independiente	Más de 10 años	Sí	Sí	Totalmente de a	Totalmente de a	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente de a	Totalmente de a
27/02/2026 19:	Sí, acepto partic	Técnico(a) en far	Cadena farmacé	1 a 5 años	Sí	Sí	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni
27/02/2026 22:	Sí, acepto partic	Farmacéutico(a)	Cadena farmacé	6 a 10 años	Sí	Sí	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente de a	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni	De acuerdo
27/02/2026 22:	Sí, acepto partic	Farmacéutico(a)	Cadena farmacé	6 a 10 años	Sí	Sí	Totalmente de a	Totalmente de a	Totalmente de a	Totalmente de a	De acuerdo	De acuerdo
27/02/2026 22:	Sí, acepto partic	Farmacéutico(a)	Cadena farmacé	1 a 5 años	Sí	Sí	En desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente en d
27/02/2026 23:	Sí, acepto partic	Farmacéutico(a)	Cadena farmacé	1 a 5 años	Sí	Sí	De acuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de a	Totalmente de a	En desacuerdo
28/02/2026 10:	Sí, acepto partic	Técnico(a) en far	Independiente	1 a 5 años	Sí	Sí	Totalmente en d	Totalmente en d	Totalmente en d	Totalmente en d	De acuerdo	Totalmente en d
28/02/2026 10:	Sí, acepto partic	Técnico(a) en far	Cadena farmacé	Más de 10 años	Sí	Sí	En desacuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente de a	Ni de acuerdo ni	Ni de acuerdo ni
28/02/2026 10:	Sí, acepto partic	Técnico(a) en far	Independiente	6 a 10 años	Sí	Sí	Totalmente en d	En desacuerdo	Totalmente de a	Totalmente de a	Totalmente de a	En desacuerdo
1/03/2026 10:4	Sí, acepto partic	Técnico(a) en far	ma farmacéutica	Más de 10 años	Sí	Sí	De acuerdo	Ni de acuerdo ni	De acuerdo	Ni de acuerdo ni	En desacuerdo	De acuerdo
2/03/2026 17:0	Sí, acepto partic	Técnico(a) en far	Cadena farmacé	1 a 5 años	Sí	No	En desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni	De acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo
6/03/2026 6:23:	Sí, acepto partic	Técnico(a) en far	Cadena farmacé	6 a 10 años	Sí	Sí	Totalmente de a	Totalmente de a	De acuerdo	Totalmente de a	De acuerdo	De acuerdo
6/03/2026 6:46:	Sí, acepto partic	Técnico(a) en far	Cadena farmacé	6 a 10 años	No	No	Ni de acuerdo ni	Ni de acuerdo ni	De acuerdo	Totalmente de a	Ni de acuerdo ni	De acuerdo
6/03/2026 6:48:	Sí, acepto partic	Técnico(a) en far	Cadena farmacé	6 a 10 años	No	Sí	Ni de acuerdo ni	Ni de acuerdo ni	Ni de acuerdo ni	De acuerdo	Ni de acuerdo ni	Ni de acuerdo ni
6/03/2026 6:49:	Sí, acepto partic	Técnico(a) en far	Cadena farmacé	1 a 5 años	Sí	Sí	Totalmente de a	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni	De acuerdo	Ni de acuerdo ni	Ni de acuerdo ni
10/03/2026 15:	Sí, acepto partic	Técnico(a) en far	Independiente	Más de 10 años	Sí	Sí	Totalmente en d	De acuerdo	Totalmente en d	Totalmente de a	Totalmente de a	En desacuerdo
10/03/2026 15:	Sí, acepto partic	Farmacéutico(a)	Independiente	6 a 10 años	Sí	No	Ni de acuerdo ni	Totalmente en d	De acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni	De acuerdo
24/03/2026 10:	Sí, acepto partic	Técnico(a) en far	Cadena farmacé	1 a 5 años	Sí	Sí	Ni de acuerdo ni	Ni de acuerdo ni	De acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni	Ni de acuerdo ni
24/03/2026 11:	Sí, acepto partic	Técnico(a) en far	Cadena farmacé	Menos de 1 año	Sí	Sí	Ni de acuerdo ni	Ni de acuerdo ni	Totalmente de a	De acuerdo	Ni de acuerdo ni	Ni de acuerdo ni

Anexo 10 (continuación)

He recibido orie	En su lugar de tr	Las metas de ve	Percepción sobr	Durante el ejerci	La farmacia utili	Las estrategias	La competencia	En la farmacia s	Considero que la	Durante la dispe	Las exigencias c
De acuerdo	Totalmente de a	Totalmente de a	Totalmente de a	Algunas veces	Totalmente de a	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente de a	Sí	Totalmente de a	Totalmente de a
De acuerdo	Ni de acuerdo ni	De acuerdo	Totalmente en d	Rara vez	En desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni	De acuerdo	Sí	Totalmente de a	En desacuerdo
Totalmente en d	Totalmente en d	Ni de acuerdo ni	De acuerdo	Algunas veces	Ni de acuerdo ni	Ni de acuerdo ni	Ni de acuerdo ni	De acuerdo	Sí	Totalmente en d	Ni de acuerdo ni
Ni de acuerdo ni	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni	Totalmente en d	Nunca	En desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Sí	Totalmente de a	Ni de acuerdo ni
En desacuerdo	Totalmente de a	De acuerdo	Totalmente de a	Nunca	En desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Sí	Totalmente de a	En desacuerdo
De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Nunca	En desacuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Sí	De acuerdo	En desacuerdo
De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Frecuentemente	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Sí	De acuerdo	De acuerdo
En desacuerdo	Totalmente de a	Totalmente de a	De acuerdo	Frecuentemente	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente de a	De acuerdo	Sí	Totalmente de a	En desacuerdo
Totalmente de a	Totalmente de a	Totalmente de a	Totalmente de a	Siempre	Totalmente de a	De acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Sí	De acuerdo	De acuerdo
De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Frecuentemente	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Sí	Ni de acuerdo ni	De acuerdo
Ni de acuerdo ni	Totalmente de a	Totalmente de a	Totalmente de a	Siempre	Totalmente de a	Totalmente de a	Totalmente de a	Totalmente de a	Sí	Ni de acuerdo ni	Totalmente de a
Totalmente de a	Totalmente de a	Totalmente de a	Totalmente de a	Siempre	Totalmente de a	Totalmente de a	Totalmente de a	Totalmente de a	Sí	Totalmente de a	Totalmente de a
De acuerdo	De acuerdo	Totalmente en d	Totalmente en d	Nunca	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente en d	En desacuerdo	Sí	Totalmente de a	En desacuerdo
En desacuerdo	Totalmente de a	De acuerdo	De acuerdo	Siempre	Totalmente de a	En desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni	Sí	Totalmente de a	Ni de acuerdo ni
Ni de acuerdo ni	Ni de acuerdo ni	Totalmente en d	Totalmente en d	Nunca	Totalmente en d	Ni de acuerdo ni	En desacuerdo	De acuerdo	Sí	Totalmente de a	Totalmente en d
En desacuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en d	Nunca	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en d	En desacuerdo	Sí	Totalmente de a	Totalmente en d
Totalmente de a	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en d	Nunca	De acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni	Totalmente de a	Sí	Totalmente de a	Totalmente en d
En desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Algunas veces	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Sí	De acuerdo	De acuerdo
De acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	Algunas veces	De acuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni	Sí	Totalmente de a	Totalmente en d
En desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente en d	Algunas veces	De acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Sí	De acuerdo	Ni de acuerdo ni
Ni de acuerdo ni	Totalmente de a	De acuerdo	Ni de acuerdo ni	Algunas veces	De acuerdo	Ni de acuerdo ni	De acuerdo	Ni de acuerdo ni	Sí	Totalmente de a	Ni de acuerdo ni
De acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni	Ni de acuerdo ni	Rara vez	Ni de acuerdo ni	Ni de acuerdo ni	Ni de acuerdo ni	Ni de acuerdo ni	Sí	Ni de acuerdo ni	Ni de acuerdo ni
Ni de acuerdo ni	Totalmente de a	De acuerdo	En desacuerdo	Algunas veces	Totalmente de a	De acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni	Sí	De acuerdo	Ni de acuerdo ni
Totalmente de a	Totalmente en d	En desacuerdo	Totalmente en d	Nunca	Totalmente en d	En desacuerdo	Totalmente en d	De acuerdo	Sí	De acuerdo	En desacuerdo
En desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Algunas veces	De acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni	De acuerdo	Sí	De acuerdo	Totalmente en d
De acuerdo	Totalmente de a	De acuerdo	De acuerdo	Algunas veces	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Sí	Ni de acuerdo ni	Ni de acuerdo ni
Ni de acuerdo ni	Totalmente de a	Ni de acuerdo ni	De acuerdo	Frecuentemente	Totalmente de a	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Sí	Ni de acuerdo ni	Ni de acuerdo ni

Durante la dispe	Las exigencias c	Me siento con a	Considero que n	Considero que e	En su opinión, ¿c	¿Cómo califica e	Comentarios ad
Totalmente de a	Totalmente de a	Totalmente de a	Totalmente de a	En desacuerdo	Dinámicas com	Moderado	La realidad es q
Totalmente de a	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de a	De acuerdo	Dinámicas com	Alto	
Totalmente en d	Ni de acuerdo ni	Totalmente en d	Totalmente en d	Totalmente en d	Exigencias adm	Bajo	
Totalmente de a	Ni de acuerdo ni	Totalmente de a	Totalmente de a	Ni de acuerdo ni	Todos los anteri	Moderado	
Totalmente de a	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de a	De acuerdo	Criterio profesio	Moderado	
De acuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Normativa sanit	Moderado	
De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni	Todos los anteri	Muy alto	
Totalmente de a	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de a	De acuerdo	Todos los anteri	Muy alto	
De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Todos los anteri	Muy alto	
Ni de acuerdo ni	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni	Dinámicas com	Alto	
Ni de acuerdo ni	Totalmente de a	En desacuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Exigencias adm	Muy alto	
Totalmente de a	Totalmente de a	Totalmente de a	Totalmente de a	Totalmente de a	Todos los anteri	Muy alto	Las labores adm
Totalmente de a	En desacuerdo	Totalmente de a	Totalmente de a	Totalmente de a	Todos los anteri	Moderado	Tus rol como fa
Totalmente de a	Ni de acuerdo ni	Totalmente de a	Totalmente de a	Totalmente de a	Todos los anteri	Alto	
Totalmente de a	Totalmente en d	Totalmente de a	Totalmente de a	Totalmente de a	Normativa sanit	Muy alto	
Totalmente de a	Totalmente en d	En desacuerdo	Totalmente de a	Totalmente de a	Normativa sanit	Muy alto	Actualmente en
Totalmente de a	Totalmente en d	Totalmente de a	Totalmente de a	Totalmente de a	Todos los anteri	Moderado	
De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Todos los anteri	Bajo	
Totalmente de a	Totalmente en d	Totalmente de a	Totalmente de a	De acuerdo	Dinámicas com	Muy alto	
De acuerdo	Ni de acuerdo ni	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Dinámicas com	Muy alto	
Totalmente de a	Ni de acuerdo ni	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente de a	Criterio profesio	Muy alto	
Ni de acuerdo ni	Ni de acuerdo ni	Ni de acuerdo ni	Ni de acuerdo ni	Ni de acuerdo ni	Exigencias adm	Moderado	
De acuerdo	Ni de acuerdo ni	Totalmente de a	De acuerdo	Ni de acuerdo ni	Todos los anteri	Moderado	
De acuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni	Todos los anteri	Moderado	
De acuerdo	Totalmente en d	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Normativa sanit	Muy alto	Sí, bien es cierto Pero creo que n
Ni de acuerdo ni	Ni de acuerdo ni	De acuerdo	Ni de acuerdo ni	De acuerdo	Dinámicas com	Alto	Siendo técnica c
Ni de acuerdo ni	Ni de acuerdo ni	De acuerdo	Ni de acuerdo ni	Ni de acuerdo ni	Exigencias adm	Alto	Muchas veces s

Nota. Las respuestas presentadas se incluyen únicamente con fines de respaldo metodológico y documental. Para preservar la confidencialidad de los participantes, se omiten nombres, correos electrónicos u otros datos que permitan su identificación directa.

Anexo 11

Autorización de tema de proyecto final de graduación

UNIVERSIDAD LATINA de Panamá

AUTORIZACIÓN DE TEMAS DE PROYECTO FINAL DE GRADUACIÓN

Yo, Adanis Vianeth Ríos Santana ,con cédula de identidad No. 1-756-1477 , en éste cuatrimestre 12vo , comparezco respetuosamente ante las autoridades académicas, para solicitar la aprobación por parte de la Universidad del Tema de mi Trabajo de Graduación para optar por el título de Licenciatura de Farmacia .

1. TEMA:

Percepción del personal farmacéutico sobre la relación entre las dinámicas comerciales y su rol sanitario y ético en farmacias privadas ubicadas en los alrededores de la Universidad Latina, sede David, durante el primer cuatrimestre del año 2026.

1.1. Problemas a Investigar:

En las farmacias privadas, la dispensación de medicamentos se desarrolla en un entorno donde convergen funciones sanitarias, éticas y dinámicas comerciales propias del establecimiento. El personal farmacéutico ejerce su labor profesional dentro de una realidad que requiere ser analizada desde su propia percepción. En los alrededores de la Universidad Latina, sede David.

1.2. Razones por las que escoge este tema:

Se escoge este tema por su pertinencia académica y profesional dentro del ejercicio farmacéutico en farmacias privadas. Además, en el área de estudio existe una alta concentración de establecimientos farmacéuticos, lo que hace relevante su abordaje en un entorno local específico. Asimismo, se observa limitada evidencia local sobre esta temática en el área de estudio. Por ello, el estudio representa una oportunidad para documentar y analizar una realidad poco abordada en el entorno seleccionado bajo la percepción del personal farmacéutico.

2. OBJETIVOS:

2.1. Objetivo General:

Analizar la percepción del personal farmacéutico sobre la relación entre las dinámicas comerciales y su rol sanitario y ético durante el proceso de dispensación de medicamentos en farmacias privadas ubicadas en los alrededores de la Universidad Latina, sede David, en el primer cuatrimestre del año 2026.

2.2. Objetivos Específicos:

- Identificar las dinámicas comerciales presentes en las farmacias privadas ubicadas en los alrededores de la Universidad Latina, sede David, en el primer cuatrimestre del año 2026.
- Describir la percepción del personal farmacéutico sobre su rol sanitario y ético durante el proceso de dispensación de medicamentos en las farmacias privadas ubicadas en los alrededores de la Universidad Latina, sede David, en el primer cuatrimestre del año 2026.
- Examinar cómo el personal farmacéutico percibe que las dinámicas comerciales se vinculan con sus decisiones y actuaciones profesionales durante el proceso de dispensación de medicamentos en las farmacias privadas ubicadas en los alrededores de la Universidad Latina, sede David, en el primer cuatrimestre del año 2026.

Anexo 11 (continuación)

3. APORTES:

Esta investigación aporta evidencia local sobre una temática poco estudiada en el entorno farmacéutico privado. Describe la percepción del personal farmacéutico sobre la relación entre las dinámicas comerciales y su rol sanitario y ético durante la dispensación. Además, visibiliza esta realidad desde la experiencia directa del personal involucrado. En el ámbito académico, amplía la comprensión de la práctica farmacéutica en farmacias privadas. En el ámbito profesional, constituye un referente para el análisis del ejercicio farmacéutico en áreas privadas.

A continuación puede sugerir el Director para el desarrollo de la investigación, Pero no es definitivo, ya que las autoridades académicas evaluarán su recomendación y luego le informará oficialmente.

Director recomendado: Mgtr. Nereida Quintero

Adanis Rios
Firma del (la) alumno (a

Nereida I. Quintero
Nereida I. Quintero de Velasco
Firma del Director recomendado

Nereida I. Quintero
Nereida I. Quintero de Velasco
Firma del Profesor de Proyecto Final de Graduación

PARA USO EXCLUSIVO DE LA UNIVERSIDAD

El tema está:

Director Asignado: _____

Aprobado por el Decano de la Facultad:

Aprobado ( )

Denegado ( )

Fecha:

OBSERVACIONES: _____

Nota: Los estudiantes que realizarán investigaciones de la empresa o institución en la cual laboran, tendrán que adjuntar a esta solicitud una carta que indique la aprobación por parte de su jefe inmediato, en la cual autoriza que el alumno realice la misma.

Original: Registro / Copia: Estudiante

Anexo 12

Revisión del profesor de español

Panamá, 21 de abril del 2026

Señores
UNIVERSIDAD LATINA DE PANAMÁ
E S D.
Estimados Señores.

La (el) suscrita (o) notifica haber revisado por solicitud de la (el) estudiante

Adanis Vianeth Ríos Santana *Con cédula de identidad personal número* 1-756-1477 *. el proyecto de Investigación Final de Graduación titulado*

" Percepción del personal farmacéutico sobre la relación entre las dinámicas comerciales y su rol sanitario y ético en farmacias privadas ubicadas en los alrededores de la Universidad Latina, sede David, durante el primer cuatrimestre del año 2026. *" y*

A su vez doy fe de que el documento cumple satisfactoriamente con todos los requisitos formales de ortografía y de redacción exigidos por el idioma español.

Atentamente

Firma del Profesor (a) de Español

Anexo 12 (continuación)

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIRIQUÍ

LA FACULTAD DE

Humanidades

EN VIRTUD DE LA POTESTAD QUE LE CONFIEREN LA LEY Y EL ESTATUTO UNIVERSITARIO
HACE CONSTAR QUE

Damaris Itzel Peña Pinto

HA TERMINADO LOS ESTUDIOS DE MAESTRÍA Y CUMPLIDO CON LOS REQUISITOS
QUE LE HACEN ACREEDOR AL TÍTULO DE

Magister en Lingüística Aplicada con Especialización en Redacción y Corrección de Textos

Y EN CONSECUENCIA, SE LE CONCEDE TAL GRADO CON TODOS LOS DERECHOS, HONORES Y PRIVILEGIOS RESPECTIVOS. EN TESTIMONIO DE LO CUAL SE LE EXPIDE ESTE DIPLOMA, EN LA REPÚBLICA DE PANAMÁ, A LOS diecinueve DÍAS DEL MES DE mayo DEL AÑO DOS MIL catorce.

Secretario(a) General

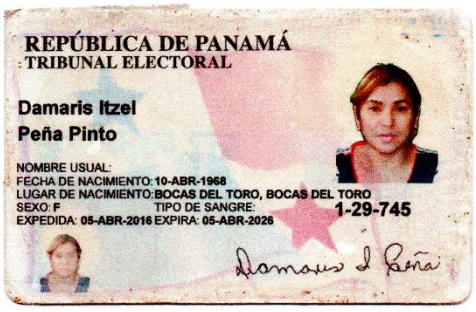
Diploma -30281-

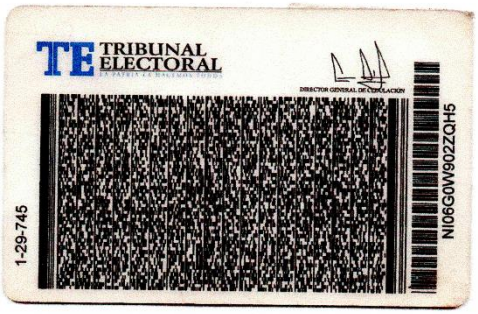
Identificación Personal 1-29-745

Decano(a)

Vicerrector(a) de Investigación y Posgrado

Rector(a)





Anexo 13

Presupuesto de la investigación

Concepto	**Monto (B/.)**
Impresión de literatura relacionada al tema de investigación	45.00
Papelería y útiles de oficina	25.00
Impresión de cuestionarios, consentimientos informados y anexos	5.00
Transporte local para visitas a farmacias y seguimiento de campo	20.00
Servicio de internet y datos móviles durante el desarrollo de la investigación	100
Uso de equipo tecnológico (laptop, impresora, tinta y almacenamiento digital)	175
Digitación, codificación y tabulación de datos	0.00
Procesamiento y análisis estadístico de la información	0.00
Revisión metodológica y corrección de redacción (profesora de español)	230.00
Impresión y encuadernación del informe final	15.00
Gastos administrativos e imprevistos	20.00
Total	**B/.635.00**

Nota. El presupuesto estimado para el desarrollo de la presente investigación contempló los principales gastos operativos y administrativos relacionado al proceso investigativo, incluyendo revisión bibliográfica, impresión de instrumentos, transporte para la recolección de datos, uso de recursos tecnológicos, acceso a internet, procesamiento estadístico, corrección metodológica e impresión final del documento. En este sentido, se estimó una inversión total de B/. 725.00, asumida principalmente mediante recursos propios de la investigadora.

Anexo 14

Cronograma de trabajo

Etapa / Actividad	Enero				Febrero				Marzo				Abril		
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3
1. Delimitación del tema y planteamiento inicial de la investigación	X	X	X												
2. Redacción del problema, justificación y objetivos		X	X	X	X										
3. Elaboración del índice tentativo y estructura preliminar del documento			X	X	X										
4. Revisión de literatura científica y recopilación de antecedentes			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			
5. Redacción y organización del marco teórico					X	X	X	X	X	X	X		X	X	
6. Elaboración del diseño metodológico						X	X	X	X	X					
7. Definición de variables, dimensiones, indicadores e ítems							X	X	X	X	X				
8. Diseño y adecuación del cuestionario de investigación								X	X	X	X				
9. Coordinación y planificación del proceso de recolección de datos					X	X	X	X							
10. Aplicación del instrumento a la población participante							X	X	X	X	X				
11. Codificación, digitación y tabulación de la información													X	X	X
12. Procesamiento y análisis preliminar de los resultados														X	X
13. Redacción y revisión continua del informe final de tesis	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Nota. Elaboración propia con base en la planificación y desarrollo de las actividades de la investigación, enero–abril de 2026.