




Evaluación de un manual didáctico para dispensación de medicamentos de venta libre

Evaluation of a teaching manual for the dispensing of over-the-counter medicines

Tatiana Paola Idrobo Bermeo¹ , Lizbeth Rocío Calle Allaco¹ , Yessi Carla Guadalupe Espinoza¹ 

¹ Instituto Superior Tecnológico San Gabriel, Riobamba, Ecuador

Correspondencia: t_idrobo@sangabrielriobamba.edu.ec

Recepción: 13 de abril de 2026 - **Aceptación:** 3 de junio de 2026 – **Publicación:** 6 de junio de 2026.

RESUMEN

El estudio evaluó un manual didáctico para la dispensación de medicamentos de venta libre, enfocado en mejorar las competencias del personal de farmacia sin formación profesional. Se partió del problema del uso inadecuado de medicamentos, asociado a la automedicación, ausencia de indicaciones en la dispensación y falta de capacitación del personal. El objetivo fue diseñar y evaluar un manual didáctico que permita mejorar el conocimiento y las prácticas de dispensación de medicamentos de venta libre en farmacias comunitarias. La metodología incluyó la participación de 20 farmacias y se desarrolló en tres fases: una encuesta inicial para medir conocimientos, la implementación de un manual con estrategias didácticas y una evaluación final después de un mes de aplicación. El análisis de los datos se realizó mediante estadística descriptiva. En los resultados posteriores a la aplicación de la herramienta, se observaron mejoras significativas en el conocimiento, la comprensión de la dispensación y la entrega de indicaciones, especialmente en recomendaciones no farmacológicas. Sin embargo, persistieron limitaciones en la comunicación de efectos adversos debido a la falta de conocimientos en farmacología. Se señala que el manual didáctico es una herramienta útil para mejorar la dispensación, pero su efectividad depende del fortalecimiento de conocimientos en farmacología. También se resalta la importancia de la formación

continua del personal de farmacia para garantizar un uso seguro y adecuado de los medicamentos.

Palabras clave: manual, OTC, venta libre, dispensación, farmacia comunitaria

ABSTRACT

The study evaluated a didactic manual for the dispensing of over-the-counter medicines, focused on improving the competencies of pharmacy personnel without professional training. The starting point was the problem of inappropriate medicine use, associated with self-medication, absence of guidance during dispensing and lack of staff training. The objective was to design and evaluate a didactic manual to improve knowledge and dispensing practices for over-the-counter medicines in community pharmacies. The methodology included the participation of 20 pharmacies and was developed in three phases: an initial survey to measure knowledge, the implementation of a manual with didactic strategies and a final evaluation after one month of application. Data were analyzed using descriptive statistics. After the application of the tool, significant improvements were observed in knowledge, understanding of dispensing and delivery of indications, especially non-pharmacological recommendations. However, limitations persisted in the communication of adverse effects due to the lack of pharmacology knowledge. The didactic manual is a useful tool for improving dispensing, but its effectiveness depends on strengthening pharmacology knowledge. The importance of continuous training for pharmacy staff to ensure the safe and appropriate use of medicines is also highlighted.

Keywords: manual, OTC, over-the-counter, dispensing, community pharmacy

INTRODUCCIÓN

Los medicamentos, a diferencia de otros productos de consumo, tienen relación directa con la salud (Aguzzi y Virga, 2009); sin embargo, en la población no siempre existe la comprensión de que son sustancias ajenas al cuerpo, que implican riesgos y deben utilizarse con la orientación de un profesional capacitado (Heineck et al., 1998). Por otro lado, un indicador del nivel de vida de un país es el acceso a medicamentos, ya que refleja la eficiencia y fortaleza de un sistema de salud. En Ecuador, a

pesar de que se ha mejorado el proceso de abastecimiento de medicamentos, no se realiza un control sistemático de la dispensación, lo que afecta su uso adecuado (Ortiz et al., 2014). Esto provoca un aumento en el consumo irresponsable de medicamentos, adición o sustracción de fármacos en un tratamiento farmacológico o consumo erróneo de fármacos. Además, los problemas de automedicación o de mal uso de los tratamientos farmacológicos se dan porque el paciente consigue su medicación desde fuentes no médicas, como recomendaciones de vecinos, familiares o personal de farmacia que no está capacitado. En Ecuador, no es obligatorio contar con estudios formales en farmacia para laborar en un establecimiento farmacéutico, lo que se ha relacionado con el uso inadecuado de medicamentos. Estos antecedentes permiten identificar dónde priorizar la atención para mitigar el problema, pues la formación continua de los profesionales y del personal de farmacia es importante para una mejor gestión de salud (Luiza et al., 2019).

Entre los motivos más frecuentes de automedicación se encuentra el dolor, en particular dolor de cabeza, gripe y congestión nasal, dolor abdominal y dolor muscular. Según estudios previos, en 1 de cada 3 casos no se exige receta para vender un medicamento, por lo que el consumo de medicamentos va más allá de los de venta libre (Martínez et al., 2013). Solano et al. (2017), en su estudio sobre medicamentos de venta libre, mencionan que el Centro Nacional de Control de Intoxicaciones reporta al paracetamol como el medicamento que más intoxicaciones genera en Costa Rica, seguido de medicamentos combinados para la gripe.

Dentro del ámbito profesional y de gestión de medicamentos, la dispensación de medicamentos y productos sanitarios es la actividad profesional básica del personal de farmacia y concentra la mayor cantidad de actuaciones en el servicio comunitario; se orienta a que los pacientes reciban y utilicen sus tratamientos farmacológicos de acuerdo con sus necesidades clínicas y en el tiempo adecuado (Barreiro et al., 2021). En la actualidad se presentan cambios en referencia a las disciplinas de salud, los cuales han tenido impacto en la formación de competencias, entre ellas las habilidades y técnicas basadas en la experiencia y práctica clínica, sobre todo en personas afines o relacionadas con el área farmacéutica. Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Federación Farmacéutica Internacional (FIP), la función del farmacéutico es participar en la mejora de la salud, mediante la

educación y orientación al paciente para un mejor uso de los medicamentos y productos farmacéuticos (Garcés, 2024). Por ello, la misión del personal de farmacia es apoyar en la mejora de la salud a nivel general y ayudar a que los pacientes hagan el mejor uso de los medicamentos. Entre sus objetivos se encuentran identificar, gestionar o detectar problemas de salud, asegurar la eficacia de los medicamentos, prevenir el daño causado por medicamentos y realizar un uso responsable de los recursos en la atención farmacéutica (Baixauli et al., 2013); estas actividades demandan una formación continua de las competencias profesionales, manteniendo habilidades y experiencias actualizadas (FIP/OMS, 2012), que permitan la prestación de servicios profesionales de carácter asistencial.

La capacitación es entendida como una manera de hacer operativas las habilidades de formación del talento humano de una empresa, mediante una formación relacionada con ámbitos que benefician el desempeño de los cargos (Rojas y Paniagua, 2013). En el caso de la oficina de farmacia, se exige capacitación y entrenamiento constante para cumplir con los objetivos institucionales. Aunque la evidencia sugiere que la adquisición de conocimientos sobre un tema no garantiza un mejor desempeño, este se respalda con la aplicación de saberes, competencias y experiencias adquiridas. Un ejercicio profesional actualizado potencia la calidad de atención y la protección al paciente (Guerra, 2025).

La capacitación en el área de salud es una estrategia que genera herramientas para reducir el uso irracional de medicamentos. Se ha demostrado que las acciones de educación en salud son beneficiosas en el contexto escolar y en comunidades que tienen afinidad con las actividades sanitarias (Nagem et al., 2020). Por lo general, las cátedras y normativas referentes a la salud son impartidas por personas que dominan el área, pero carecen de estrategias para transmitir de forma eficiente, comprensiva y constructiva el conocimiento (Hidalgo et al., 2017). En cambio, las representaciones más agradables y amenas sugieren un mejor aprendizaje que los textos o normativas tradicionales, ya que se retienen por períodos más largos y constituyen un medio más preciso, memorable y agradable (Negrete, 2002).

Fernández (2024) manifiesta que existen varios antecedentes que evidencian un déficit de capacitación de los asistentes de farmacia, la presencia de errores en la dispensación, el

incumplimiento de las buenas prácticas en farmacia y la falta de seguimiento de los pasos en el proceso de dispensación. Además, el conocimiento acerca de los procesos de dispensación era poco conocido por el personal de las farmacias.

La importancia de los manuales radica en que explican de forma detallada los procedimientos. Con el uso de este método se logra evitar errores, detectar fallas y orientar al nuevo personal cuando ingresa a la institución (Estrada, 2018).

El presente estudio presenta una herramienta de estudio y capacitación acerca de la forma correcta de dispensación de medicamentos de venta libre en farmacias comunitarias. Esta herramienta está orientada al personal que no posee estudios formales y busca identificar el nivel de aprendizaje y las mejoras en las actividades de dispensación mediante su uso.

METODOLOGÍA

Se realizó un estudio cuantitativo con diseño pretest-postest de un solo grupo, cuidando la calidad metodológica de las medidas aplicadas según lo recomiendan Vera-Quíñonez et al. (2025).

Se tomó como referencia la guía del usuario de buenas prácticas de recepción, almacenamiento y dispensación de medicamentos en farmacias y botiquines, emitida por la ARCSA en 2015, y el manual de atención farmacéutica en las farmacias de la red pública integral de salud, red privada complementaria y farmacias privadas, entregado por el Ministerio de Salud Pública en 2021.

Se consideraron en total 20 farmacias independientes de la ciudad de Riobamba, con permiso de funcionamiento vigente y personal con más de 1 año de experiencia como dependientes de farmacia, que no poseían estudios de tercer nivel relacionados con el área farmacéutica. La selección de las 20 farmacias fue no probabilística, fundamentada en la aceptación de participación en la investigación; por tanto, la muestra no es representativa de la población.

Se propuso la creación de un manual didáctico exclusivo para dar a conocer la dispensación correcta de medicamentos de venta libre, orientado al personal de farmacia, de una forma didáctica, enfatizando los puntos clave y los tipos de pacientes que se pueden atender.

Se elaboró una herramienta de recolección de datos, la misma que fue usada antes y después de la aplicación del manual en las farmacias. Esta

constaba de 3 partes: la primera era una pregunta abierta sobre la definición de dispensación. Para el análisis se establecieron palabras clave como: “entrega de información”, “validación de receta”, “informar” y “brindar atención farmacéutica”, con las que se consideraba correcta la respuesta. Además, se incluyó una segunda pregunta acerca del conocimiento del manual de atención farmacéutica, en la que la respuesta podía ser afirmativa o negativa.

En la segunda parte de la herramienta se colocaron 3 preguntas acerca de la dispensación de medicamentos para una patología leve, que pudiese ser expandida sin receta. La primera pregunta buscaba determinar si se brindaban indicaciones sobre el correcto consumo de los medicamentos, como dosis, frecuencia y tiempo de tratamiento; la segunda, si se indicaban posibles efectos de los medicamentos o advertencias; y la última, si se entregaban recomendaciones no farmacológicas orientadas a mejorar el nivel general de salud. Cada pregunta correspondía a 1 punto y se consideraba una puntuación máxima de 3 para una dispensación completa.

Para la última parte del formulario, se solicitó identificar los síntomas banales de una lista de 10 opciones. Para la tabulación se daba 1 punto por cada respuesta correcta: dolores de pecho “no”, dolor de cabeza “sí”, dolor muscular “sí”, fiebre alta “no”, punzadas en el vientre “no”, malestar estomacal “sí”, tos “sí”, congestión nasal “sí”, alergia respiratoria “no” e hinchazón de extremidades “no”, para un total de 10 puntos.

Para la elaboración del manual se combinaron diferentes técnicas de estudio. Al inicio se presentó la teoría mediante lecturas acerca de las normativas de farmacias y botiquines, así como extractos del manual de dispensación donde se menciona la dispensación de medicamentos de venta libre. Este tipo de capacitación ayuda a transmitir un mensaje unificado.

La segunda parte correspondía a la instrucción programada. Los investigadores interpretaron las lecturas junto con los beneficiarios, se usaban ejemplos prácticos, se resolvían dudas y se profundizaban los temas.

La tercera parte implicaba la realización de ejercicios, lo que corresponde a la capacitación con simuladores; es decir, se simulaba el puesto de trabajo o una experiencia específica, con la finalidad de poner en práctica el manual.

En todo el manual se maneja un lenguaje sencillo, práctico y gráfico para la identificación más

rápida del tema. Al final se elaboró un documento de 20 páginas con teoría y casos prácticos para la correcta dispensación de medicamentos de venta libre.

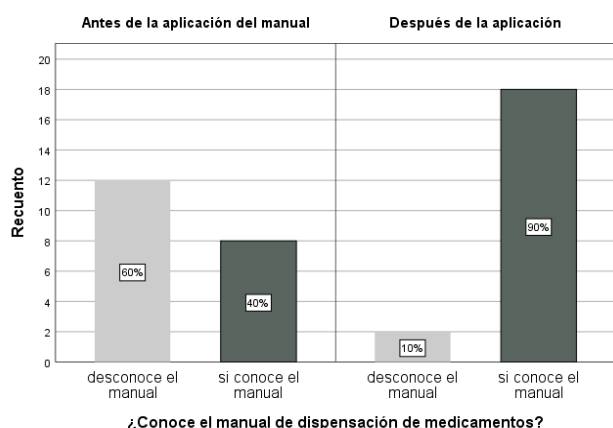
El documento fue entregado a cada dependiente y, mediante una capacitación general, se analizó cada parte para que pudiera ser aplicado en cada farmacia. Al transcurrir 1 mes, se volvió a aplicar el cuestionario al personal participante y se añadieron preguntas abiertas sobre la experiencia y la utilidad del manual (véase el instrumento en el Anexo).

Los resultados fueron tabulados según las ponderaciones de cada parte y analizados mediante el programa estadístico SPSS versión 25. Se aplicó análisis inferencial.

RESULTADOS

En la toma de datos preliminares a la aplicación del manual se observó que el 60% de las personas participantes manifestaron no conocer el manual de dispensación nacional. También se identificaron confusiones entre este documento, la guía de buenas prácticas y otros documentos farmacéuticos reglamentarios. Para la pregunta acerca de la definición o lo que se entendía por dispensación, se tomaron como referencia las palabras clave antes mencionadas; el 70% de las personas consideraban que la dispensación farmacéutica solo era vender o entregar el medicamento solicitado, lo que se consideró una respuesta errónea.

Figura 1
Conocimiento del manual de dispensación de medicamentos



Fuente: Autoría propia, figura realizada en SPSS 25

En el análisis posterior de las mismas preguntas se observó que el 90% identificó el manual de

atención farmacéutica. El grupo restante mencionó que aún no reconocía el documento y presentó falta de interés por buscarlo o por el aprendizaje. La definición de dispensación estuvo más clara: el 80% de los participantes definió correctamente la dispensación, con sus propias palabras. En el otro porcentaje aún había dudas, ya que incluían el acto de vender o despachar rápido al cliente. Esta respuesta se dio porque los asistentes de farmacia tienen entendido que su función principal es vender más producto y promocionar el establecimiento.

Para la segunda parte de la herramienta, se solicitó indicar cómo dispensarían medicamentos para una patología en la que se pudieran expender medicamentos de venta libre. En la encuesta inicial se tomó la gripe estacional como ejemplo y en la posterior, la tos. Este cambio de patología se realizó con la finalidad de obtener respuestas más confiables. La pregunta se evaluó ponderando cada respuesta con un punto: se consideró un punto por la entrega de indicaciones como dosis, frecuencia y tiempo de tratamiento; otro punto por la entrega de posibles efectos de la medicación o interacciones; y otro más por la entrega de recomendaciones no farmacológicas, con una puntuación máxima de 3.

En los datos de las respuestas escritas se evidenció que, para las recomendaciones de gripe estacional, solo el 50% de los participantes brindaba indicaciones acerca del correcto consumo de los medicamentos, el 25% entregaba advertencias sobre la somnolencia que podían causar y ninguna persona daba recomendaciones no farmacológicas como indica el manual de dispensación. Mientras tanto, los datos porcentuales después de las capacitaciones y de la entrega del manual creado indicaron que el 75% de los dependientes de farmacia sí tomó en cuenta la posología e indicaciones sobre cómo tomar correctamente el medicamento, considerando que la patología presentada era tos productiva simple no infecciosa. El 75% presentó respuestas positivas en cuanto a las advertencias que se pueden entregar por el mal uso o almacenamiento de los medicamentos, y el 100% señaló recomendaciones no farmacológicas.

Para determinar si existen diferencias entre las indicaciones que los dependientes de farmacia realizaban al momento de dispensar medicamentos de venta libre para una determinada patología, se aplicó la prueba t de Student para muestras dependientes. Los resultados muestran que sí existen diferencias en la cantidad de indicaciones que se

entregan a los pacientes durante la dispensación, $t(19) = -9.658$, $p = 0.023$; IC 95% [-2.190; -1.410].

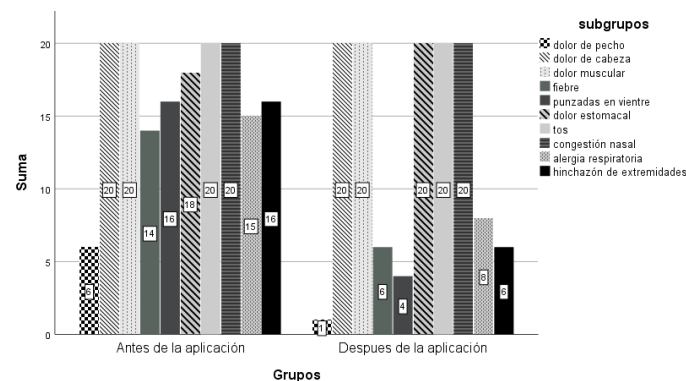
La parte fundamental del estudio fue la identificación de síntomas que se consideraban banales y aptos para la dispensación sin receta médica. En la lista de 10 síntomas entregados constaban los más representativos en farmacia y aquellos que pudieran generar confusión al momento de dispensar. Cada identificación acertada correspondía a 1 punto, siendo 10 el puntaje total.

El análisis de Kolmogorov-Smirnov determinó la ausencia de normalidad de los datos, así como de sus diferencias. Posteriormente, la prueba estadística de comparación de muestras relacionadas de Wilcoxon, con un nivel de significancia del 95%, demostró que existió un incremento en el reconocimiento de los síntomas banales después de haber introducido las capacitaciones y el manual de dispensación para medicamentos de venta libre diseñado.

Mediante la generación de un gráfico de relación de grupos antes y después de la aplicación de la herramienta y las capacitaciones se evidenció el conteo de cada uno de los síntomas considerados, lo que permitió observar diferencias en los resultados. El síntoma de dolor de pecho disminuyó de 6 respuestas afirmativas a solo 1; la presencia de fiebre pasó de 14 a 6 respuestas; las punzadas en el

vientre pasaron de 16 respuestas que las consideraban síntoma banal a 4 después de la aplicación del manual; la alergia respiratoria disminuyó de 15 a 8; y la hinchazón de extremidades pasó de 16 a 6 respuestas que la consideraron síntoma banal.

Figura 2
 Conteo de resultados de identificación de banalidad de síntomas



Fuente: Autoría propia, figura realizada en SPSS 25

Al ser una herramienta creada con la finalidad de evaluar este caso específico, no ha sido validada de forma unidimensional ni multidimensional, pues interesaban los ítems de manera directa. Por ello, se analizaron estadísticamente los cambios entre las respuestas de cada síntoma antes y después de aplicado el manual.

Tabla 1

Análisis McNemar para la identificación de banalidad de cada síntoma

	Pre				Post				p valor
	Mín.	Máx.	Media	Desv. Est.	Mín.	Máx.	Media	Desv. Est.	
Dolor de pecho	0	1	0.30	0.47	0	1	0.05	0.22	0.125
Dolor de cabeza	1	1	1.00	0.00	1	1	1.00	0.00	N/A
Dolor muscular	1	1	1.00	0.00	1	1	1.00	0.00	N/A
Fiebre alta	0	1	0.70	0.47	0	1	0.30	0.47	0.039*
Punzadas en el vientre	0	1	0.80	0.41	0	1	0.20	0.41	0.000*
Malestar estomacal	0	1	0.90	0.31	1	1	1.00	0.00	0.500
Tos	1	1	1.00	0.00	1	1	1.00	0.00	N/A
Congestión nasal	1	1	1.00	0.00	1	1	1.00	0.00	N/A
Alergia respiratoria	0	1	0.75	0.44	0	1	0.40	0.50	0.092
Hinchazón de extremidades	0	1	0.80	0.41	0	1	0.30	0.47	0.002*
Suma	7	9	8.25	0.79	5	8	6.25	0.97	<,001*

Nota. El p valor para cada síntoma se calculó con la prueba exacta de McNemar mientras que para la Suma se aplicó Wilcoxon de los rangos de signo. Con el * se marca a las significativas. Con N/A se señala cuando no fue posible calcular McNemar debido a que todos los valores eran de 1.

Fuente: Autoría propia, cálculos realizados en SPSS 25

El análisis se realizó mediante la prueba de McNemar. Para los síntomas de dolor de cabeza, dolor muscular, tos y congestión nasal no fue posible calcular el valor p, ya que todos los valores fueron de 1. Los datos se muestran en la tabla 1 y evidencian cambios significativos en fiebre alta,

punzadas en el vientre e hinchazón de extremidades. En dolor de pecho, malestar estomacal y alergia respiratoria no se observaron cambios significativos.

DISCUSIÓN

La aplicación del manual, conjuntamente con las capacitaciones y los ejercicios didácticos, permitió que los participantes intervinieran activamente, fortaleciendo los conocimientos de dispensación. Según Sáenz y Púas (2018), una característica de las metodologías activas es la capacidad que tienen para promover habilidades en el estudiante, las cuales le permiten juzgar la complejidad de la situación que debe resolver. Mediante las modalidades de aprendizaje con simulaciones y prácticas aplicadas, el estudiante no es espectador, sino que se convierte en protagonista de situaciones clínicas diseñadas desde la cotidianidad, representadas con una intención pedagógica, para formar desde la vivencia y desde el error como fuente de aprendizaje (Calixto, 2025).

De forma indirecta se evidenció la falta de conocimiento acerca de los medicamentos a expenderse, demostrando que la capacitación en áreas de farmacología sí influye en el nivel de atención brindado. Esto concuerda con Castro y Molineros (2018), quienes indican que el nivel de escolaridad de los vendedores de droguerías influye de manera decisiva en que estos recomienden a los usuarios usos de medicamentos.

La herramienta tuvo un efecto positivo en el nivel de conocimiento de los asistentes de farmacia. Si bien son personas sin una preparación previa, la experiencia laboral permite comprender la importancia de la dispensación y poner en práctica de mejor manera los protocolos de atención. La aplicación de actividades de dispensación facilita la integración de conocimientos, desarrollando habilidades propias del farmacéutico comunitario y permitiendo el empoderamiento, ya que ayuda a desarrollar confianza en sus propias capacidades y acciones (Martín, 2018). Esto se relaciona también con Pérez (2022), quien señala que se deben comunicar correctamente los servicios que se realizan en la farmacia comunitaria, para que la población sea consciente de que, además de dispensar el medicamento, se puede ayudar a que sea efectivo y seguro, determinando el valioso papel del personal de farmacia.

Uno de los cambios importantes identificados fue la entrega de recomendaciones no farmacológicas, en relación con lo que Gavilán (2017) expone en su estudio: la falta de atención farmacéutica hace que el cliente viva una experiencia poco positiva. Las experiencias de los clientes son aquello que se

busca orientar desde la farmacia, destacando el papel activo de los responsables del servicio. Además, los clientes valoran el trato humano y reconocen la necesidad de incorporar herramientas que optimicen la atención (Ríos y Villamagua, 2026).

La aplicación de talleres dentro del manual, donde los participantes podían tomar decisiones, identificar pacientes, relacionar síntomas y seguir los pasos de los protocolos, permitió dar protagonismo a los asistentes. Esta metodología concuerda con Calixto (2025), quien indica que los entornos simulados permiten experimentar, equivocarse, corregir y volver a intentar, lo cual fortalece la autonomía y la ética.

Al finalizar el proceso de capacitación y poner en práctica lo señalado en el manual, se evidenció no solo un mejor conocimiento de dispensación, sino también una mejora en la calidad de los servicios entregados, concordando con el estudio de Miró (2002). En la formación del personal dedicado a la farmacia deben tomarse en cuenta elementos como actitudes y consultas profesionales, además de habilidades en la toma de decisiones, conciencia y responsabilidad social.

Se destaca la importancia de la capacitación constante, iniciando por la dispensación de medicamentos de venta libre, un paso simple, pero de gran importancia para brindar atención farmacéutica y fidelizar a los pacientes. El campo farmacéutico está en constante evolución, con nuevos medicamentos, tecnologías y regulaciones que surgen; por lo tanto, es crucial mantenerse actualizados mediante la participación en cursos de formación continua (Ruiz, 2024).

CONCLUSIONES

Los resultados muestran que el manual didáctico, acompañado de capacitación, contribuyó a mejorar el conocimiento sobre la dispensación de medicamentos de venta libre y la entrega de indicaciones al paciente. La mejora fue más visible en las recomendaciones no farmacológicas y en la identificación de síntomas que no deben manejarse únicamente desde la venta libre.

En un contexto en el que no se exige formación formal para todos los dependientes de farmacia, este tipo de herramientas resulta necesaria para orientar prácticas mínimas de dispensación y reducir errores asociados al uso inadecuado de medicamentos. No obstante, su alcance depende de procesos de capacitación continua y de seguimiento en el

lugar de trabajo. La principal limitación identificada fue la falta de conocimientos en farmacología, especialmente para comunicar efectos adversos, advertencias y cuidados durante el consumo de medicamentos. Por ello, el manual debe entenderse como un apoyo didáctico inicial, no como sustituto de la formación técnica, y requiere complementarse con módulos específicos de farmacología aplicada y atención farmacéutica.

BIBLIOGRAFÍA

- Aguzzi, A., & Virga, C. (2009). Uso racional de medicamentos: La automedicación como consecuencia de la publicidad. *Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica*, 28(1), 28–30. https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0798-02642009000100006
- Baixauli, V., Satué, E., Gil, M., Roig, J., Villasusu, B., & Pérez, S. (2013). *Propuesta de la Sociedad Española de Farmacia Comunitaria (SEFAC) sobre servicios profesionales farmacéuticos en farmacia comunitaria*. Sociedad Española de Farmacia Comunitaria. https://www.sefac.org/sites/default/files/sefac2010/private/documentos_sefac/documentos/InformeServProf_Int1013.pdf
- Barreiro, M., García, P., Tenorio, et al. (2021). Mejora de conocimientos y satisfacción en una acción formativa sobre el servicio de dispensación de medicamentos. *FEM*, 24(5), 237–244. <https://doi.org/10.33588/fem.245.1143>
- Calixto, D. (2025). Simulación como estrategia didáctica en farmacología: Sistematización de una experiencia con estudiantes de regencia de farmacia. En *VIII Congreso Internacional de Investigación y Pedagogía*. Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia. <https://repositorio.uptc.edu.co/server/api/core/bitstreams/4823fd36-07e5-4011-9e24-29aff5bd4f9f/content>
- Castro, J., & Molineros, L. (2018). Cualificación y experiencia de los vendedores de droguerías para la dispensación de amoxicilina en una comuna de Santiago de Cali, Colombia. *Revista Colombiana de Ciencias Químico-Farmacéuticas*, 47(1). <https://doi.org/10.15446/rcci-quifa.v47n1.70658>
- Estrada, M. (2018). *Actualización del manual farmacia escuela “Centro de Capacitación de Grupos Farmacias del Ahorro”*: Desarrollo y actualización de materiales del personal de nuevo ingreso. Instituto Tecnológico de Tuxtla Gutiérrez. <http://repositoriodigital.tuxtla.tecnm.mx/xmlui/bitstream/handle/123456789/3432/MDRPIGE2018002.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Fernández, E. (2024). Detección de las necesidades de capacitación de los asistentes de farmacia. *Medisur*, 28. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1029-30432024000100008&script=sci_arttext
- FIP/OMS. (2012). *Directrices conjuntas FIP/OMS sobre buenas prácticas en farmacia: Estándares para la calidad de los servicios*. Federación Internacional Farmacéutica y Organización Mundial de la Salud. <https://www.fip.org/file/1479>
- Garcés, M. (2024). *Impacto de una unidad didáctica con estrategias lúdicas en la competencia de dispensación de medicamentos en estudiantes del programa tecnólogo en regencia de farmacia del SENA, sede Pescadero*. Universidad Nacional Abierta y a Distancia. <https://repositorio.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/67172/aelandazuri.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Gavilán, D. (2017). Maquetar la experiencia en la farmacia. *El Farmacéutico*, 556, 37–39. <https://www.elfarmacéutico.es/uploads/s1/18/53/ef556-marketing.pdf>
- Guerra, Y. (2025). *Relación entre la capacitación continua y profesionalismo en personal de farmacia de una cadena de boticas en el distrito de Miraflores, Lima 2024*. Universidad Norbert Wiener.
- Heineck, I., Schenkel, E., & Vidal, X. (1998). Medicamentos de venta libre en el Brasil. *Revista Panamericana de Salud Pública*, 3(6), 385–391. <https://www.scie-losp.org/pdf/rpsp/v3n6/3n6a4.pdf>
- Hidalgo, B., Mayacela, A., & Hidalgo, I. (2017). Estrategias didácticas para potenciar el aprendizaje de farmacología clínica. *Revista Habanera de Ciencias Médicas*, 16(3), 239–453. <http://www.revhabanera.sld.cu/index.php/rhab/article/view/1545>
- Luiza, V., Pereira, L., Leao, N., et al. (2019). Inappropriate use of medicines and associated factors in Brazil: An approach from a national household survey. *Health Policy and Planning*, 34, 27–35. <https://doi.org/10.1093/heapol/czz038>
- Martínez, G., Martínez, L., & Rodríguez, M. (2013). Características del consumo de medicamentos de venta libre en una población de adultos de la ciudad de Medellín, Colombia. *Revista Salud Uninorte*, 29(3), 360–367.

- http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0120-55522013000300002&script=sci_arttext
- Martin, A. (2018). *Experiencia piloto de una práctica transversal de aplicación de conocimiento al ejercicio profesional en farmacia comunitaria*. Universidad de Salamanca. https://gredos.usal.es/bitstream/handle/10366/138325/MID_17_023.pdf?sequence=1
- Miró, G. (2002). *La conducta como profesión de estudiante de farmacia durante una experiencia práctica y su perspectiva del proceso de socialización profesional*. Universidad de Puerto Rico. <https://www.proquest.com/openview/a268bcc5efec5bf0b060150f0814dd2/1?pq-origsite=gscholar&cbl=18750&diss=y>
- Nagem, L., Fileto, L., Souza, M. de, et al. (2020). Comics para la popularización del uso racional de medicamentos. *Interfaces*, 8(3), 1–345. <https://doi.org/10.35699/2318-2326.2020.24313>
- Negrete, A. (2002). Science via fictional narratives: Communicating science through literary forms. *Ludus Vitalis*, 10(18), 197–204. <https://www.centrolombardo.edu.mx/wp-content/uploads/formidable/126/584-1190-1-SM.pdf>
- Ortiz, E., Galarza, C., Cornejo, F., & Ponce, J. (2014). Acceso a medicamentos y situación del mercado farmacéutico en Ecuador. *Revista Panamericana de Salud Pública*, 36(1), 57–62. https://www.scielosp.org/article/ssm/content/raw/?resource_ssm_path=/media/assets/rpsp/v36n1/09.pdf
- Pérez, M. (2022). El regente de farmacia en la experiencia comunitaria. *Boletín Informativo*, 9(23), 102–103. <https://hdl.handle.net/20.500.14112/29880>
- Ríos, M., & Villamagua, S. (2026). Experiencia del cliente, calidad del servicio y apertura a la digitalización en farmacias independientes del norte de Quito: Un análisis descriptivo. *Revista Erudita*, 7(1), 81–96. <https://doi.org/10.35290/re.v7n1.2026.1819>
- Ruiz, M. (2024). La experiencia como regente de farmacia y docente universitario. *Boletín Informativo*, 11(1), 118. <https://revistas.umaiana.edu.co/index.php/BoletinInformativo-CEI/article/view/3995/4276>
- Rojas, F., & Paniagua, A. (2013). La capacitación de ventas basada en inventarios críticos como determinante del apalancamiento operativo en farmacia comunitaria. *Estudios Gerenciales*, 29, 239–246. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0123592313000132>
- Solano, M., Flores, M., Madrigal, R., & Sáenz, G. (2017). Medicamentos de venta libre: Entre el acceso y el uso inseguro e irracional. *Revista Ciencia y Salud*, 1(5). <https://orcid.org/0000-0002-5760-2497>
- Sáenz, L., & Púas, G. (2018). Aplicación de metodologías activas para aprender a gestionar la oficina de farmacia: Una experiencia en el aula. *International Journal of Educational Research and Innovation*, 9, 281–296. <https://www.upo.es/revistas/index.php/IJERI/article/view/2311/2238>
- Vera-Quiñonez, S., Andrade-Bayona, C., & Cabrera-Tenecela, P. (2025). Validación de un instrumento para evaluar la calidad metodológica de los trabajos de investigación cuantitativos en enfermería. *Index de Enfermería*, 34(1), e15595. <https://doi.org/10.58807/indexenferm20257356>

Declaración de uso de IA:

Los autores declaran no haber empleado IA generativa para la elaboración de este artículo.

ANEXO

Instrumento aplicado

ENCUESTA DIRIGIDA A DEPENDIENTES DE FARMACIAS COMUNITARIAS DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA

IMPLEMENTACION DEL MANUAL DIDÁCTICO DE DISPENSACIÓN DE
 MEDICAMENTOS DE VENTA LIBRE EN LAS FARMACIAS
 COMUNITARIOS DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA

Previo	Posterior
--------	-----------

La presente herramienta de toma de datos es de uso investigativo, el participante está de acuerdo con entregar la información verdadera y participar en el proyecto de forma voluntaria.

¿Qué es la dispensación?

¿Conoce usted el documento emitido por el ministerio de salud, "Manual de atención farmacéutica en las farmacias de la red pública integral de salud, red privada complementaria y en las farmacias privadas"?

SI

NO

CONSIDERE EL SIGUIENTE CASO

Se presenta un cliente a la farmacia sin receta, indicando una serie de síntomas que se considerarían leves, dando como resultado influenza estacionaria (gripe), en base a la experiencia y conocimientos responda las siguientes preguntas:

¿Qué indicaciones entrega en la dispensación de medicamentos?

Entrega usted advertencias acerca del uso de los medicamentos seleccionados, indique ¿Cuáles son estos?

¿Aparte de las recomendaciones de uso, que otras pudiesen ofrecer al paciente?

De la siguiente lista de síntomas identifique ¿Cuáles son banales y aptos para dispensar medicamentos de venta libre?

Síntoma	SI	NO
Dolores en el pecho		
Dolor de cabeza		
Dolor muscular		
Fiebre alta		
Punzadas en el vientre		
Malestar estomacal		
Tos		
Congestión nasal		
Alergia respiratoria		
Hinchazón de extremidades		
TOTAL		

N°
