

# ¿ES LA CONSULTA FARMACÉUTICA, REALIZADA EN LAS FARMACIAS DE COMUNIDAD PRIVADA DE COSTA RICA, UNA FORMA DE EMPRENDEDURISMO SOCIAL?

**Carlos Ignacio Calderón Arroyo<sup>1</sup>**

**Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología**

**San José, Costa Rica**

**Junio, 2013**

## **Resumen**

La presente investigación intenta demostrar que la consulta farmacéutica realizada en las farmacias de comunidad de Costa Rica, en el 2013, es una forma de emprendedurismo social. Se identifican los factores de beneficio económico y sanitario para los pacientes que hacen uso de este recurso; así como los cambios que ha sufrido la práctica de la farmacia al implementarla. La investigación se enfoca de forma cuantitativa no experimental con diseño transaccional descriptivo. Específicamente se encuestó a 83 licenciados en farmacia, los cuales se desempeñan como regentes de farmacia de comunidad privada.

*Palabras clave:* emprendedor, emprendedurismo, social, consulta farmacéutica.

## **Abstract**

This research attempts to show that pharmacist consultation conducted in community pharmacies in Costa Rica, in 2013, is a form of social entrepreneurship. Factors of economic and health benefits are identified for patients who make use of this resource; as well as the changes it has undergone the practice of pharmacy to implement it. The research focuses on a non-experimental quantitative transactional descriptive design. Specifically surveyed 83 graduates in pharmacy, which are regents of private community pharmacy.

*Key words:* entrepreneur, entrepreneurship, social, pharmaceutical consultation.

---

<sup>1</sup> Licenciado en Farmacia. Opta por la maestría en Gerencia de Operaciones de la Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología. Email: icalderon335@gmail.com

## Introducción

Durante las últimas dos décadas, las farmacias privadas de comunidad en Costa Rica han experimentado un cambio en su rol social, al aprovechar la presencia obligatoria en el transcurso del total de horas de operación de un profesional experto en medicamentos: el farmacéutico. Las funciones de este profesional; tal como lo señala la Ley General de Salud de Costa Rica (1973), son velar porque la identidad, pureza y buen estado de los medicamentos que se elaboran, preparen, manipulen, mantengan y se suministren en la farmacia sean adecuadas para el consumo humano, así como el correcto despacho de recetas. Los farmacéuticos se han enriquecido al asumir un rol más activo en pos de asegurar que los medicamentos vendidos en la farmacia sean utilizados correctamente por los pacientes o usuarios que la visitan.

En este aspecto, es necesario diferenciar entre la atención farmacéutica y consulta farmacéutica, aunque podría decirse que la segunda es parte de la primera. De acuerdo con el Ministerio de Sanidad y Consumo de España (s.f), la atención farmacéutica se refiere a “la participación activa del farmacéutico para la asistencia del paciente en la dispensación y seguimiento del tratamiento farmacológico, cooperando así con el médico y otros profesionales sanitarios a fin de conseguir resultados que mejoren la calidad de vida del paciente” (p.8). La consulta farmacéutica puede definirse, con base en lo expuesto por el Ministerio de Sanidad y Consumo de España (s.f.), como:

El servicio que se realiza cuando el paciente consulta al farmacéutico sobre el posible tratamiento para un problema de salud concreto, es decir, le pregunta “*¿Qué me da para....?*”. En este caso estará siempre referido a aquellos síntomas o síndromes menores para los cuales la legislación permite la dispensación de un medicamento sin prescripción médica o supondrá la derivación al médico en caso necesario (p.10).

Se destaca el hecho de que debe primar el uso racional de medicamentos mediante la aplicación de criterios científicos y técnicos, evitando aparición de problemas relacionados con medicamentos.

Puede afirmarse que los farmacéuticos se han convertido en emprendedores sociales, al poner a disposición de los costarricenses su conocimiento sobre medicamentos cada vez que se atiende una consulta farmacéutica, contribuyendo a resolver problemas de salud, dando consejo sobre el uso de medicamentos y delegando a otros profesionales de salud casos complicados.

El emprendedurismo social debe buscar el logro de un objetivo y una innovación. Además, debe lograr ser un negocio rentable a través del tiempo (Organización Internacional del trabajo y Fundación Schwuab, 2008).

Tomando esto en consideración, se ha planteado como pregunta de investigación: **¿Es la consulta farmacéutica, realizada en las farmacias de comunidad privada de Costa Rica, una forma de emprendedurismo social?**

Como objetivo general, se busca demostrar que la consulta farmacéutica, realizada en las farmacias de Costa Rica, es una forma de emprendedurismo social, en el 2013. Los objetivos de la investigación se enfocarán en tres vertientes. Primeramente, identificar motivos por los cuales la consulta farmacéutica beneficia socialmente a quienes solicitan el servicio en las farmacias comunitarias privadas de Costa Rica. En segundo lugar, dar muestras de cómo la consulta farmacéutica guía el rol del farmacéutico, en la farmacia de comunidad. Por último, medir la percepción de los farmacéuticos respecto del beneficio económico de la consulta farmacéutica, para las farmacias comunitarias privadas de Costa Rica.

Se realizará una investigación cuantitativa del tipo no experimental con diseño transaccional descriptivo. Se aplicará un cuestionario a 83 licenciados en farmacia; los cuales se desempeñan como regentes de farmacia de comunidad privada, para que, con base en su experiencia, compartan información sobre el tema de interés.

Esta investigación pretende generar información que sirva como base a futuras investigaciones sobre el tema, ya sea en el ámbito farmacéutico o universitario.

## **Aspectos Teóricos**

Para lograr vincular la consulta farmacéutica al emprendedurismo social es necesario definir claramente el significado de ambos.

Se puede describir al emprendedor como una persona motivada, cuyas capacidades se orientan a la generación de empleo y empresas, concretando el esfuerzo social de la familia, sistema educativo y gobierno (Lerma, A., Granados, M., Castro, A., Flores, M., Martínez, H., Mercado, M., Morales, A., Olivares, A., Rangel, M., Raya, M., Valdés, L., 2007). Poncio (2010) comenta que internacionalmente se acepta que el emprendedor es “una persona que detecta una oportunidad y crea una organización para acararla” (p. 22). Afirma también que no debe confundirse el emprendedor con el empresario, ya que el primero crea trabajo para sí mismo y otros, y es hasta que se consolida que se le considera empresario, el cual busca generar crecimiento del negocio.

Una vez establecido el concepto de emprendedor es obligatorio definir emprendedurismo; el cual, según Castillo A. (2008), es la creación de riqueza, contribuyendo a construir economías más prósperas. Mientras Roig, S., Ribeiro, D., Torcal, V., de la Torre, A., Cerver, E. (2004) mencionan su origen inglés en la palabra *entrepreneurship*, señalando que es la capacidad emprendedora manifiesta en la concepción de proyectos con elementos innovadores y el grado en que se materializan en un plazo dado y con recursos definidos.

En el ámbito social, los emprendedores se caracterizan, de acuerdo con Elkington, J., Hartigan P. (2008), por negar la importancia de las limitaciones, identificar y aplicar soluciones prácticas a aspectos sociales combinando la innovación de productos o servicios; además de la inventiva y oportunidades centradas en la creación de valor social.

También comparten sus innovaciones, enseñan a otros y se arriesgan con tenacidad sin importar la cantidad de recursos que tienen, mostrando confianza en la capacidad innata de otras personas, además de ser impacientes al enfrentar la burocracia.

Tomando en consideración lo expuesto anteriormente, se puede sintetizar que el emprendedor social es aquel que logra crear e implementar un proyecto empresarial viable técnicamente, que aporta empleos a la sociedad (Melián, A. y Campos, V., 2010). Se pueden citar, dentro de esta figura, las empresas de inserción, cooperativas de trabajo asociado, centros especiales de empleo, etc. Estas empresas, de acuerdo con Melián, A. y Campos, V. (2010), persiguen tres objetivos: el primero; social, creando fuentes de trabajo para colectivos en riesgo de exclusión; el segundo, el económico, con una empresa con niveles de eficiencia y suficiencia tales que garanticen su viabilidad; el tercero, lograr los dos objetivos anteriores por medio de inclusión social y participación de todos los agentes implicados en la empresa, incluyendo a aquellos hacia los que se dirigen los fines sociales de esta.

Para completar la información referente a la presente investigación, corresponde lograr una definición adecuada de consulta farmacéutica; pero primero es necesario explicar en qué consiste la atención farmacéutica. De acuerdo con López, A. C, Moreno, L., y Villagrasa, V. (2010), a partir de la década de los años ochenta, se da en los Estados Unidos una transformación en el ejercicio profesional del farmacéutico, incorporando la farmacia clínica dentro de la práctica profesional; lo cual se traduce como un cambio en el centro de actividad del farmacéutico, cuya meta ahora es alcanzar resultados que mejoren la calidad de vida por medio del énfasis en el paciente en lugar del medicamento.

Para cumplir con su objetivo, la atención farmacéutica se subdivide en actividades asistenciales tales como: dispensación de medicamentos, consulta o indicación farmacéutica, seguimiento farmacoterapéutico, educación sanitaria, farmacovigilancia y otras actividades que se relacionan con el uso racional de medicamentos (López et al., 2010). No es el propósito de esta investigación describir con detalle cada una de estas actividades y solamente se profundizará en la consulta farmacéutica.

El Ministerio de Sanidad y Consumo de España (s.f.) se refiere a la consulta farmacéutica como:

El servicio que es prestado ante la demanda de un paciente o usuario que llega a la farmacia sin saber qué medicamento debe adquirir, y solicita al farmacéutico el remedio más adecuado para un problema de salud concreto. Esta intervención es de gran importancia, ya que, en la mayoría de los casos, el farmacéutico es el primer o único contacto de (sic) usuario con el sistema de salud (p.16).

Los objetivos de la consulta farmacéutica son cuatro (Ministerio de Sanidad y Consumo de España, s.f):

- Indicar al paciente la actitud más adecuada para resolver su problema de salud, y en su caso seleccionar un medicamento.

- Resolver las dudas planteadas por el usuario o las carencias de información detectadas por el farmacéutico.
- Proteger al paciente frente a la posible aparición de problemas relacionados con los medicamentos.
- Evaluar si el problema de salud es precisamente consecuencia de un problema relacionado con un medicamento.

Merinero, A. (1997) señala que “es normal que el consumidor consulte al farmacéutico en dolencias poco importantes.” (p. 96) Es precisamente este factor el que surge como barrera a la automedicación, la cual, a criterio del autor de la investigación, representa un problema sanitario para la personas que consumen medicamentos; ya que les expone a intoxicaciones, interacciones con otros medicamentos y fallas terapéuticas al no recibir beneficio del producto.

El Colegio de Farmacéuticos de Costa Rica (2006) destaca sobre la consulta farmacéutica: “es uno de los principales servicios que se ofrece en las farmacias y constituye la alternativa a la automedicación, conducta que se ha convertido en un problema de salud pública.” Además aclara que el farmacéutico es un experto en medicamentos, el cual no diagnostica enfermedades ni prescribe medicamentos, pero que sabe cómo actúan las medicinas en el cuerpo y su uso apropiado tratando enfermedades.

En Costa Rica, la consulta farmacéutica consta de tres partes (Colegio de Farmacéuticos de Costa Rica, 2006): indicación de medicamentos que no requieren prescripción médica, prevención de enfermedades y educación en salud. La primera de estas es la más común en las farmacias privadas costarricenses y se da cuando el paciente pregunta al farmacéutico acerca de qué medicamento puede tomar para un padecimiento específico. En la experiencia del autor de esta investigación, las consultas más comunes se enfocan en dolor, migraña, gastritis, diarrea, resfrío y gripe, entre otras. El farmacéutico entonces pregunta al paciente acerca de los síntomas que presenta, enfermedades, alergias y alguna terapia que esté asumiendo en ese momento, para luego recomendar un producto específico con el fin de controlar los síntomas o referir al médico cuando el caso es complejo o hay una enfermedad preexistente que esté bajo control del galeno.

Vale la pena que el autor de esta investigación aclare sobre el tema de venta de medicamentos que - aunque la Ley General de Salud de Costa Rica (1973) y el Colegio de Farmacéuticos de Costa Rica señalan que el o los medicamentos solicitados por el paciente o recomendados por el farmacéutico deben ser solo de venta libre o, lo que es lo mismo, no requieren de una receta médica como requisito de dispensación y venta,- la práctica común en el país es que prima la ética profesional y criterio del farmacéutico al elegir el medicamento que mejor satisfaga las necesidades del paciente, ya sea de venta libre o no. Esto es del conocimiento de las autoridades sanitarias de Costa Rica, las cuales a través de las décadas han dado un aval “tácito” al permitir la venta de la mayoría de productos que requieren receta médica; tales como: antihipertensivos, analgésicos desinflamatorios, anticonceptivos, hipolipemiantes, hipoglicemiantes y otros, sin que medie la presentación de la prescripción (exceptuando psicotrópicos, estupefacientes, antibióticos, controlados como disfunción eréctil, codeína y tramadol; con los cuales si se lleva un control estricto de venta). Encontrar el motivo por el cual las autoridades permiten hacer lo que la ley prohíbe

no está dentro de los alcances de esta investigación; sin embargo, este último es un criterio del autor que se basa en el beneficio de contar con profesionales en salud preparados en el campo farmacológico y clínico capaces de dar asistencia primaria gratuita en las farmacias a las personas que solicitan consulta y medicamentos.

## **Metodología de Investigación**

La presente investigación se llevará a cabo bajo con un enfoque cuantitativo. Se enviará una encuesta a 83 licenciados en farmacia para responder a la pregunta de investigación, ya que no se plantean hipótesis.

El alcance de la investigación será descriptivo. Este, de acuerdo con Hernández R., Fernández C. y Batista P. (2010) consiste en “describir fenómenos, situaciones, contextos y eventos” (p.80) y añade “únicamente pretende medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas” (Sic., p.80).

Dadas las características de la investigación, en la cual no se manipula las variables, el diseño es de tipo no experimental (Hernández, R., et al., 2010) porque solo se observan los acontecimientos tal como ocurren, para posteriormente ser analizados. Como los datos se recolectarán en un solo momento es de tipo transaccional o transversal.

Para realizar el muestreo, se eligió un grupo de farmacéuticos, los cuales se desempeñan como regentes de farmacia de comunidad privada, con ubicación en las siete provincias de Costa Rica; por tanto, la muestra es no probabilística, pues de acuerdo con Hernández, R., et al. (2010) la elección de los elementos se hace con base en decisiones del investigador y no se pretende que sea representativo de la población total de farmacéuticos de comunidad de Costa Rica.

Los datos serán recolectados por medio de un cuestionario que se colocará en la página especializada SurveyMonkey (2013), la cual permite enviar el enlace con la dirección al correo de cada uno de los farmacéuticos escogidos, para que desde ahí ejecuten la encuesta. Antes de aplicar la encuesta, se realiza una prueba piloto para detectar inconsistencias o incoherencias, así como tiempo de duración. Este análisis se realiza con 10 personas que no se relacionan con la muestra por analizar.

El cuestionario se divide en cuatro partes para un total de 11 preguntas de la siguiente manera: objetivo social (5 preguntas), innovación (2 preguntas), rentabilidad (2 preguntas) y aspectos generales del encuestado (2 preguntas).

Luego de recopilar los datos se codificarán para obtener información que facilite llegar a conclusiones y recomendaciones.

Esta investigación se desarrollará siguiendo la siguiente matriz:

Tabla 1

**Matriz Básica de Investigación**

<b>Objetivo General</b>		
Demostrar que la consulta farmacéutica realizada en las farmacias de Costa Rica es una forma de emprendedurismo social en el año 2013		
<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Variables</b>	<b>Indicadores</b>
Identificar motivos por los cuales la consulta farmacéutica beneficia socialmente a quienes solicitan el servicio en las farmacias comunitarias privadas de Costa Rica	Beneficio sanitario	1. Orientación en salud 2. Ahorro de tiempo
	Beneficio económico	1. Ahorro de dinero
Dar muestras de cómo la consulta farmacéutica guía el rol del farmacéutico en la farmacia de comunidad privada	Importancia de roles	1. Operativas 2. Administrativas
	Actividades cotidianas	1. Operativas 2. Administrativas
Medir la percepción de los farmacéuticos respecto del beneficio económico de la consulta farmacéutica, para las farmacias comunitarias privadas de Costa Rica	Beneficio operativo	1. Servicio 2. Clientes
	Beneficio económico	1. Ingresos 2. Clientes

Fuente: Elaboración propia, 2013.

## **Resultados**

### **A. Objetivo social**

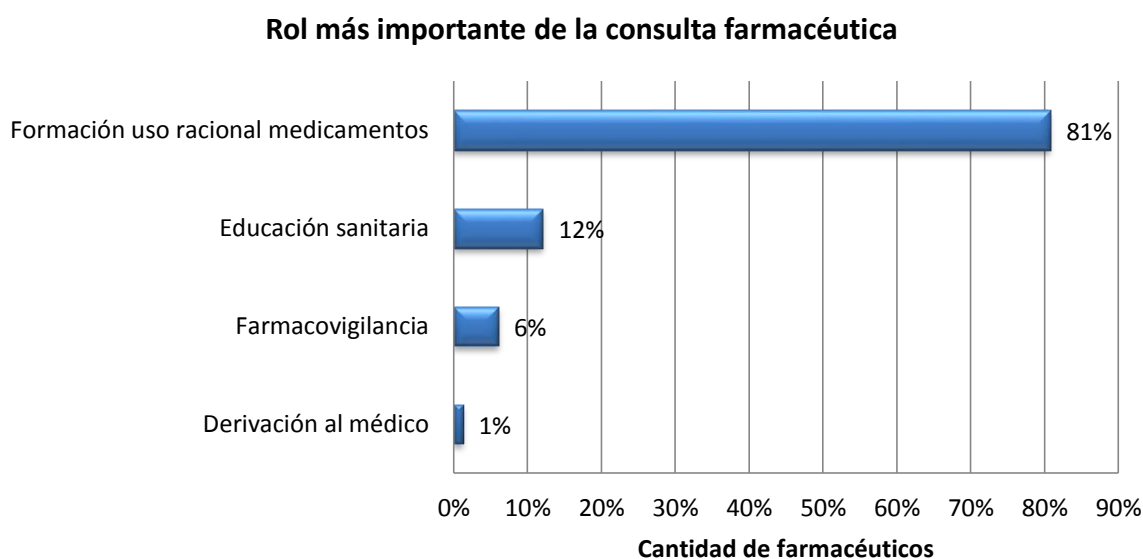
Identificar los motivos por los cuales la consulta farmacéutica beneficia socialmente a quienes solicitan el servicio en las farmacias comunitarias privadas de Costa Rica.

Con los resultados, se pretende mostrar los beneficios sanitarios y económicos que obtienen quienes acuden a las farmacias a solicitar la consulta farmacéutica.

## 1. Beneficio sanitario

En busca de relacionar la consulta farmacéutica con el emprendedurismo social, se preguntó a los farmacéuticos sobre el aporte de la consulta al beneficio sanitario de la sociedad en función de su rol (figura1). La mayoría de la muestra de 83 farmacéuticos opinó que el rol más importante de la consulta farmacéutica consiste en la formación sobre uso racional de medicamentos (81%), mientras el restante 19% señala que la educación sanitaria (12%) es la parte más importante de la consulta farmacéutica, un 6% la farmacovigilancia y un 1% la derivación al médico.

Figura 1

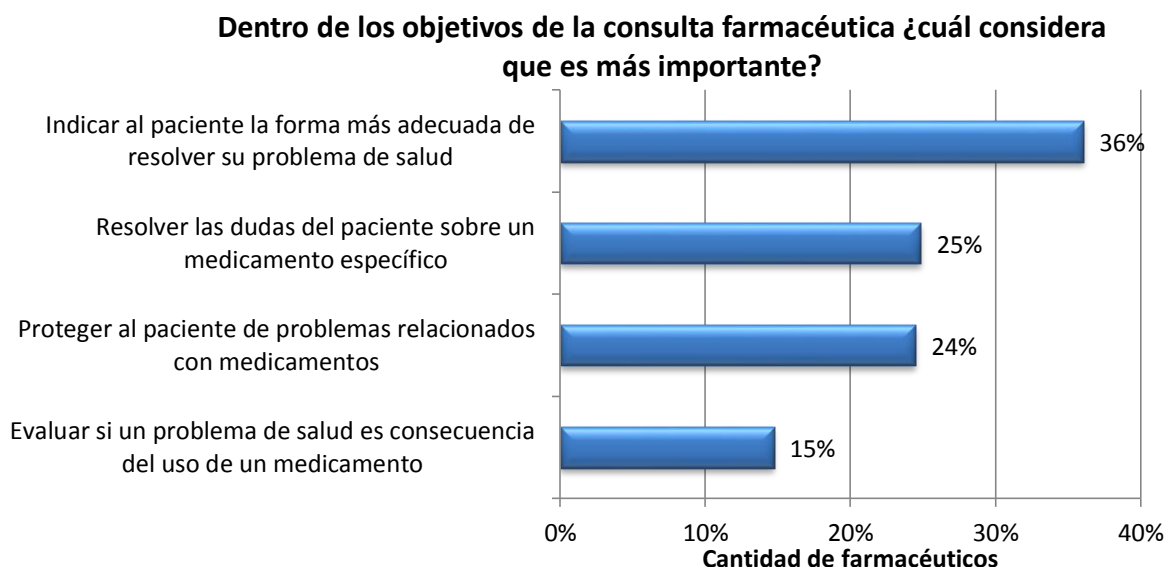


Fuente: Encuesta aplicada a farmacéuticos de comunidad, 2013

Al preguntar a los farmacéuticos de comunidad sobre el objetivo de la consulta farmacéutica (figura 2), refieren que el que consideran más importante es indicar al paciente la forma más adecuada de resolver los problemas de salud (36%), seguido de la resolución de las dudas que presentan los pacientes con respecto a medicamentos específicos (25%) y la protección que se brinda al paciente al aconsejarle y evitar que se presenten problemas relacionados con medicamentos (24%). Por último, consideran menos importante evaluar si un problema de salud es consecuencia del uso de un medicamento (15%), lo cual puede indicar que se mantienen dentro de los límites de su campo profesional.



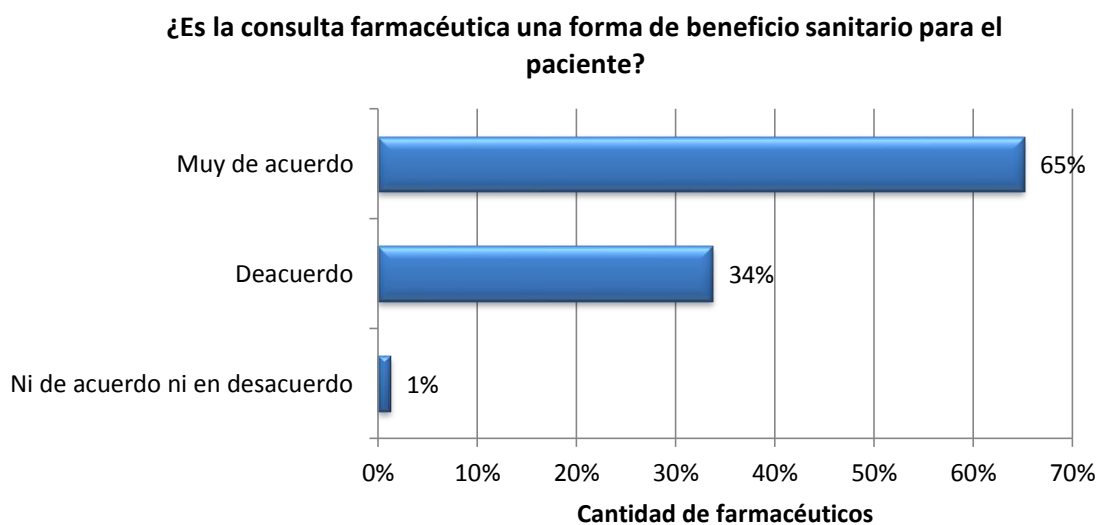
Figura 2



Fuente: Encuesta aplicada a farmacéuticos de comunidad, 2013

Ante la pregunta directa de si se considera a la consulta farmacéutica como un beneficio sanitario para el paciente y; por ende, un aporte a la sociedad al orientar sobre temas de salud (figura 3), más de dos terceras partes de los farmacéuticos encuestados estuvieron muy de acuerdo (65%), un 34 % estuvo de acuerdo con la afirmación y un 1% no estuvo ni de acuerdo ni en desacuerdo. Ninguno de los encuestados estuvo en desacuerdo o muy en desacuerdo.

Figura 3



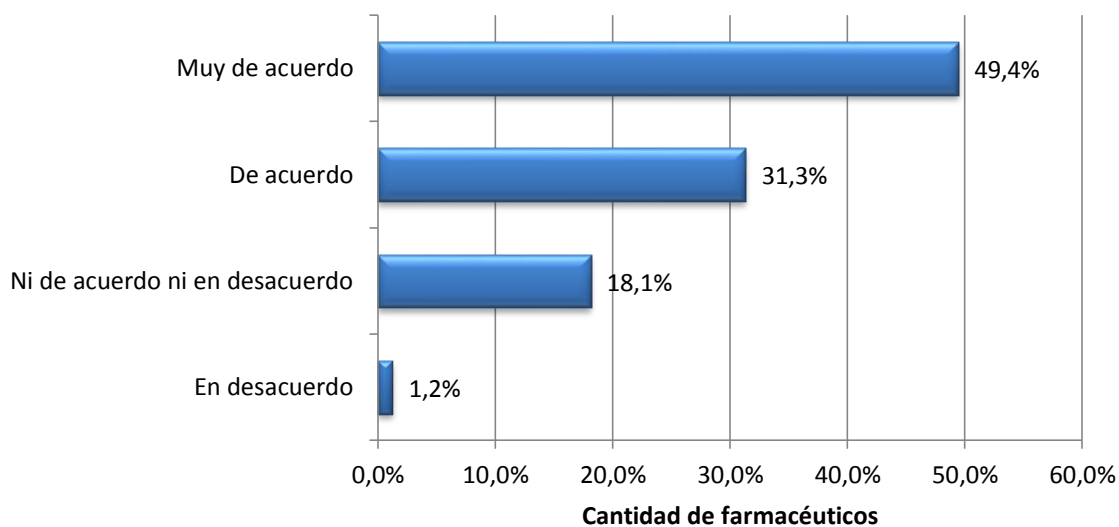
Fuente: Encuesta aplicada a farmacéuticos de comunidad, 2013

## 2. Beneficio económico

Para encontrar indicios respecto de la mejora en calidad de vida que reciben las personas que utilizan el servicio de consulta farmacéutica, ya que al ser gratuita representa un beneficio económico (figura 4), la mitad de los encuestados opinó estar muy de acuerdo (49,9%) con que representa un ahorro, una tercera parte dijo estar de acuerdo (31,3%). Esto significa que un 18,1% opinó no estar de acuerdo o en desacuerdo y un 1,2% se manifestó en desacuerdo.

Figura 4

**¿La consulta farmacéutica representa ahorro de dinero para las personas que la solicitan?**

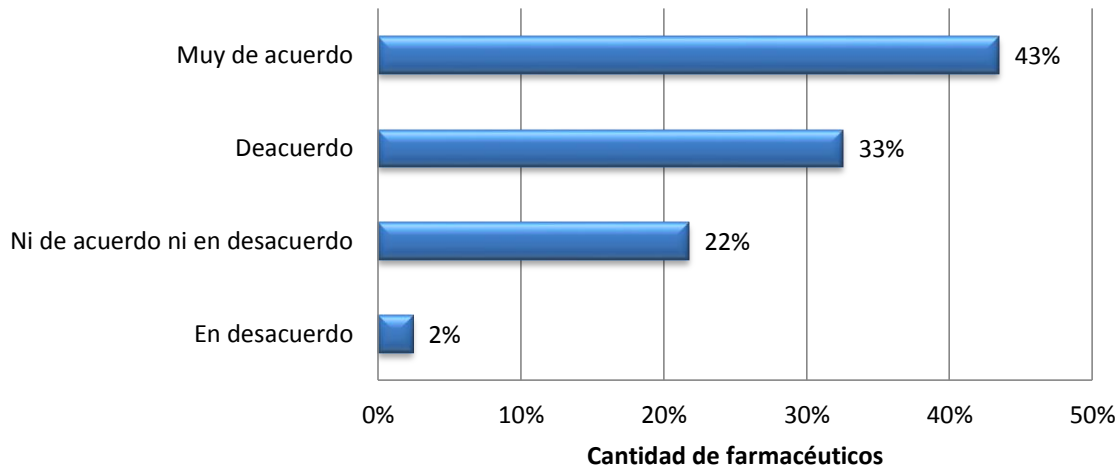


Fuente: Encuesta aplicada a farmacéuticos de comunidad, 2013

Con respecto al ahorro de tiempo que representa a las personas solicitar al farmacéutico una consulta farmacéutica en comparación con el tiempo invertido al acudir primero a los servicios médicos públicos y privados (figura 5), la gran mayoría manifestó que sí es positivo (76%), ya que un 43% indica estar muy de acuerdo y un 33% de acuerdo. Un 22% piensa que no hay diferencia al no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, mientras que un 2% estuvo en desacuerdo.

Figura 5

**¿La consulta farmacéutica representa ahorro de tiempo para las personas en comparación con las que acuden a servicios médicos públicos y privados?**



Fuente: Encuesta aplicada a farmacéuticos de comunidad, 2013

## **B. Innovación**

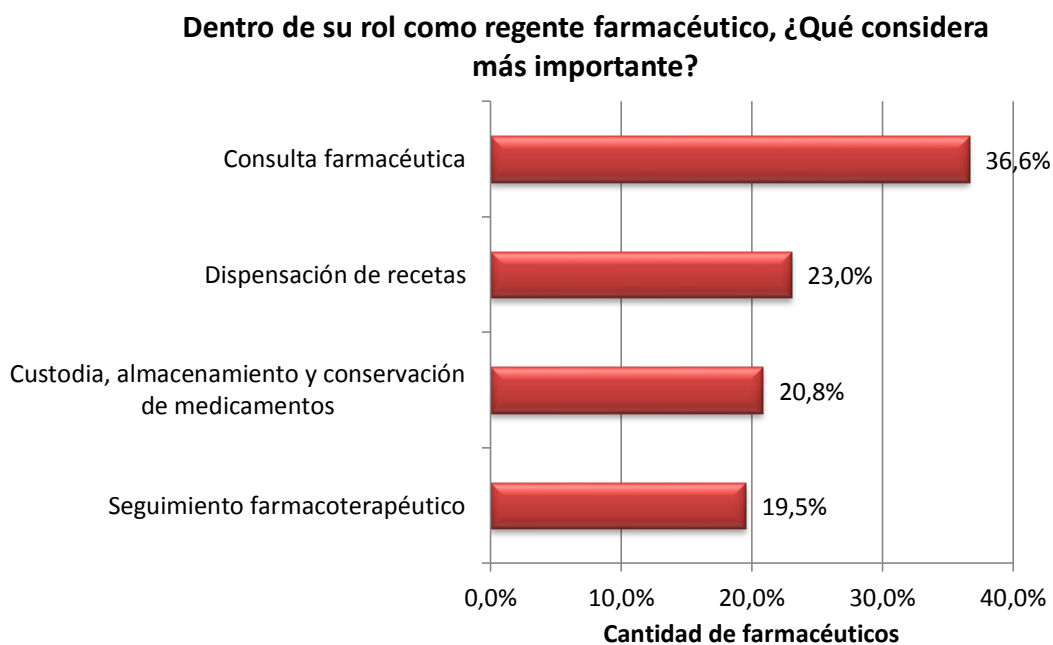
Otro de los objetivos de esta investigación es dar muestras de cómo la consulta farmacéutica sirve de guía en el rol que desempeña el farmacéutico en la farmacia de comunidad privada.

Los resultados buscan mostrar la importancia que los farmacéuticos de comunidad asignan a las actividades que realizan y cuáles son las realizadas con mayor frecuencia.

### **1. Importancia de roles**

En la figura 6, se muestra el resultado de lo que consideran los farmacéuticos como las actividades más importantes que realizan como regentes de farmacia de comunidad privada, destacando la consulta farmacéutica (37%) como el de mayor jerarquía, seguido de tres actividades que tienen un peso muy similar: la dispensación de recetas (23%), la custodia, almacenamiento y conservación de medicamentos (21%) y el seguimiento farmacoterapéutico (20%).

Figura 6

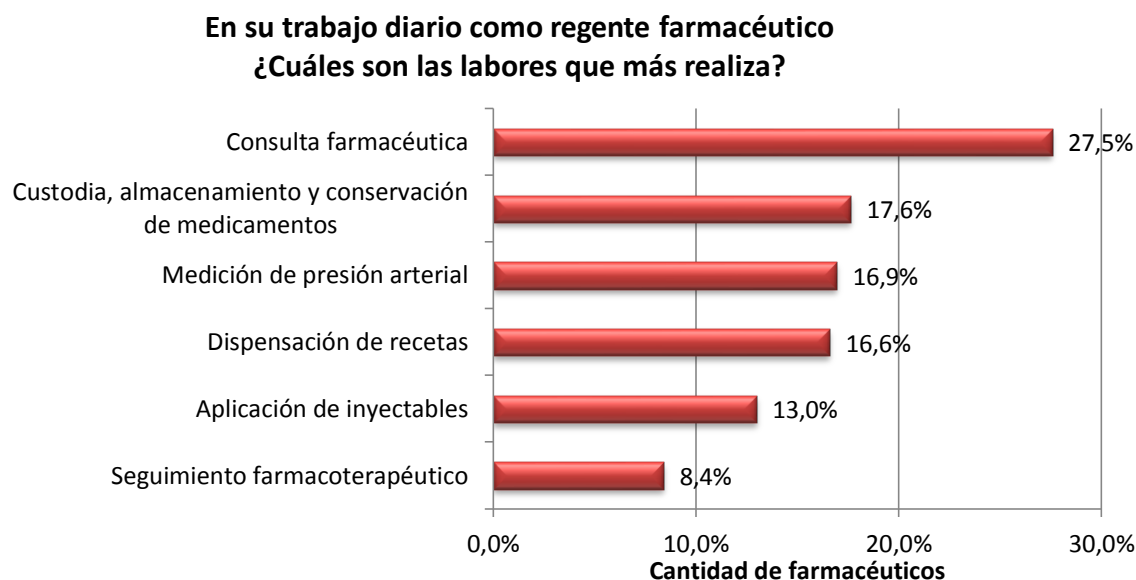


Fuente: Encuesta aplicada a farmacéuticos de comunidad, 2013

## 2. Actividades cotidianas

Dentro del trabajo diario que desempeña un farmacéutico de comunidad (figura 7) se puede destacar que la labor que más realiza es la consulta farmacéutica (27,5%), seguido de tres actividades en las cuales el profesional reparte su tiempo en igual proporción: a) custodia, almacenamiento y conservación de medicamentos (17,6%); b) medición de presión arterial (16,9%) y c) dispensación de recetas (16,6%). Las dos actividades que se realizan en menor grado son la aplicación de inyectables (13,0%) y el seguimiento farmacoterapéutico (8,4%).

Figura 7



Fuente: Encuesta aplicada a farmacéuticos de comunidad, 2013

### C. Rentabilidad

El tercer objetivo de la investigación es medir la percepción de los farmacéuticos respecto del beneficio económico de la consulta farmacéutica para las farmacias comunitarias privadas de Costa Rica.

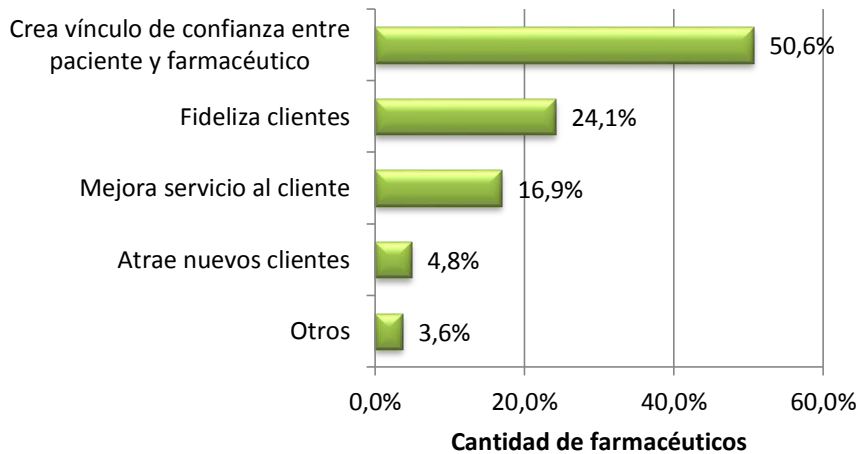
A continuación, se muestran los resultados obtenidos con respecto al beneficio operativo y económico que se logra con el servicio de consulta farmacéutica.

#### 1. Beneficio operativo

El mayor beneficio que aporta la consulta farmacéutica al negocio de farmacia (figura 8) de acuerdo con los encuestados es la creación de un vínculo de confianza entre el paciente y el farmacéutico (50,6%), seguido de la fidelización de clientes (24,1%), la mejora en el servicio al cliente (16,9%) y atracción de nuevos clientes (4,8%).

Figura 8

**¿Cuál cree usted que es el factor que mayor beneficio aporta la consulta farmacéutica a la farmacia?**



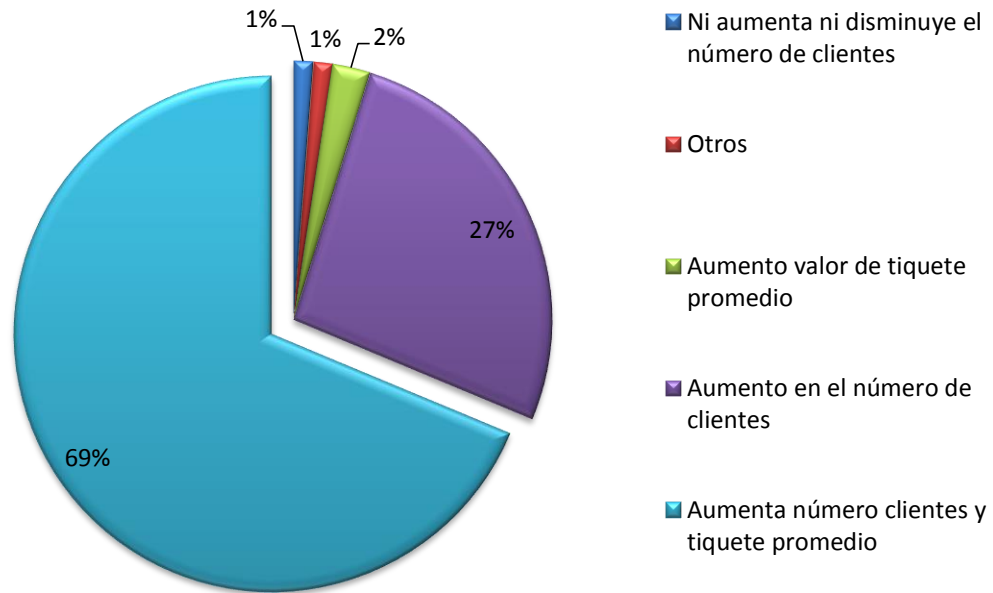
Fuente: Encuesta aplicada a farmacéuticos de comunidad, 2013

## **2. Beneficio económico**

Desde el punto de vista de económico, los beneficios más importantes que aporta la consulta farmacéutica a la farmacia (figura 9), a criterio de los encuestados, son el aumento en el número de clientes y tiquete promedio (69%), y el aumento en el número de clientes (27%). El restante 4% son beneficios dejan de ser significativo por el escaso valor logrado.

Figura 9

Desde el punto de vista de negocio ¿qué beneficios trae la consulta farmacéutica a la farmacia?

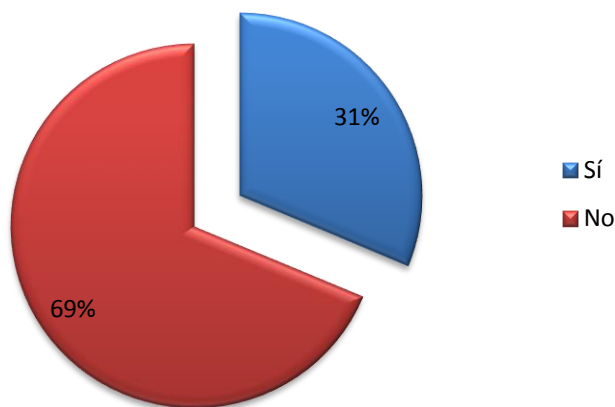


Fuente: Encuesta aplicada a farmacéuticos de comunidad, 2013

Como aspecto general relacionado con la pregunta de investigación, se consultó a cada farmacéutico de comunidad si antes de iniciar a contestar la encuesta conocía el significado de emprendedurismo social y la mayoría lo desconocía (69%), mientras que el restante 31% afirmó conocer el significado (Figura 10).

Figura 10

¿Conocía usted el significado de emprendedurismo social?



Fuente: Encuesta aplicada a farmacéuticos de comunidad, 2013

## Conclusiones

Al conjuntar los datos recolectados, se puede concluir que los motivos por los que se da la consulta farmacéutica, realizada en las farmacias privadas de comunidad de Costa Rica durante el año 2013, constituyen una forma de emprendedurismo social, por los siguientes motivos: a) el beneficio social y económico que reciben quienes la solicitan; b) el rol del farmacéutico enfocado en la atención directa de pacientes que solicitan consulta farmacéutica, dando más énfasis a esta actividad en comparación con la administrativa; c) el negocio logra rentabilidad por medio de la atracción clientes y aumento en sus ventas.

Todos estos factores hacen concluir al investigador que la consulta farmacéutica realizada en las farmacias de Costa Rica es una forma de emprendedurismo social, ya que reúne el objetivo social al contribuir en la resolución de problemas de salud y; por ende, al mejorar la calidad de vida de las personas que hacen uso de esta; además es innovadora pues ha logrado enfocar al farmacéutico en actividades de servicio al cliente en lugar de administrativas, como tradicionalmente había sido, contribuyendo a la rentabilidad del negocio.

Más de dos terceras partes de los encuestados desconocían la definición de emprendedurismo social antes de contestar el cuestionario.

1. **Beneficio sanitario:** La mayoría de farmacéuticos manifiesta que la consulta farmacéutica representa beneficio sanitario para el paciente, lo cual representa también un beneficio



social para esta persona y el sistema sanitario público que no se satura o se satura en menor grado debido a que estas personas no están acudiendo a consulta médica para tratar problemas leves de salud.

Los farmacéuticos consideran que el papel más importante de la consulta farmacéutica es la formación en el uso racional de medicamentos, lo cual se logra indicando al paciente la forma más adecuada de resolver su problema de salud mediante recomendación de medicamentos o derivación al médico, clarificando dudas sobre medicamentos y protegiendo al paciente de problemas relacionados con medicamentos, tales como efectos adversos e intoxicaciones. Es importante destacar que menos de una sexta parte menciona que se debe evaluar si un problema de salud es consecuencia del uso de un medicamento, ya que ello corresponde al médico, lo cual denota que conocen los límites del ejercicio de su profesión.

2. **Beneficio económico:** La mayoría de farmacéuticos considera que la consulta farmacéutica representa un ahorro de dinero para las personas que la solicitan. Es claro que el ahorro de dinero representa un beneficio social para las personas.

También opinan que quienes consultan al farmacéutico logran un ahorro de tiempo al acudir a las farmacias por consulta en comparación con las que acuden a médicos públicos o privados. En este particular, es importante mencionar que el farmacéutico sirve de filtro para evaluar si un problema de salud se resuelve con un simple medicamento o es necesaria la derivación al médico en casos complicados. Esta orientación transforma a la farmacia en un centro de atención primario en salud que guiará al paciente con sentido de urgencia a un centro médico especializado en caso necesario.

3. **Rol del farmacéutico:** Dentro de las funciones que realiza el farmacéutico en la farmacia, la que se considera más importante por los encuestados, es la consulta farmacéutica, seguido de dispensación de recetas, custodia, almacenamiento y conservación de medicamentos y por último el seguimiento farmacológico. Estos resultados señalan que se está dando énfasis a la atención directa del paciente que visita la farmacia, delegando a otro personal de la farmacia (auxiliares y dependientes) las labores administrativas.

Lo anterior se ve reforzado al revisar los resultados relacionados con las labores que más realiza el farmacéutico durante su día en la farmacia, destacándose labores relacionadas con el contacto directo con el paciente, tales como consulta farmacéutica, medición de presión arterial, dispensación de recetas y aplicación de inyectables; mientras que la parte administrativa abarcaría la tercera parte del tiempo.

4. **Beneficio operativo y económico:** Se debe destacar la labor del farmacéutico enfocada en la atención del paciente, creando un vínculo entre ambos, fidelidad, atracción de nuevos clientes y mejora en el servicio ofrecido por la farmacia. El resultado de estas acciones es el aumento en número de clientes y tiquete promedio, rubros mencionados por casi todos los encuestados.

## Recomendaciones

1. **Beneficio sanitario:** Tomando en cuenta que la educación sanitaria representa solamente un 12% del rol de la consulta farmacéutica, se recomienda a los profesionales de farmacia aprovechar el contacto que se da con el paciente para hacer llegar información acorde con las políticas sanitarias del país, la cual despierte la curiosidad de la población en temas de prevención de enfermedades.
2. **Beneficio económico:** Crear conciencia entre la población sobre el ahorro que representa para ellos el servicio de consulta farmacéutica, ya que es gratuito y contribuye a solucionar problemas de salud leves, así como también orienta al usuario hacia el profesional de salud competente en los casos más graves.
3. **Rol del farmacéutico:** Dado que el seguimiento farmacoterapéutico es la labor que menos realiza el farmacéutico durante su día regular de labores (8,4%), es prudente indicar al profesional sobre la importancia que tiene, pues representa oportunidades de prevenir interacciones medicamentosas, sub o sobre dosificación, así como la detección de fallas terapéuticas y efectos adversos.
4. **Beneficio operativo y económico:** Tomando en cuenta la importancia de la consulta farmacéutica para la salud financiera del negocio de farmacia, es de suma importancia buscar la forma de crear espacio al farmacéutico para que dedique más tiempo a esta labor.

Por último, es necesario educar al farmacéutico para que conozca más a cerca del emprendedurismo social, de manera que sea consciente de la importante labor que realiza día a día en la farmacia de comunidad.

## Líneas de investigación

La presente investigación puede sugerir las siguientes líneas de investigación:

1. Determinar por qué en la carrera de farmacia no se integra el concepto de emprendedurismo social a los cursos relacionados con la administración de establecimientos farmacéuticos.
2. Llevar a cabo un estudio que determine si la atención farmacéutica, de la cual forma parte la consulta farmacéutica, es también una forma de emprendedurismo social.

## Referencias bibliográficas

- Castillo, A. (2008). *Creando Empresas Fabulosas: ¿Cómo crear, reinventar y financiar empresas de alto impacto?*: Estados Unidos de América: Ventures Latinas.
- Colegio de Farmacéuticos de Costa Rica. (2006). Consulta al alcance de todos. Recuperado de <http://colfar.com/sala-de-prensa.php>
- Elkington, J., Hartigan, P. (2008). *El poder de la locura: Empresas rentables que cambian el mundo*. España: Deusto.
- Hernández, R., Fernández, C. y Batista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Lerma, A., Granados, M., Castro, A., Flores, M., Martínez, H., Mercado, M., Morales, A., Olivares, A., Rangel, M., raya, M., Valdés, L. (2007). *Liderazgo emprendedor: ¿Cómo ser un emprendedor de éxito y no morir en el intento?* México: Thompsom
- Ley General de Salud, Ley No.5395 (1973). Ministerio de Salud de Costa Rica. Recuperado de <http://www.netsalud.sa.cr/leyes/libro1.htm>
- López, A. C, Moreno, L., y Villagrasa, V. (2010). *Manual de farmacología Guía para el uso racional de medicamentos*. Barcelona, España: Elsevier.
- Melián, A., Campos, V. (2010). *Emprendimiento, economía social y empleo*. Valencia: IUDESCOOP.
- Merinero, A. (1997). *Marketing y ventas en la oficina de farmacia*. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos
- Ministerio de Sanidad y Consumo de España (s.f). *Consenso sobre atención farmacéutica*. Recuperado de <http://www.sefh.es/consenso/consenso.pdf>
- Organización Internacional del trabajo y Fundación Schwuab. (2008). *Concurso Emprendedor Social del Año – América Central 2008. ¿Qué es el emprendimiento Social?* Recuperado de <http://www.slideshare.net/linajimenez30/emprededurismo-social>
- Poncio, D. (2010). *Animarse a emprender*. Argentina: Eduvim.
- Roig, S., Ribeiro, D., Torcal, V., de la Torre, A., Cerver, E. (2004). *El emprendedor innovador y la creación de empresas de I+D+I*. España: Universitat de Valencia
- SurveyMonkey (2013). *Encuesta a Farmacéuticos sobre Emprededurismo Social*. Recuperada de <http://es.surveymonkey.com/>