

**ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA  
DROGUERIA EN EL CONJUNTO RESIDENCIAL PUERTA MADERA EN BELLO  
ANTIOQUIA**

**DIANA LORENA MONTOYA MILLAN**

**FABIAN ANTONIO LLANOS DUQUE**

**UNIMINUTO CORPORACION UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS  
EDUCACION DE CALIDAD AL ALCANCE DE TODOS  
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA EN GERENCIA DE PROYECTOS**

**2015**

**BELLO ANTIOQUIA**

**ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA  
DROGUERIA EN EL CONJUNTO RESIDENCIAL PUERTA MADERA EN BELLO  
ANTIOQUIA**

**DIANA LORENA MONTOYA MILLAN**

**FABIAN ANTONIO LLANOS DUQUE**

**Trabajo presentado para optar al título de especialista en Gerencia de Proyectos**

**MARCELO TORRES ARANGO**

**ASESOR**

**UNIMINUTO CORPORACION UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS**

**EDUCACION DE CALIDAD AL ALCANCE DE TODOS**

**ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA EN GERENCIA DE PROYECTOS**

**2015**

**BELLO ANTIOQUIA**

## **CAPITULO 1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1 Los antecedentes del problema**

En el municipio de Bello se encuentra ubicado el conjunto residencial denominado PUERTA MADERA en la Carrera 45 No 26-162, el conjunto cuenta con seis (6) torres de diecinueve (19) pisos y en cada uno con 8 apartamentos para un total de 912, con proyección para el año 2015 al 2017 de la construcción de tres torres nuevas de 24 pisos y en cada uno con ocho (8) apartamentos para un total de 576, la población de conjunto residencial es aproximadamente de 2.736 personas con proyección de aumento de 1.728 para una población total de 4.464 personas, los habitantes no cuenta con lugar cercano para adquirir productos y servicios asociados a la salud, como son adquisición de medicamentos, leche, pañales, cosméticos y servicios farmacéuticos como toma de presión, inyectología, peso y talla, la droguería cercana se encuentra a más de 500 metros de distancia del conjunto residencia además se debe transitar por una zona de alto flujo vehicular y peatonal.

### **1.2 Problema de investigación**

Desde los siglos XII y XIII, los principales preparadores de los medicamentos fueron los médicos, aunque también el clero en los conventos y algunas personas naturales preparan remedios para los enfermos. A finales del siglo XV aparecen los primeros boticarios, los cuales reciben formación técnica, pero con condiciones de tipo social, económico, intelectual, religiosa y de edad. Se les enseñaba a conocer los diferentes procesos para elaborar los remedios (infusiones, destilación, píldoras, emplastos) además las condiciones para su conservación y almacenamiento. En Colombia la farmacia se remonta al descubrimiento de America y la época de la conquista, pues en

los viajes realizados, trajeron médicos, boticarios, quienes fueron los encargados de enseñar la profesión farmacéutica en el continente. La primera botica era propiedad del médico español Alejandro Gastelbondo en 1871, ubicada en la plaza mayor de Santafe de Bogotá (hoy plaza de Bolívar), la evolución legal de las farmacias y droguerías en Colombia se reglamenta inicialmente por el Decreto 1099 de 1930, reglamentado de la Ley 35 de 1929, se clasificaron en primera clase ubicadas en las grandes ciudades, debían tener mínimo tres secciones (despacho para el público, un espacio para elaborar y despachar las recetas y una sección para el depósito de drogas). Y se le exigían libros de consulta. Farmacias de segunda clase, estaban ubicadas en las poblaciones pequeñas y solo contaba con dos secciones, una para el despacho público y otras para el trabajo de farmacia. No se les exigía libros de consulta. La primera escuela nacional de farmacia se funda en 1927, se funda como dependencia de la Facultad de Medicina de la Universidad Nacional, se separa en 1929 y funciona como departamento de farmacia, posteriormente se creo en la Universidad de Cartagena en 1941, la Facultad de Química y Farmacia y 1942 la de la Universidad del Atlantico, La enseñanza de la Farmacia en Medellin ha estado ligada, en particular, a la faculta de medicina de la Universidad de Antioquia donde se dictaba la “Catedra de Farmacia y Materia Medica” y donde su contenido se amplió incorporando aspectos de toxicología y despacho de formulas. Los antecedentes de la industria farmacéutica se remonta en el siglo XIX donde se desarrollo en Europa la medicina y el medicamento, fundamentándose en los nuevos conocimientos de la química, la física y en general de las ciencias farmacéuticas, influyo sobre el desarrollo fueron también, la revolución francesa (1789), la unificación de la legislación farmacéutica en Europa y la transformación de la economía, los cambios a nivel de las clases sociales y una enseñanza diferente a la farmacia. En la década 1940 – 1950 el gobierno colombiano da facilidades para que la industria farmacéutica de otros países se instalen sus laboratorios en Colombia, bajo ciertas condiciones, llegan las industria como: Lab. H Robins,

Lutecia, Abbott, Undra, Home Products y Cicolac. Todo ello genera empleo y ahorro de divisas para el país. La década 1950 - 1959 es trascendental para la profesión química farmacéutica en la industria y en la comercialización de los medicamentos, en atención médica y en general en la salud de los colombianos. El avance del proceso de industrialización que se vio favorecido por los buenos precios del café, y la entrada de capital extranjero, sobre todo el americano, debido a las gubernamentales que invitaban a las transnacionales farmacéuticas a instalar sus plantas en el país. En el Departamento de Antioquia existe el municipio de Bello, el cual fue fundado 1541, Las primeras décadas del siglo XX marcarían para el municipio su destino como receptor de migrantes que vieron aquí una esperanza de trabajo por la naciente industrialización. La posición geográfica y estratégica no solo favorecían las actividades agrícolas y ganaderas, sino que eran una buena alternativa para el asiento de empresas de la ascendente burguesía medellinense. Eso además del clima agradable, la línea del ferrocarril y numerosas fuentes hídricas aptas para el consumo y la generación de energía, En 1913 Bello contaba ya con 5000 habitantes y un inusitado crecimiento económico, razones suficientes para acceder al título de Municipio, distinción que fue obtenida mediante la Ordenanza 48 del 29 de abril de 1913. Descripción física: Bello es un municipio del norte del Valle de Aburrá, urbanizado en su parte plana y ocupado en sus laderas cuenta con 532.973 habitantes. En el Municipio de Bello en la zona urbana se construyó el conjunto residencial Puerta Madera, que cuenta con aproximadamente 2.736 personas con proyección de aumento de 1.728 para una población total de 4.464 personas, los residentes del conjunto no cuentan con un lugar al interior, para adquirir productos y servicios asociados a la salud, como son adquisición de medicamentos, leche, pañales, cosméticos y servicios farmacéuticos como toma de presión, inyectología, peso y talla, el lugar más cercano se encuentra a más de 500 metros de distancia del conjunto residencial por lo cual los habitantes deben realizar largas distancias y transitar por una zona de alto flujo vehicular y peatonal para poder adquirir los productos y servicios.

Formulación de problema.

1. ¿Cómo habitantes del conjunto residencial Puerta Madera, considera importante la instalación dentro de la unidad, de un lugar donde este dispuestos adquirir productos o servicios que se comercializan en una farmacia?
2. ¿A qué droguería se desplazan los habitantes de puerta madera para adquirir los medicamentos cuando tienen problemas de salud?
3. ¿Qué establecimiento de comercio frecuentan los habitantes del conjunto residencia puerta madera en el momento de tener una necesidad de adquirir algún producto de droguería?

## **1.3. OBJETIVOS**

### **1.3.1. Objetivo general**

REALIZAR UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN, DONDE SE ESTABLEZCA LA FACTIBILIDAD DE LA INSTALACIÓN Y OPERACIÓN DE UNA DROGUERIA EN EL CONJUNTO RESIDENCIAL PUERTA MADERA EN BELLO ANTIOQUIA

### **1.3.1 Objetivos específicos**

- Realizar un estudio de investigación para determinar la población que va dirigida la operación de una droguería en el conjunto residencia Puerta Madera Municipio de Bello.
- Realizar un estudio de investigación para establecer las normas legales que se requieren en el momento de constituir la droguería, definir estructura administrativa, procedimientos, funciones, políticas y evaluación financiera, que ayuden la administración y el análisis de resultados de la actividad comercial.
- Presentar un estudio investigación que determine el funcionamiento y la operatividad de la prestación del servicio de la droguería.

#### **1.4. HIPOTESIS**

“Las personas que habitan en el conjunto residencial Puerta Madera, tienen la necesidad de adquirir bienes y servicios asociados a la salud en el interior de la unidad”

“En el momento que los habitantes del conjunto residencial puerta madera tiene dificultades en salud, deben buscar un sitio para adquirir bienes y servicios, que se encuentran a una distancia lejana de la unidad”

“Los establecimientos de comercio que frecuentan los habitantes del conjunto residencial puerta madera, en el momento de tener una necesidad de adquirir algún producto de droguería, es La Rebaja, Farmatodo y otros los cuales se encuentran en un sitio lejano del conjunto”



## **1.5. LIMITACIONES Y DIFICULTADES**

El conjunto residencial puerta madera es un sitio relativamente nuevo en el municipio de Bello Antioquia, lo que hace que no exista una línea base del número de habitantes que se encuentran en la unidad, además se evidencia muchos apartamentos que se utilizan para arrendamiento, lo que hace una población flotante alta. Se puede deducir que la población tiene un aumento considerable en algunas épocas y una disminución en otras épocas, además las personas que habitan el conjunto residencial en la mayoría son entre edades de 0 a 18 años, los cuales están supeditados a las decisiones de los padres.

## 1.6. JUSTIFICACIÓN

En el momento de la creación del Conjunto Residencial Puerta Madera del Municipio de Bello Antioquia aproximadamente en el año 2012 se contempló la construcción de una zona comercial con el objetivo establecer para los habitantes un lugar adecuado para la adquisición de productos y servicios de primera necesidad como supermercados, restaurantes, lugares de esparcimientos entre otros, teniendo en cuenta lo antes mencionado se va a desarrollar un proyecto que de acuerdo a una necesidad latente que tiene el conjunto, ya que no cuenta con una droguería cercana y servicios farmacéuticos durante el día, lo que puede generar una incrementos en los costos del núcleo familiar que se propone solucionar mediante la creación e instalación de una droguería en el conjunto, aumentando así los índices de calidad de vida en materia de salud ya que los habitantes tiene la posibilidad en algún momento de adquirir algún producto referente a la salud y a su vez realizar algún control de su salud, además de contar con un servicio adecuado sin tener que desplazarse a lugares muy lejanos.

Desde el punto de vista social, se beneficiaran aproximadamente 2.736 habitantes que se encuentran ubicados en seis torres cada una de 19 pisos, en cada uno de los pisos se distribuyen 8 apartamentos con el mismo número de familias, además el conjunto residencial Puerta Madera se encuentra en la construcción y entrega para el 2015 al 2017 de tres nuevas torres de 24 pisos cada una, en cada piso se distribuyen 8 apartamentos con el mismo número de familias lo que indica que la población proyectada es de 1.728 habitantes para un total del 4.464 habitantes, el alcance social del proyecto está fundamentado en garantizar a la comunidad del conjunto residencia Puerta Madera la adquisición de productos y servicios de salud en el momento que lo requieran y sin tener que desplazarse a lugares lejanos, además el proyecto puede generar empleos directos e indirectos y una contraprestación a la administración del conjunto residencial y aportara

con los impuestos al municipio de Bello Antioquia, El presente proyecto busca además contribuir a reducir las necesidades prioritarias de atención farmacéutica para los habitantes del conjunto, haciendo que los habitantes conozca cuándo y cómo se deben utilizar los medicamentos, bajo condiciones de calidad, contribuyendo a mejorar la salud inmediata en niños, jóvenes, adultos y adultos mayores del conjunto, con esto se crea conciencia en las personas cuando se realizan campañas de promoción y prevención, presentes en el servicio farmacéutico diario: <<No hay cosa más placentera que tener un servicio a tiempo, que es fundamental para la salud del enfermo>>.

Para desarrollar el proyecto de investigación se contara con las condiciones implementadas por la administración del Conjunto Residencial la cual es la que vela por el buen funcionamiento y se encuentra en la obligación de hacerlas cumplir como la sana convivencia, el espacio público y promover la calidad de vida de los habitantes del sector, además aporta una labor social adecuada a los habitantes promoviendo el cuidado de la salud y control adecuado de las condiciones de vida, la línea de investigación del proyecto es cuantitativa con un enfoque totalizante realizando por medio de encuestas de acuerdo a un muestreo aleatorio de los habitantes del conjunto residencial, lo que nos da certeza de la viabilidad y sostenibilidad del proyecto, las encuestas debe contener aspectos como:

- El desconocimiento de la importancia de contar con una droguería dentro del conjunto residencial PUERTA MADERA.
- La necesidad de formación vocacional para prestar un servicio de calidad y la lejanía de las droguerías.
- La lejanía de las droguerías respecto al conjunto residencial y el actual manejo de la prestación del servicio.

El proyecto cuenta con aportes conceptuales que tiene que ver con el sector de salud como son los conceptos de cada una de los diagnósticos médicos y como se puede controlar, aspectos de carácter administrativo para lograr el equilibrio de cada una de las personas que ayudaran y de las ciencias sociales además el proyecto debe estar ajustado a las normas farmacéuticas que se encuentra vigentes.

Con el proyecto se pretende vincular a los habitantes del conjunto para llevar a cabo acciones tendientes a mejorar la problemática del sector. Por tal razón, uno de los propósitos es orientar el trabajo con participación de la población en aras de mejorar la calidad de vida familiar en materia de salud.

En la actualidad el conjunto residencial Puerta Madera del Municipio de Bello cuenta con un sitio adecuado para implementar la droguería con unas condiciones requeridas para el normal funcionamiento, cuenta con los servicios públicos como energía, agua, alcantarillado y conectividad, además el conjunto residencial cuenta con un manejo documentado sobre el manejo de los residuos sólidos y los hospitalarios contribuyendo al medio ambiente, tiene servicio de aseo y de vigilancia 24 horas al día.

El aporte que realiza la investigación al perfil profesional es el adquirir e implementar nuevos conocimientos de un tema específico en este caso la creación de empresa y el manejo de una droguería con todos sus componentes relacionados con la salud, además ayuda a afianzar y a proponer nuevas alternativas de negocio para un conjunto de personas.

## CAPITULO 2 MARCO DE REFERENCIA

### 2.1. MARCO TEÓRICO

La dinámica del sector farmacéutico en Colombia hace importante el análisis de la Pyme como agente impulsor de la competencia, este trabajo se centra en la aplicación del modelo MMGO de la EAN<sup>1</sup> a la pequeña empresa para con este conocimiento tener unas bases acerca de donde se encuentra la empresa en el sector y saber hacia dónde se dirige, a su vez destaca las capacidades de la empresa para determinar cómo convertirla en una empresa de éxito, en primer lugar se realiza un diagnóstico inicial que pretende saber el estado de arte de la misma, sus debilidades, sus fortalezas y como está ubicada en un estadio determinado en el modelo que varía de 1 a 4, obtenida esta información se ubica la empresa en el estadio correspondiente y se traza una ruta de mejora en los componentes que se decida son los adecuados para comenzar el cambio, estos datos nos informan cómo debe proceder la empresa puesto que en el modelo se indica hacia donde debe la empresa dirigirse.

El presente trabajo se centra en el componente de planeación estratégica como el más importante para el desarrollo de la empresa, para llegar a esta decisión se realizaron sesiones de información acerca del modelo aplicado en varias empresas, estas sesiones sirvieron para sensibilizar a los propietarios de la pyme acerca de la pertinencia del modelo y como su aplicación metódica facilita la obtención de mejoras importantes en la gestión general de la empresa con miras a convertirla en una empresa de estadio 4, con la debida explicación del modelo se logra una comprensión del mismo y se contextualiza rápidamente en donde se encuentra la empresa y cuál debe ser la ruta a seguir.

---

<sup>1</sup> Nieto potes, Mauricio - Velásquez Contreras, Andrés, Modelo Integral para la Modernización Empresarial

El modelo invita a reflexionar acerca de donde está la empresa e imaginarla en un futuro próspero con un horizonte de tiempo y con la pregunta ¿cómo se puede lograr?, pues bien la ruta de mejora nos ayuda a responderla claramente.

### 2.1.1. FARMACÉUTICA Y MEDICAMENTOS<sup>2</sup>

Los farmacéuticos y medicamentos comprende la producción de principios activos, medicamentos, antibióticos, vitaminas y medicamentos biológicos, la estructura de la cadena se caracteriza por la participación de laboratorios nacionales y de laboratorios filiales de empresas transnacionales, los cuales superan los 300 laboratorios, estos laboratorios destinan elevados montos de recursos en actividades de investigación y desarrollo de moléculas activas; las décadas del setenta y ochenta marcaron una nueva etapa en la evolución del sector, caracterizada por la creación de laboratorios de capital nacional, el ingreso de estas empresas lo permitió el vencimiento de patentes, incrementándose así la producción de medicamentos genéricos.

### 2.1.2 CADENA PRODUCTIVA DE MEDICAMENTOS FARMACÉUTICOS<sup>3</sup>

2.1.2.1 Sector farmacéutico: Es un conjunto de actividades y procesos que comprenden la elaboración de productos medicinales y farmacéuticos, además de vitaminas. Productos biológicos. Para elaborar tales productos se utilizan técnicas y procesos de producción de mayor complejidad tecnológica que le muchos otros sectores manufactureros y de otras industrias químicas.

2.1.2.2 ¿Qué es un medicamento? Es uno o más fármacos, destinados para su utilización en las personas, dotado de propiedades que permitan el mejor efecto farmacológico de sus componentes con el fin de prevenir, aliviar o mejorar enfermedades, o para modificar estados fisiológicos.

---

<sup>2</sup> Departamento Nacional de Planeación, 2007; cadena farmacéutica y medicamentos

<sup>3</sup> [https://prezi.com/uk\\_fopwpwusb/cadena-productiva-de-medicamentos-farmaceuticos/](https://prezi.com/uk_fopwpwusb/cadena-productiva-de-medicamentos-farmaceuticos/) Samary Lorena Herrera Ing. Industrial en formación

2.1.2.3. Industria farmacéutica en Colombia: Está compuesta por 377 laboratorios nacionales y multinacionales de copias genéricas, y de investigación con planta de producción en el país y a su vez, importan sus medicamentos o productos para la comercialización local. Con más de 15.000 productos registrado ante Invima.

2.1.2.4. Descripción y estructura de la cadena de producción: La elaboración de los productos farmacéuticos y de medicamentos posee ciertos procesos que son comunes a todos.

- Formulación de medicamentos sólidos
- Formulación de medicamentos líquidos
- Control de calidad
- Envasado y empaque

2.1.2.5. Aspectos comerciales: En Colombia la cadena productiva de farmacéuticos y medicamentos tiene estrechos vínculos con el mercado internacional: es importador y exportador de medicamentos e importador neto.

2.1.2.6. Crecimiento: El crecimiento de la industria farmacéutica en Colombia, se evidencia gracias a tres factores, que impulsan el sector y que han permitido un crecimiento considerable en el posicionamiento del mismo en el territorio colombiano. Los medicamentos OTC, el crecimiento del subsector de productos naturales o alternativos. Y en el tercer lugar se demuestra una tendencia creciente de la industria.

2.1.3. Análisis y comentarios: La cadena productiva de farmacéuticos y medicamentos tiene que ver con la producción de medicamentos. Se cuenta con una estructura de la cadena de farmacéuticos y medicamentos que se dividen en laboratorios nacionales y de laboratorios filiales de empresas transnacionales, Todos los medicamentos están elaborados a partir de un componente activo que es una molécula cuya acción en el organismo permite el alivio o cura de una enfermedad. Además del

componente activo, los medicamentos incluyen sustancias neutras que sirven de conductores del componente activo denominados excipientes, No todos los medicamentos que constituyen el mercado local de farmacéuticos son producidos en el país. Muchos de ellos son importados directamente de las casas matrices. Los elaborados en los laboratorios ubicados en el país son producidos a través del proceso productivo de formulación y mezcla y no se llevan a cabo procesos de síntesis de las moléculas activas ni siquiera por los laboratorios multinacionales quienes importan los componentes activos. Es así como los procesos productivos varían en el orden de las reacciones químicas y en los componentes utilizados según se requiera para cada medicamento pero en general son similares aunque puede haber diferencias en las características de las materias primas y en especial en lo relacionado con las impurezas. En Colombia, durante la década del cuarenta y cincuenta se dio inicio a un fuerte proceso de desarrollo del sector farmacéutico, con la instalación de laboratorios filiales de algunas de las multinacionales más importantes a nivel mundial. Las décadas del setenta y ochenta marcaron otra etapa en la evolución del sector, caracterizada por la abundante creación de laboratorios de capital nacional. El ingreso de estas empresas de menor tamaño lo permitió el vencimiento de patentes, incrementándose así la producción de medicamentos genéricos. La industria farmacéutica nacional se ha enfrentado a grandes cambios en los últimos años, en particular después de la expedición de la Ley 100 de 1993 por la cual se modificó el antiguo régimen de seguridad social. Entre otras disposiciones, la de hacer obligatorio la implementación de las buenas prácticas de manufactura en todos los laboratorios que operan en el país permitió conocer que las condiciones de manufactura para elaborar los medicamentos en el país, en muchos casos, no son las apropiadas en términos de higiene y de garantía de calidad.



### 2.1.3. POLÍTICA FARMACÉUTICA NACIONAL<sup>4</sup>

La Política Farmacéutica, en el marco de los principios constitucionales asociados al derecho a la salud y al desarrollo del sector industrial farmacéutico. La Política se encuentra articulada y responde a los objetivos planteados en el Plan Nacional de Desarrollo 2010-2014 “Prosperidad para Todos”.

Esta política plantea diez estrategias que buscan mejorar el acceso, oportunidad de dispensación, calidad y uso adecuado en función de las necesidades de la población independientemente de su capacidad de pago.

Tres de estas estrategias son transversales: i) disponibilidad de información confiable, oportuna y pública sobre acceso, precios, uso y calidad de los medicamentos, ii) construcción de una institucionalidad eficaz, eficiente y coherente; y iii) adecuación de la oferta y las competencias del recurso humano del sector farmacéutico. Las siete estrategias restantes incluyen: i) desarrollo de instrumentos para la regulación de precios y del mercado; ii) fortalecimiento de la rectoría y del sistema de vigilancia; iii) compromiso con la sostenibilidad ambiental y el aprovechamiento de la biodiversidad; iv) adecuación de la oferta de medicamentos; v) desarrollo de programas especiales de acceso; vi) diseño de redes de Servicios Farmacéuticos (SF); y vii) promoción del uso adecuado de medicamentos.

Desde los años 70 del siglo pasado, Colombia desplegó iniciativas de política farmacéutica orientadas hacia la racionalización económica y terapéutica del uso de medicamentos. Por ejemplo, el Instituto Colombiano de Seguros Sociales adoptó un listado de medicamentos, un modelo de compras centralizadas, un programa de información a los médicos y unos mecanismos excepcionales de financiamiento para patologías de alto costo.

---

<sup>4</sup> CONPES SOCIAL 155

A fines de los años 80 se establecieron políticas relacionadas con el uso de medicamentos genéricos. El Decreto 709 de 1991 dispuso el uso obligatorio de la Denominación Común Internacional (DCI) en la prescripción, el registro sanitario abreviado, la información de precios y la garantía de la calidad para todos los medicamentos del mercado.

En la Ley 100 de 1993 se incorporó el concepto de lista de medicamentos esenciales, en la forma de un Plan Obligatorio de Salud y la promoción de la competencia en el mercado farmacéutico. Además, creó la Comisión Nacional de Precios de Medicamentos – CNPM y el Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos INVIMA, como parte fundamental de la reestructuración del sistema de salud. En 2003 el Ministerio de la Protección Social (MPS) elaboró y publicó la Política Farmacéutica Nacional basada en los principios de la Ley 100. Dicho documento, aunque no fue adoptado oficialmente, fue un referente para el desarrollo de la regulación sectorial, en especial para el sistema de gestión de los servicios farmacéuticos.

Iniciando 2011, se promulga la Ley 1438 que reforma el Sistema General de Seguridad Social en Salud SGSSS. El artículo 86 de la ley referenciada establece la necesidad de definir una política farmacéutica, de insumos y dispositivos médicos que desarrolle mecanismos para optimizar la utilización de medicamentos y evitar las inequidades en acceso y calidad de los mismos. De otro lado, se han multiplicado las iniciativas internacionales, lideradas por la Organización Mundial de la Salud<sup>5</sup> (OMS), que han puesto de relieve la necesidad de que los países, en especial aquellos en desarrollo, formulen propuestas de política farmacéutica.

El Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2010-2014 “Prosperidad para Todos” y la Ley 1438 de 2011 definen la necesidad de regular el uso medicamentos, fortalecer la Agencia Sanitaria y unificar los planes de beneficio. Así mismo, el PND señala puntualmente la propiedad intelectual como un instrumento para incentivar la innovación, la competitividad y el crecimiento sostenible en el largo plazo.<sup>6</sup>

Finalmente, la Observación General N° 14 del Pacto Internacional de los Derechos Económicos, Sociales y Culturales –PIDESC establece que el derecho a la salud comprende el derecho a condiciones que aseguren a todos asistencia médica y servicios médicos en caso de enfermedad. Ello incluye el acceso igual y oportuno a los servicios de salud básicos, preventivos, curativos y de rehabilitación, que implica un tratamiento apropiado de enfermedades y el suministro de medicamentos esenciales, así como la organización del sector de la salud y del sistema de seguros

### **Análisis y comentarios**

El Consejo Nacional de Política Económica y Social — CONPES — fue creado por la Ley 19 de 1958.

Ésta es la máxima autoridad nacional de planeación y se desempeña como organismo asesor del Gobierno en todos los aspectos relacionados con el desarrollo económico y social del país. Para lograrlo, coordina y orienta a los organismos encargados de la dirección económica y social en el Gobierno, a través del estudio y aprobación de documentos sobre el desarrollo de políticas generales que son presentados en sesión.

El Departamento Nacional de Planeación desempeña las funciones de Secretaría Ejecutiva del CONPES y CONPES Social, y por lo tanto es la entidad encargada de coordinar y presentar todos los documentos para discutir en sesión.

Funciones del DNP relacionadas con el CONPES

En calidad de Secretaría Técnica del CONPES, el DNP tiene las siguientes funciones:

1. Presentar, para su estudio y aprobación, la programación macroeconómica anual.
2. Someter a su consideración el Plan Nacional de Desarrollo, en los términos señalados en la Ley orgánica del Plan.

3. Presentar, para su aprobación, las políticas, estrategias, planes, programas y proyectos del Gobierno Nacional.
4. Presentar, para su análisis, estudios sobre la ejecución del Plan Nacional de Desarrollo y sobre las políticas, estrategias, programas y proyectos del Gobierno Nacional.
5. Someter, para su estudio y aprobación, las bases y criterios de la inversión pública.
6. Presentar, para su estudio y aprobación, el plan financiero del sector público.
7. Presentar, para su estudio y aprobación, el plan operativo anual de inversiones.
8. Presentar, para su estudio y aprobación, el programa de desembolsos de crédito externo del sector público.
9. Preparar y someter a su consideración los conceptos relacionados con la celebración de los contratos de empréstito de la Nación o de las entidades públicas, en los términos previstos por las disposiciones legales vigentes.
10. Preparar y someter a su consideración los conceptos relacionados con el otorgamiento de garantías por parte de la Nación a los contratos de crédito interno o externo de las entidades públicas, en los términos previstos por las disposiciones legales vigentes.
11. Presentar, para su estudio y aprobación, el monto y distribución de las utilidades y los superávits de las entidades descentralizadas.
12. Prestar el apoyo requerido por el Conpes en todas las demás actuaciones y funciones de su competencia.

### Miembros del CONPES

Los miembros del CONPES están establecidos mediante el Decreto 2148 de 2009 (permanentes, no permanentes, invitados y otros asistentes). El CONPES y el CONPES Social actúan bajo la dirección del Presidente de la República y lo componen como miembros permanentes con derecho a voz y voto, el

Vicepresidente de la República, todos los Ministros, el Director del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República, el Director del Departamento Nacional de Planeación, y el Director del Departamento Administrativo de Ciencia, Tecnología e Innovación – Colciencias.

## **2.1.4. BREVE EXPLICACIÓN DE LAS HERRAMIENTAS UTILIZADAS**

### **2.1.4.1. MODELO PARA LA MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE LAS ORGANIZACIONES MMGO**

El modelo MMGO nos indica el estadio en el que se encuentra la empresa y hacia donde debe dirigirse.

Ejemplo: Sistema de finalidades, estadio 1: La visión de futuro no ha sido estructurada, estadio 2: la gerencia ha planteado una misión, visión y objetivos a largo plazo, pero no son fruto de un estudio serio, estadio 3: las finalidades han sido planteadas con base en un estudio interno y externo de la organización, estadio 4: el sistema de finalidades es compartido y representa un instrumento de trabajo para todos los empleados. Calificación: La empresa deberá definir por escrito los valores que la han guiado por años y estructurar una visión y una misión como guía de su actuación, pues bien el modelo nos dice el que hacer y es decisión de la empresa el cómo puede lograrlo.

### **2.1.5. PENTÁGONO DE LA EXCELENCIA**

*El pentágono de la excelencia para pymes<sup>5</sup>* es una metodología la cual recomienda a la empresa fijar su atención y mejoras en los siguientes cinco componentes:

1. Planeación y estrategia,
2. Gestión de mercados,
3. Cultura organizacional,

---

<sup>5</sup> El pentágono de la excelencia para las Pymes, Rafael Pérez Uribe, revista Coyuntura Pyme N. 32, ANIF, páginas 10 a 34.

4. Finanzas,

5. Innovación y conocimiento.

Estos cinco componentes son críticos a la hora de realizar una profundización en ellos, se hará un análisis de ellos, como se comportan en la actualidad y como estos serán piezas clave para llevar a la empresa a ser una empresa más competitiva.

## 2.1.6. TÉCNICAS PARA EL ANÁLISIS DE LOS SECTORES INDUSTRIALES Y DE LA COMPETENCIA.

### 2.1.6.1. ¿QUÉ ES COMPETENCIA?

“La competencia es una situación en la cual los agentes económicos tienen la libertad de ofrecer bienes y servicios en el mercado, y de elegir a quién compran o adquieren estos bienes y servicios. En general, esto se traduce por una situación en la cual, para un bien determinado, existen una pluralidad de ofertantes y una pluralidad de demandantes”.<sup>6</sup>

Según Michael Porter en su libro: Estrategia competitiva, “las cinco fuerzas competitivas reflejan el hecho de que la competencia en un sector industrial no se limita en lo absoluto a los participantes bien establecidos. Los clientes, los proveedores, los participantes potenciales y los sustitutos son algunos “competidores” de las empresas y su importancia dependerá de las circunstancias del momento”.

Para nuestro trabajo se analizaron las fuerzas que impulsan la competencia en una industria y se decidió actuar de manera que se pueda:

1. Negociar con los proveedores nacionales descuentos en compras por volumen y crear una bodega con la cual se pretende comprar solo productos de alta rotación y así beneficiarse de los precios ya que algunos de los productos están sujetos a la economía de libre mercado y llegan a subir varias veces al año.

---

<sup>6</sup> [http://es.wikipedia.org/wiki/Competencia\\_\(economía\)](http://es.wikipedia.org/wiki/Competencia_(economía))

Esta bodega funcionara en alguna de los droguerías ya existentes y será manejada por dos personas que serán escogidas por la asamblea familiar. (Poder de negociación de los proveedores).

2. Para toda empresa pequeña o grande es fundamental el servicio al cliente y su satisfacción, en algunos libros de texto incluso se dice que hay que “deleitar” al cliente, en esta industria existen aspectos clave para su atención como lo son la confiabilidad y la inmediatez, la confiabilidad tiene que ver con el hecho de que el producto sea original y la inmediatez con que se encuentre en el establecimiento en el momento en que el cliente lo necesita que por lo general suele ser ya o por lo menos el medicamento debe ser entregado el mismo día en un tiempo prudente y sin margen a errores de entrega. (Poder de negociación de los compradores).

Como indicador se tomó un índice que mide el costo de venta sobre los ingresos ( $\text{ingresos c.v./} \times 100$ ) ya que si se negocia acertadamente con los proveedores este índice tendera a ser más bajo y por consiguiente se tendrá una ventaja competitiva importante.

Según Michael Porter esta es una de la muchas empresas que se encuentra en una industria fragmentada en la que “existen muchas empresa y la mayoría de ellas no alcanza una participación mayoritaria o predominante en el mercado”.

Se fundamenta en el análisis de la estructura de la industria y de los competidores, entre las herramientas a utilizar se podrían enumerar: Modelo de análisis de la competencia Análisis estructural dentro de la industria Métodos de portafolio y análisis de la competencia. Para el presente trabajo se realizó una descripción de las empresas participantes en el sector desde laboratorios multinacionales a pequeñas droguerías y como compiten en el mercado desde su posición. En la aplicación de estas herramientas presentadas por el autor se debe tener un compromiso real por parte de la gerencia al inclinarse por una de

las estrategias ya que sin este compromiso el intento de implantación de una estrategia daría como resultado una situación aún peor en la que inicio la empresa.

2.1.7. Análisis y comentarios: En cada una de las organizaciones es importante implementar un modelo que se asimile a la estructura de la empresa teniendo en cuentas las empresas participantes en el sector desde laboratorios multinacionales a pequeñas droguerías y como compiten en el mercado desde su posición. La aplicación de alguna herramientas presentadas por algunos autores se debe tener un compromiso real por parte de la gerencia al inclinarse por una de las estrategias ya que sin este compromiso el intento de implantación de una estrategia daría como resultado una situación aún peor en la que inicio la empresa.

### **2.1.8. ANÁLISIS INDUSTRIAL Y COMPETITIVO**

En el sector farmacéutico colombiano existen varios tipos de empresa y muchas clasificaciones, en este trabajo en particular la clasificación a la que haremos referencia será la siguiente:

#### **2.1.8.1. LABORATORIOS MULTINACIONALES**

Descripción: Son empresas que tienen sus filiales en el país, destinan importantes recursos en investigación de nuevas moléculas y protegen sus investigaciones y descubrimientos con patentes que les otorgan exclusividad por años e incluso décadas; así mismo estos laboratorios realizan investigaciones en diferentes campos como industria agroquímica y veterinaria logrando una importante ventaja competitiva puesto que las investigaciones y posteriores descubrimientos pueden ser aprovechados en varios frentes.

Presentan barreras de entrada altas en cuanto a inversiones que se requieren para investigación y desarrollo, maquinaria, laboratorios especializados, etc., también barreras de salida altas por cuanto las



salida de una empresa grande afectaría la imagen y credibilidad de las otras. Algunos de ellos: Bayer, Merck, Pfizer.

#### 2.1.8.2. LABORATORIOS NACIONALES

Descripción: Son empresas nacionales que elaboran sus productos con base a moléculas ya existentes a las cuales se les ha vencido la patente en el país; los laboratorios nacionales han realizado importantes inversiones en cuanto a buenas prácticas de manufactura se refiere (BPM) y han logrado ser reconocidos por su calidad, las inversiones en investigación y desarrollo son limitadas y en algunos casos inexistentes ya que estos recursos raramente se traducen en un importante descubrimiento no solo en la industria colombiana sino en general. Estos Laboratorios presentan barreras de entrada altas ya que se necesita una importante inversión en equipos de última tecnología: Algunos de ellos: Gen Far, AZ Farma, América Genéricos, Bioquifar.

#### 2.1.8.3. DISTRIBUIDORAS MAYORISTAS

Descripción: Empresas que se dedican a la distribución de medicamentos, vitaminas, cosméticos, etc., estas empresas deben realizar en algunos casos compras muy grandes a las multinacionales o cumplir con unas cuotas mínimas de compras para lograr que les despachen los productos, deben tener inventarios importantes para evitar agotados y manejarlos adecuadamente para que no se presenten pérdidas por productos vencidos, a este respecto cabe decir que el gobierno colombiano exige que algunos productos no tengan una fecha de vencimiento mayor de dos años a partir de su fecha de elaboración, por su parte algunos laboratorios como Alcon especialistas en producir gotas para los ojos tienen en algunos de sus productos una fecha de vencimiento de no más de un año a partir de su elaboración y no permiten devolución alguna de estos medicamentos.

Estas distribuidoras tienen variadas estrategias de comercialización como lo son diferenciación en precios, diversificación y variedad en sus productos, manejo exclusivo de algunos laboratorios y productos; el sector del cooperativismo muestra en Copidrogas un manejo de afiliación y exclusividad. También presentan barreras altas en cuanto a mantener altos sus inventarios con las multinacionales y tener una amplia gama de productos, las barreras de salida suelen ser bajas, sus márgenes de utilidad también son bajos: Algunos de ellos: Axa, Copidrogas, Internacional de drogas.

#### 2.1.8.4. DROGUERÍAS DE CADENA O GRANDES SUPERFICIES

Descripción: Se caracterizan por realizar importantes inversiones en locales en puntos estratégicos, inversiones en publicidad en medios masivos como periódicos, televisión, radio, panfletos publicitarios que son repartidos en barrios diversos, etc., pueden ser de diferentes sectores de la economía ya sea del sector privado, del solidario, cajas de compensación, etc., es importante en este nivel lograr el reconocimiento de la marca, enfocarse en sectores socioeconómicos, ofrecer diversidad en los productos y/o abarcar rangos que las droguerías tradicionales no tienen como equipos ortopédicos u hospitalarios.

Algunas droguerías manejan una estrategia de bajo costo como: La Economía, Las Villas; También existen de diferenciación como La Rebaja; de concentración y enfoque como Farmatodo. En esta clase de Droguerías hay barreras de entrada altas en cuanto a altas inversiones en locales y publicidad, no es fácil lograr un reconocimiento de marca y mantener la inversión ya que se necesita de tiempo para lograrlo. Algunos de ellos: Farmatodo, Locatel, Drogas La Rebaja, Colsubsidio, Cafam.

#### 2.1.8.5. DROGUERÍAS DETALLISTAS

Descripción: Son establecimientos de comercio generalmente manejados por sus propietarios, son empresas pequeñas que no sobrepasan de 10 empleados, en algunos casos existen cadenas de droguerías pero que no realizan inversiones en publicidad en medios masivos y no son reconocidas sino

únicamente en el sector donde se encuentran ubicadas, tienen variadas estrategias de comercialización, llegan a sectores en los cuales las grandes superficies no están interesados, estas droguerías se caracterizan por tener un excelente servicio al cliente, han estado ubicadas en el sector por muchos años y las personas que trabajan allí son conocidas por la comunidad.

Un ejemplo puede ser Copidrogas que maneja afiliados y apoya por ejemplo a droguerías que no sean cadenas se debe realizar una importante inversión en cuanto a tecnología, adecuación del local comercial y su marca es Farmacenter. Este tipo de droguerías Presentan barreras de entrada y salida bajas no se requieren mayores inversiones pero para lograr posicionar un negocio de este tipo debe ser en barrios nuevos o lograr la compra de una droguería ya existente y reconocida, lograr un reconocimiento de la marca o el nombre requiere de muchos años de esfuerzo y dedicación. Algunos de ellos: Real de drogas, Farmacenter, Droguería Subsifamiliar, Alfidrogas.

Según Michael Porter <sup>7</sup> existen 5 fuerzas que impulsan la competencia en una industria:

1. Poder de negociación de los clientes:

En el Sector Farmacéutico observamos que los clientes tienen información de los productos antes de realizar una compra, la información más relevante para el cliente es el precio, la disponibilidad del producto, la confiabilidad y la cercanía de la droguería. En este caso el cliente no tiene un mayor poder de negociación ya que la compra que realiza es al por menor.

2. Poder de negociación de los proveedores:

Este es el rango más influyente en el sector farmacéutico ya que logran mayores utilidades y tienen el control sobre los precios. Estas empresas poseen laboratorios matrices especializados en investigación y desarrollo de nuevas moléculas, por esta razón obtienen las patentes para poder

---

<sup>7</sup> Porter, Michael E., Estrategia competitiva: técnicas para el análisis de los sectores industriales y de la competencia.

comercializar sus productos sin competencia alguna durante un tiempo determinado a las distribuidoras. Las empresas distribuidoras nacionales deben en algunos casos cumplir con unas cuotas de pedidos que imponen los laboratorios multinacionales, no tienen un mayor poder de negociación y trabajan con márgenes de ganancia reducidos, las negociaciones que pueden realizar las hacen con laboratorios nacionales que trabajan con moléculas a las cuales se les ha vencido la patente.

3. Amenaza de nuevos entrantes:

El sector farmacéutico se caracteriza por las pocas barreras de entradas que tienen los nuevos competidores, van desde cadenas de droguerías con presencia en otros países y consolidadas con un grado de recordación bastante fuerte en cuanto a su marca hasta pequeñas droguerías emergentes situadas en barrios y urbanizaciones nuevas con poca inversión y con un reto bastante grande enfrentadas a fuerzas competitivas bastante grandes.

4. Amenaza de productos sustitutos:

Se puede decir que no existe una amenaza muy fuerte en cuanto a los productos nuevos ya que se cuenta con una fuerte protección a la propiedad intelectual, manejo de patentes y marcas. Un producto nuevo se debe introducir en el mercado con una publicidad bastante agresiva y focalizada a un sector específico con apoyo de médicos y especialistas. Algunos productos necesitan incluso años para tener un nicho de mercado para ser reconocidos por el cliente final.

5. Rivalidad entre los competidores:

Existe mucha competencia dado el tamaño del mercado ya que una de las necesidades básicas del ser humano es tener buena salud. Las empresas existentes en el mercado son muy variadas: empresas multinacionales como Locatel, Farmatodo, Farmasanitas, empresas nacionales como La Rebaja y La Economía (cooperativas), Copidrogas y Droxi que asocian droguerías independientes bajo una misma imagen, sin embargo Copidrogas es del sector cooperativo y Droxi es del sector

privado y quiere consolidar sus operaciones, Droguerías Colsubsidio (caja de compensación), alianza Cafam – Éxito que es una nueva forma de realizar alianzas entre empresas de distinto objeto económico y droguerías independientes que tienen diversas estrategias conforme a sus respectivos dueños, la rivalidad está dada por el reconocimiento de marca, la competencia en precios, la diferenciación o una combinación de las diferentes estrategias, incluso droguerías que no tienen una estrategia definida. Los usuarios tienen variadas opciones y como hemos visto no hay un competidor que tenga la mayoría del mercado, se evidencia que el consumidor es muy dado a comprar en sitios de entera confianza.

2.1.8.6. Análisis y comentarios: Cada una de las empresas que se dedican a la venta de los productos farmacéuticos utilizan estrategias que ayudan a posicionar a estas entre los usuarios o clientes, para lograr el posicionamiento en el mercado utilizan los procedimientos que han funcionado a lo largo del tiempo, es de atender lo planteado con la experiencia con los métodos plasmados por todos los estudiosos del tema.

## **2.1.9. INDICADORES FINANCIEROS<sup>8</sup>**

Para las empresas deben realizar un análisis utilizando los indicadores de liquidez, de endeudamiento, de rentabilidad, así como un índice que nos muestra el costo/ventas y que nos ayuda a ver como la empresa utiliza su departamento de compras de una manera eficiente o no, el análisis es acompañado de gráficos que muestran las principales cuentas del balance y el estado de resultados. Además es una metodología que permite conocer el pasado, visualizar el presente y planear el futuro de las organizaciones en términos económicos y financieros.

### **2.1.9.1. NIVELES DE ENDEUDAMIENTO**

---

<sup>8</sup> Ortiz Anaya, Héctor, Análisis Financiero Aplicado.

Es un referente financiero cuyo objetivo es evaluar el grado y la modalidad de participación de los acreedores de una empresa en su provisión pecuniaria. Se trata de precisar los riesgos en los cuales incurren tales acreedores y los dueños de la empresa así como la conveniencia o la inconveniencia de cierto nivel deudor

Altos índices de endeudamiento son convenientes sólo cuando la tasa de rendimiento de los activos totales supera al costo promedio de la financiación. Entre otros factores, para el análisis de endeudamiento de una empresa se toman en cuenta:

Los pasivos que se consideran no totalmente exigibles.

Prorrogabilidad del pago de pasivos (a su fecha de vencimiento), ponderando la conveniencia tanto del acreedor como de la empresa.

Las cuentas del patrimonio sobre cuyo valor no existe certeza absoluta.

Préstamos de socios. Éstos pueden optar por: Incremento del plazo del préstamo o conversión del préstamo en inversión.

#### 2.1.9.2. ÍNDICES DE RENTABILIDAD

Los indicadores de rendimiento, denominados también de rentabilidad o lucratividad, sirven para medir la efectividad de la administración de la empresa para controlar los costos y gastos y, de esta manera, convertir las ventas en utilidades.

Desde el punto de vista del inversionista, lo más importante de utilizar estos indicadores es analizar la manera como se produce el retorno de los valores invertidos en la empresa (rentabilidad del patrimonio y rentabilidad del activo total).

2.1.9.3. Análisis y comentarios: La parte financiera es uno de los puntos más importantes de la organización ya que los resultados ayudan a la toma de decisiones para lograr el cumplimiento de los objetivos, además las cifras financieras determinan claramente el rumbo de las organizaciones y dan un gran aporte a las finanzas del sector donde se encuentran ubicadas.

## 2.1.10. FUERZAS QUE IMPULSAN LA COMPETENCIA EN LA INDUSTRIA

### 2.1.10.1. PARTICIPANTES POTENCIALES

El sector farmacéutico es uno de los más dinámicos de la economía y muestra rendimientos altos sobre todo para las multinacionales, durante los últimos años se han establecido en el país varios supermercados y droguerías de gran formato así como las ya existentes se han modernizado e inclinado por estrategias conocidas que les han dado resultados positivos. Algunos ejemplos de este dinamismo son:

- Farmacenter: Son droguerías de capital privado que no son de cadena y que son afiliados a COPIDROGAS, el formato que manejan es muy moderno con estantería y muebles que permiten los clientes tener los productos a la mano, así mismo la inversión es considerable, cuenta con un sistema de vigilancia con cámaras de video, escáneres, software para manejar la contabilidad del negocio, etc., tienen un formato de mini mercado.
- Drogas La Rebaja: Es una empresa del sector solidario que opto por una estrategia de diferenciación y tiene presencia en todo el territorio nacional, maneja un servicio a domicilio amplio y cuenta con una fuerte inversión en publicidad en medios masivos como en televisión, son conocidas por su calidad en el servicio, su amplio inventario, la calidad de los productos que ofrecen, etc., a su vez tienen sitio web que ya es muy popular.

- Drogas La Economía: También es una empresa del sector solidario que ha optado por una estrategia de bajo costo, no maneja un gran formato y se encuentra en barrios populares en su mayoría, es conocida por su amplia variedad y calidad en los productos que ofrece.
- Farmatodo: Son droguerías de gran formato que adquieren locales o terrenos ubicados estratégicamente, tienen servicio las 24 horas, ofrecen a los clientes gran variedad de productos, se basan en una estrategia de diferenciación y enfoque ya que su público objetivo son personas de estratos altos.

#### 2.1.10.2. COMPRADORES

En este sector especialmente los clientes son muy sensibles en el aspecto de prontitud e inmediatez, por cuanto al no encontrar el producto que solicitan se dirigen a otro lugar a comprarlo ya que si es una urgencia (que en la mayoría de casos lo es) no hay alternativa de esperar por el producto, se hace necesario acortar lo más posible el tiempo de entrega de los medicamentos ya sea teniéndolos en el inventario o consiguiéndolos para el mismo día que son solicitados en el caso en que el cliente acepte el tiempo de espera, algunos distribuidores mayoristas viendo esta necesidad han implementado un servicio llamado exprés para medicamentos de alto costo y que se necesitan de manera urgente; los clientes buscan en las droguerías más que una persona que les despache sus medicamentos personas profesionales y que los puedan asesorar en cuanto se les presentan dudas respecto a sus recetas, el servicio al cliente es de vital importancia y así es entendido por todo los involucrados en el sector.

Los consumidores son más conscientes de los riesgos que tiene para la salud el auto medicarse, comprar medicamentos en sitios de confianza o reconocidos hacen que las empresas pequeñas tengan desventajas con los grandes almacenes, los consumidores tienen a la mano herramientas para



conocer los productos que el médico les receta como la Internet, medios como la televisión, la radio, revistas, etc., lo cual hace que el cliente este informado de novedades, nuevos usos, nuevos productos de manera inmediata y en algunas ocasiones antes que las personas de la droguería.

Todo esto se debe a que algunos laboratorios realizan campañas publicitarias agresivas de nuevos productos en medios masivos sin información previa, citamos el caso del laboratorio Genoma Lab, el cliente está cada vez mejor informado y el precio bajo es tenido muy en cuenta debido a la situación económica general, es importante que las empresas definan una estrategia que se ajuste a su entorno y a sus clientes.

### 2.1.10.3. SUSTITUTOS

Como no se está hablando de un solo producto sino de muchos el enfoque que hemos encontrado se refiere a:

- Empresas: La fusiones entre empresas incluso de carácter privado como de economía mixta se hacen visibles y están a la orden del día, nos referimos al caso de CAFAM con almacenes ÉXITO, son un convenio de cooperación (por llamarlo de alguna manera) entre estas dos empresas que buscan fortalecer las droguerías existentes de CAFAM y que sin lugar a dudas va a impulsar este tipo de convenios a futuro.
- Productos: Existen en el mercado muchos laboratorios fabricantes y se hace difícil tener todos los productos de diferentes marcas, citamos un ejemplo: Tenemos de principio activo el ACETAMINOFEN y lo fabrican laboratorios como; Laproff, América genéricos, AZ Farma, Memphis, Sanofi, Bioquifar, Wintrop, Gen Far, MK, entre muchos otros, los clientes aceptan estas u otras marcas ya que son productos de alta rotación y no se exige que sea de tal o cual marca la mayoría de veces, los laboratorios fabricantes hacen ingentes e sfuerzos en publicidad para que

las personas reconozcan las diferentes marcas pero como ya se dijo en algunos casos no tiene mayores efectos.

#### 2.1.10.4. PROVEEDORES

Los laboratorios multinacionales optan por no vender a comercios minoristas sino a mayoristas por cuanto en la mayoría de casos deben cumplir con una cuota de compras y en las condiciones que ellos dicten, solo los laboratorios nacionales acceden a realizar negociaciones en algunos productos o combos en contadas ocasiones, es importante resaltar que no todos los laboratorios están dispuestos a negociar porque prefieren vender sus productos al mayorista, las negociaciones se deben realizar para algunos productos con el mayorista y no es posible lograr grandes descuentos, los combos a los que hacemos referencia algunas veces no son convenientes por cuanto traen productos de escasa o nula rotación; para el caso de los laboratorios que están dispuestos a vender sus productos a minoristas o cadenas de droguerías se debe realizar una negociación efectiva y estrechar los vínculos con éstos.

El poder de los proveedores y laboratorios en este sector es muy fuerte y hace que la industria minorista obtenga utilidades bajas respecto de los grandes laboratorios.

#### 2.1.10.5. COMPETIDORES DE LA INDUSTRIA

La competencia en el sector es muy dinámica se trata de una industria fragmentada en la actualidad pero con una tendencia hacia la consolidación de las empresas presentes en el sector con una estrategia definida, es el caso de Drogas La Rebaja, Farmatodo, Farmacenter, Locatel, Cafam, Colsubsidio, etc., cada vez se hace más difícil para los nuevos negocios ingresar y se está viendo como algunas droguerías mencionadas anteriormente en donde se encuentran son líderes y terminan con la competencia que no tiene una estrategia y recursos para afrontar la competencia de marcas.

2.1.10.6. Análisis y comentarios: Cada uno de los actores establecidos en los sectores de la economía ayudan a crecer los instrumentos que determinan el rumbo del país, ciudades y pueblos, son parte fundamental de las organizaciones, porque de acuerdo a los movimientos de los actores, se puede determinar cómo planeamos y ejecutamos las principales actividades de las organizaciones.

#### 2.1.11. Ideas para montar una droguería en el barrio<sup>9</sup>

La mayoría de ellos empezaron de cero, con muebles usados, con poco presupuesto en el bolsillo. Con jornadas que inician a las 8:00 a.m. y terminan a las 10:00 p.m. de lunes a domingo, han podido pagar lo que sacan a crédito e ir mejorando sus locales.

Incluso, tienden a abrir otros para lograr equilibrio económico y obtener más entradas. Recuerde en todos los casos obedecer las normas, tanto de la Cámara de Comercio, como de la Secretaría Distrital de Salud, para iniciar actividades.

Lo primero que debe tener en cuenta es que la distancia entre una droguería y otra debe ser de 75 metros. De lo contrario, las autoridades negarán su permiso de funcionamiento. Lo segundo es contar con los cursos de farmacia, inyectología (si va a prestar ese servicio), para lo cual necesita los respectivos cursos, en una institución debidamente reconocida por las autoridades.

Con un presupuesto que va desde los 15 millones de pesos en adelante, se puede comenzar a surtir el negocio. Claro que iniciaría con lo mínimo (artículos de aseo personal, algunos medicamentos más comunes como analgésicos, una pequeña venta de dulces, productos para el aseo del bebé, entre otros).

---

<sup>9</sup> <http://www.portafolio.co/archivo/documento/CMS-4243145>

El conocimiento previo es la base para iniciar una droguería, según asegura Máximo Visbal, director ejecutivo de la Asociación Colombiana de Droguistas Detallistas, Asocoldro.

"Es un error común creer que porque todo el mundo se enferma, es buen negocio montar una droguería sin hacer primero un estudio de mercadeo correspondiente, mirar qué necesidades tiene el lugar donde va a montar el negocio", indica el dirigente.

Añade que es necesario reunir los requisitos de carácter sanitario, como contar con un director técnico de la farmacia, es decir, la persona que ampara el establecimiento. "Este debe ser un químico farmacéutico, farmacéutico licenciado, haber hecho un curso de director en el año de 1975 o tener credencial de expendedor de drogas", dice Visbal.

Asegura que la misión principal del droguista es proporcionar un servicio social de salud, teniendo cuidado de no suplantar al médico en ningún caso.

Otras voces

Los expertos dicen que este es un buen negocio. Pero si no tiene experiencia en él, lo mejor es asociarse con alguien que tenga recorrido en el ramo, ya que si es conocido puede obtener descuentos y plazos para pagar con los proveedores.

Uno droguista consultado dijo: "Yo llevo en esto varios años y he montado seis droguerías. En unas me ha ido bien y otras las he tenido que cerrar, pero este es un buen negocio que mueve bastante. Eso sí, hay que abrir todos los días desde las 8:00 de la mañana y cerrar a las 11 de la noche. Pero en los primeros días ya se sabe si al negocio le va a ir bien o mal. Con una semana abriendo, si las ventas están buenas, le irá bien al negocio, de lo contrario es mejor cerrar", indica el droguista.

En el mercado existen alternativas para conseguir drogas a un precio más económico para sutir el negocio. En Bogotá, entre las opciones están Dromayor, Eticos Ltda, Pharma Express S.A., Copidrogas, entre otros.

"Yo me afilié a una de ellas y considero que prestan un buen servicio, aunque en principio escuché comentarios negativos, como de que eso era manejado por un monopolio. Es cierto que la cuota fue un poco alta, pero si se pone la meta y la droguería vende bien, es posible recuperar la inversión", indica este droguista.

Otro empresario del sector (dueño de dos negocios de esta clase) dice que el proyecto debe contar con un presupuesto de 60 millones de pesos para arrancar en un estrato tres de Bogotá. "Esto incluye un buen surtido, un local de unos 30 metros cuadrados, dos empleados, la afiliación a Copidrogas y arriendo del espacio, servicios, entre otros gastos".

Para él, los gastos mensuales de servicio suman de 200.000 a 300.000 pesos en promedio, a los empleados se les da mínimo 800.000 pesos y se hacen dos turnos diarios. "La clave de este negocio es tener abierto todos los días y todo el día", dice el propietario.

Recomendaciones clave:

\*Cumplir con los requisitos de apertura de un negocio.

\*Disponer como mínimo de 20 millones para el surtido del local.

\*Afiliarse a Copidrogas (opcional).

\*Mirar los requisitos de funcionamiento de la Secretaría Distrital de Salud.

\*Cuidar la distancia entre una droguería y otra que debe ser, mínimo de 75 metros.

\*Mantener abierto o perderá clientes.

\*Trabajar largas jornadas, todos los días.

\*Por lo menos necesita de un empleado, solo no podrá con el negocio.

Análisis y comentarios: Para tomar la decisión de invertir en el establecimiento de una empresa de cualquier tamaño, hay que tener en cuenta lo determinado con la experiencia de las personas que se atrevieron a ser empresarios, existen personas que solamente con el espíritu empresarial se arriesgan a invertir en la creación de empresa, inicialmente es muy complicado porque no se tiene unos datos concretos que ayuden a darle continuidad a un proyecto, pero a través de la experiencia se puede posicionar un negocio y lo más importante la disciplina y el cumplimiento de las normas, además los estudios realizados en los negocios.

## **2.2. MARCO CONCEPTUAL**

### **2.2.1. ENFOQUE Y PRINCIPIOS RECTORES DE LA POLÍTICA FARMACÉUTICA NACIONAL<sup>10</sup>**

Los distintos modelos de políticas farmacéuticas desarrollados en otros países y recomendados por organismos internacionales ofrecen tres enfoques que orientan esta propuesta, así:

- El primero, basado en los componentes de acceso, uso racional y calidad de los medicamentos, focaliza la acción de política en las etapas finales del ciclo de vida del medicamento, la atención de la enfermedad y el acceso. Este último referido a los aspectos relacionados con variables económicas de oferta, competencia y procesos de formación de precios.
- Un segundo acercamiento, es el “enfoque de la cadena del medicamento”, que organiza las estrategias de acuerdo con el ciclo de valor: desde la investigación y desarrollo, su fabricación,

distribución y comercialización, hasta la dispensación, uso y disposición final de residuos. Así, la implementación de estrategias de innovación y desarrollo industrial, cobra mayor relevancia.

- Un tercer enfoque está centrado en el concepto de la salud –y por extensión, de los medicamentos- como un derecho humano fundamental<sup>8</sup>. En primer lugar, este enfoque contempla las obligaciones generales – como que la política sea inclusiva y no regresiva – y las específicas derivadas del derecho – respeto, protección y cumplimiento. En segundo lugar, tiene en cuenta los principios de gradualidad y progresividad. En tercer lugar, contempla aquellas obligaciones que de forma inexcusable deben cumplirse, dado que hacen parte del “contenido esencial” del derecho. Finalmente, este enfoque incorpora otros elementos interrelacionados y esenciales del derecho a la salud: disponibilidad, aceptabilidad, calidad y accesibilidad.

Conceptualmente los enfoques cubren la integralidad del objeto de la PF, no son contrapuestos sino complementarios y sus énfasis dependerán de cada estrategia formulada. Esta PF ha sido formulada en el marco de los principios constitucionales asociados al derecho a la salud, por lo cual los elementos de desarrollo industrial del sector farmacéutico se incluyen solo en la medida en que faciliten el cumplimiento del derecho a la salud.

Dado que los medicamentos se consideran bienes meritorios y a la vez productos comerciales y bienes de producción industrial, la política que se propone propende porque los intereses de quienes producen y comercializan los medicamentos faciliten el cumplimiento de los objetivos de salud pública.

Las acciones estratégicas sobre precios, se consideran intervenciones necesarias allí donde se detecten distorsiones del mercado y sus efectos deben observarse en el corto plazo. Las estrategias que actúan sobre los factores que determinan la prescripción, y la forma como son usados los medicamentos, se asocian de manera directa con la calidad de la atención, son de carácter estructural y requieren una más

lenta maduración, pues actúan sobre variables de comportamiento de los agentes, incluida la inducción indebida de la demanda.

La PF parte del supuesto de la existencia de una importante ventana de gestión pública del gasto farmacéutico nacional, considerando que el crecimiento del mismo en la última década, en especial del gasto en recobros, puede ser explicado, en una proporción importante, por prácticas inadecuadas de uso, inducción indebida de la demanda, precios altos y márgenes de intermediación exagerados.

De otra parte, la transparencia y la promoción de la competencia son condicionantes de un adecuado cumplimiento de los principios y metas de la PF. La transparencia entiende que la información para la toma de decisiones sobre medicamentos es un bien público y ha de ser de acceso amplio e integral (precios, uso y calidad de medicamentos). Mientras que la promoción de la competencia se orienta a reducir las asimetrías de poder de los agentes en el mercado, con beneficios para el consumidor y el sistema de salud.

Análisis y comentarios: El estado es la entidad que se encarga de establecer los procedimientos que determina la forma de proceder a tomar los que están establecidos alrededor del Mundo, en Colombia se establece por medios de los CONPES SOCIALES, los cuales son elaborados y aprobados por el Departamento Nacional de Planeación - DNP es un Departamento Administrativo que pertenece a la Rama Ejecutiva del poder público y depende directamente de la Presidencia de la República. Los departamentos administrativos son entidades de carácter técnico encargadas de dirigir, coordinar un servicio y otorgar al Gobierno la información adecuada para la toma de decisiones. Tienen la misma categoría de los Ministerios, pero no tienen iniciativa legislativa. El DNP es una entidad eminentemente técnica que impulsa la



implantación de una visión estratégica del país en los campos social, económico y ambiental, a través del diseño, la orientación y evaluación de las políticas públicas colombianas, el manejo y asignación de la inversión pública y la concreción de las mismas en planes, programas y proyectos del Gobierno. En esta sección encontrará información sobre la misión, visión, origen, objetivos, horarios de atención, funciones, código de ética, organigrama, normas que regulan el DNP, sistema de gestión de calidad, trámites o servicios, presupuesto, planes y proyectos y mecanismos de rendición de cuentas.

#### 2.2.2. DEFINICIONES OPERATIVAS<sup>11</sup>

2.2.3. Medicamentos estratégicos: Se consideran medicamentos estratégicos las vacunas, antimaláricos, sueros antiofídicos, y aquellos que puedan tener impacto sobre la sostenibilidad del sistema, como los clasificados como vitales no disponibles, medicamentos para enfermedades raras o huérfanas, de origen biotecnológico u otros orientados al tratamiento de enfermedades priorizadas MSPS.

2.2.4. Servicios farmacéuticos basados en atención primaria en salud: Se refiere a los servicios que se ofrecen para la promoción de estilos de vida saludables y el acceso y uso racional de medicamentos, que contribuyan con el ejercicio del derecho al disfrute del mayor grado de salud posible.

2.2.5. Acceso equitativo se refiere a la obtención de los medicamentos de manera suficiente y oportuna y a la ampliación del cubrimiento de los beneficios farmacéuticos<sup>3</sup> en función de sus necesidades, independientemente de la capacidad de pago y condiciones particulares.

2.2.6. La calidad se entiende como el cumplimiento de los estándares técnicos en toda la cadena del medicamento, desde la investigación y el desarrollo de productos farmacéuticos, la producción, el almacenamiento, la distribución, la dispensación hasta el uso y disposición final de residuos y establece el equilibrio de lograr el cumplimiento progresivo de los mejores estándares que generen mejores resultados en salud, sin que ellos restrinjan el acceso equitativo. Este abordaje se asocia al concepto de efectividad clínica que supone que el medicamento debe cumplir la función terapéutica en el contexto real de uso, es decir una vez éste es comercializado y utilizado en condiciones no controladas. Ello supone el cumplimiento de estándares farmacéuticos, la garantía de eficacia y seguridad con estudios propios o basados en evidencia previa, según corresponda; y el seguimiento al desempeño terapéutico, entendido como los resultados positivos y negativos (eventos adversos) de la terapia.

2.2.7. Uso adecuado de medicamentos, uso apropiado o uso racional, se aborda desde tres dimensiones: la racionalidad clínico/terapéutica, la racionalidad social y la eficiencia económica. La racionalidad clínico/terapéutica se refiere al uso del medicamento correcto por el paciente que lo requiere, en la indicación cuya evidencia soporte el mejor balance beneficio/riesgo en comparación con las alternativas existentes y con la información necesaria para un manejo correcto. El uso apropiado y seguro de los medicamentos tiene como pre-requisito una prescripción con criterio, reduciendo los riesgos de la inducción indebida de la demanda. La racionalidad social se refiere a que la PF se oriente a los criterios de equidad, independientemente de la capacidad de pago de los individuos. Mientras que la eficiencia económica se refiere a la búsqueda de mejores resultados en salud por cada peso invertido.

2.2.8. Diplomacia en salud y acceso a medicamentos: Se refiere a la labor que cumple el Ministerio de Relaciones Exteriores en coordinación con demás entidades involucradas, y que comprende el ejercicio del conjunto de acciones y de mecanismos para la planeación, desarrollo e

implementación de la promoción, a nivel internacional, de los intereses nacionales en salud y acceso a medicamentos conforme a la política farmacéutica nacional.

### 2.2.3. El ejercicio de la profesión de Químico Farmacéutico<sup>12</sup>

**GARANTIA DEL EJERCICIO PROFESIONAL.** El Químico Farmacéutico hará uso de sus derechos, cumplirá sus deberes, respetará las normas que rigen su actividad profesional, y actuará conforme a los mandatos consagrados en la Constitución Política, las leyes, los reglamentos que profieran las autoridades públicas competentes y los postulados éticos que la rigen.

**Químico Farmacéutico:** Es un profesional del área de la salud cuya formación universitaria lo capacitará para ejercer actividades profesionales en el desarrollo, preparación, producción, control y vigilancia de los procesos y productos mencionados en el artículo 1o. de la Ley 212 de 1995, y en las actividades químicas farmacéuticas que inciden en la salud individual y colectiva.

**Atención farmacéutica:** Es el conjunto ordenado y sistemático de acciones y procedimientos necesarios para la promoción, prevención y recuperación de la salud, individual y colectiva, con base en los productos farmacéuticos y afines.

**Productos Farmacéuticos:** Todo producto destinado al uso humano o animal presentado en su forma farmacéutica, tales como medicamentos, cosméticos, alimentos que posean acción terapéutica; preparaciones farmacéuticas con base en recursos naturales, productos generados por biotecnología, productos biológicos, productos homeopáticos y demás insumos para la salud.

**Establecimiento farmacéutico:** Es el establecimiento dedicado a la producción, almacenamiento, distribución, comercialización, dispensación, control o aseguramiento de la calidad, de los productos farmacéuticos y afines o de las materias primas necesarias para su elaboración.

---

<sup>12</sup> DECRETO 1945 DE 1996

**Laboratorio farmacéutico:** Es el establecimiento o sección de una empresa, que se dedica a la investigación, fabricación, envase, empaque, análisis, control o aseguramiento de la calidad de los productos farmacéuticos.

**Dispensación:** Es el acto del profesional químico farmacéutico que consiste en proporcionar uno o más medicamentos a un paciente, así como la información sobre su correcto uso y manejo, generalmente como respuesta a la presentación de una prescripción debidamente autorizada.

**Medicamento:** Es el preparado farmacéutico obtenido a partir de principios activos, con o sin sustancias auxiliares, presentado bajo forma farmacéutica, que se utiliza para la prevención, alivio, diagnóstico, tratamiento, curación o rehabilitación de la enfermedad, así como los alimentos que posean una acción o se administren con finalidad terapéutica o se anuncien con propiedades medicinales. Los envases, rótulos, etiquetas y empaques hacen parte integral del medicamento, por cuanto éstos contribuyen a garantizar su calidad, estabilidad y uso adecuado.

**Cosmético:** Es una formulación de aplicación local, fundamentada en conceptos científicos, destinada al cuidado y mejoramiento de la piel humana y sus anexos, sin perturbar las funciones vitales, sin irritar, sensibilizar, o provocar efectos secundarios indeseables atribuibles a su absorción sistemática o su aplicación local.

**Preparación farmacéutica con base en recursos naturales:** Es el producto medicinal empacado y etiquetado, cuyos ingredientes activos están formados parcialmente con recursos naturales de uso medicinal o asociaciones de éstos, en estado bruto o en forma farmacéutica y que se utiliza con fines terapéuticos.

**Insumos para la Salud:** Son todos los productos que tienen importancia sanitaria tales como los materiales de prótesis y de órtesis, de aplicación intracorporal de sustancias, que se introducen al organismo con fines de diagnóstico y demás, las suturas y materiales de curación general y aquellos otros productos que requieran registro sanitario para su producción y comercialización.

#### 2.2.4. El servicio farmacéutico<sup>13</sup>

Atención farmacéutica. Es la asistencia a un paciente o grupos de pacientes, por parte del Químico Farmacéutico, en el seguimiento del tratamiento farmacoterapéutico, dirigida a contribuir con el médico tratante y otros profesionales del área de la salud en la consecución de los resultados previstos para mejorar su calidad de vida.

Denominación Común Internacional para las Sustancias Farmacéuticas (DCI). Es el nombre recomendado por la Organización Mundial de la Salud, OMS, para cada medicamento. La finalidad de la Denominación Común Internacional, DCI, es conseguir una buena identificación de cada fármaco en el ámbito internacional.

Dispensación. Es la entrega de uno o más medicamentos y dispositivos médicos a un paciente y la información sobre su uso adecuado realizada por el Químico Farmacéutico y el Tecnólogo en Regencia de Farmacia. Cuando la dirección técnica de la droguería, o del establecimiento autorizado para la comercialización al detal de medicamentos, esté a cargo de personas que no ostenten título de Químico Farmacéutico o Tecnólogo en Regencia de Farmacia la información que debe ofrecer al paciente versará únicamente sobre los aspectos siguientes: condiciones de almacenamiento; forma de reconstitución de medicamentos cuya administración sea la vía oral; medición de la dosis; cuidados que se deben tener en la administración del medicamento; y, la importancia de la adherencia a la terapia.

Distribución física de medicamentos y dispositivos médicos. Es el conjunto de actividades que tienen por objeto lograr que el medicamento o dispositivo médico que se encuentra en el establecimiento farmacéutico distribuidor autorizado sea entregado oportunamente al usuario, para lo cual deberá contarse con la disponibilidad del producto, tiempo y espacio en el servicio

---

<sup>13</sup> DECRETO NUMERO 2200 DE 2005

farmacéutico o el establecimiento farmacéutico, estableciéndose vínculos entre el prestador del servicio, el usuario y los canales de distribución.

Distribución intrahospitalaria de medicamentos. Es el proceso que comprende la prescripción de un medicamento a un paciente en una Institución Prestadora de Servicios de Salud, por parte del profesional legalmente autorizado, la dispensación por parte del servicio farmacéutico, la administración correcta en la dosis y vía prescrita y en el momento oportuno por el profesional de la salud legalmente autorizado para tal fin, el registro de los medicamentos administrados y/o la devolución debidamente sustentada de los no administrados, con el fin de contribuir al éxito de la farmacoterapia.

Establecimiento farmacéutico. Es el establecimiento dedicado a la producción, almacenamiento, distribución, comercialización, dispensación, control o aseguramiento de la calidad de los medicamentos, dispositivos médicos o de las materias primas necesarias para su elaboración y demás productos autorizados por ley para su comercialización en dicho establecimiento.

Estudios de utilización de medicamentos. Son aquellas investigaciones que se realizan con el objeto de permitir el análisis de la comercialización, distribución, prescripción y uso de medicamentos en una sociedad, con acento especial en las consecuencias médicas, sociales y económicas resultantes relacionadas con el consumo de los medicamentos.

Evento adverso. Es cualquier suceso médico desafortunado que puede presentarse durante un tratamiento con un medicamento, pero que no tiene necesariamente relación causal con el mismo.

Farmacocinética clínica. Es la disciplina que aplica los principios fármacocinéticos para asegurar las concentraciones séricas de los fármacos dentro de su margen terapéutico y conseguir la máxima eficacia con una mínima incidencia de efectos adversos.

Farmacoeconomía. Es el conjunto de procedimientos o técnicas de análisis dirigidas a evaluar el impacto de las distintas operaciones e intervenciones económicas sobre el bienestar de la

sociedad, con énfasis no solo sobre los costos sino también sobre los beneficios sociales; siendo su objetivo principal contribuir a la elección de la mejor opción posible y por tanto, a la optimización de los recursos.

Farmacoepidemiología. Es el estudio del uso y efecto de los medicamentos en un número elevado de personas, empleando los conocimientos, métodos y razonamientos de la epidemiología, teniendo como componentes los estudios de utilización de medicamentos y la farmacovigilancia.

Farmacovigilancia. Es la ciencia y actividades relacionadas con la detección, evaluación, entendimiento y prevención de los eventos adversos o cualquier otro problema relacionado con medicamentos.

Gestión del servicio farmacéutico. Es el conjunto de principios, procesos, procedimientos, técnicas y prácticas asistenciales y administrativas esenciales para reducir los principales riesgos causados con el uso innecesario o inadecuado y eventos adversos presentados dentro del uso adecuado de medicamentos, que deben aplicar las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud públicas y privadas, establecimientos farmacéuticos y personas autorizadas, respecto al o los procesos autorizados en la prestación del servicio farmacéutico. Es característica fundamental del modelo de gestión del servicio farmacéutico la efectividad, el principio de colaboración y el compromiso de mejoramiento continuo, y su contenido será básicamente el determinado en el modelo de gestión del servicio farmacéutico, donde se desarrollarán los criterios y requisitos establecidos en este decreto.

Perfil farmacoterapéutico. Es la relación de los datos referentes a un paciente, su tratamiento farmacológico y su evolución, realizada en el servicio farmacéutico, con el objeto de hacer el seguimiento farmacológico que garantice el uso seguro y eficaz de los medicamentos y detecte los problemas que surjan en la farmacoterapia o el incumplimiento de la misma.

Preparación magistral. Es el preparado o producto farmacéutico elaborado por un Químico Farmacéutico para atender una prescripción médica, de un paciente individual, que requiere de algún tipo de intervención técnica de variada complejidad. La preparación magistral debe ser de dispensación inmediata.

Problemas Relacionados con Medicamentos, PRM. Es cualquier suceso indeseable experimentado por el paciente que se asocia o se sospecha asociado a una terapia realizada con medicamentos y que interfiere o potencialmente puede interferir con el resultado deseado para el paciente.

Problemas Relacionados con la Utilización de Medicamentos, PRUM. Corresponden a causas prevenibles de problemas relacionados con medicamentos, asociados a errores de medicación (prescripción, dispensación, administración o uso por parte del paciente o cuidador), incluyendo los fallos en el Sistema de Suministro de Medicamentos, relacionados principalmente a la ausencia en los servicios de procesos administrativos y técnicos que garanticen la existencia de medicamentos que realmente se necesiten, acompañados de las características de efectividad, seguridad, calidad de la información y educación necesaria para su utilización correcta.

Servicio de información de medicamentos. Es el conjunto de actividades informativas que hacen parte del servicio farmacéutico de una Institución Prestadora de Servicios de Salud, establecimiento farmacéutico o persona autorizada, que busca la satisfacción de las necesidades específicas de información sobre los medicamentos y su uso adecuado por parte del paciente, el equipo de salud y la comunidad. La información debe estar sustentada en fuentes científicas, actualizadas e independientes.

Uso adecuado de medicamentos. Es el proceso continuo, estructurado y diseñado por el Estado, que será desarrollado e implementado por cada institución, y que busca asegurar que los medicamentos sean usados de manera apropiada, segura y efectiva.



### **2.3. DEFINICIONES DE TERMINOS**

Investigación de mercados: Trayectoria, estudio, mercado, consumo, situaciones, futuro, resultados, plan, negocio, consumidores, precios, clientes.

Estrategia de mercado: Servicio, especificaciones, características, diseño, calidad, presentación, fortalezas, debilidades, competencia, factores, negocio.

Estudio administrativo: Funciones, responsabilidades, organigrama, cultura organizacional, costos administrativos, cifras, legalidad, razón, objeto, permisos, trámites.

Estudio financiero: Plan, financiamiento, recursos, cuenta, necesidades, crédito, inversión, oportunidades, proyecciones, costos, ventas,

Droguería: Drogas, jabones, alcoholes, champús, cremas, maquillaje femenino, productos de cuidado bucal, pañales, crema de manos, cepillos, leche, vendas, jeringas, entre otros.

Medicamentos: Compuestos artificial, tabletas, cápsula, comprimido, jarabe, grageas, supositorio, inyectables liquido o en polvo, jalea, sondas, anticonceptivos hormonales, suero, laxantes, antidiarreicos, vitaminas, relajantes musculares, analgésicos.

Regente: persona, profesional, normas, ético, organizar, planear, ejecutar, controlar y evaluar.

Personas: Mujeres, hombres, adultos, niños, abuelos, infantes, adultos, adolescentes

Empresa: Organización, establecimiento, industria, grupos sociales

Tratamientos médicos: Dolor, complicación, problema, buena salud, especialista, receta, formula medica, dosis, resolutivo

Comercialización: Vender, comprar, créditos, proveedores, activos, productos, bienes, servicios, clientes, consumidor

Síntomas: Enfermedad, fenómeno, nauseas, mareos, distermia, somnolencia, diabetes, virus, colesterol, peso, talla.

Atención Farmacéutica: Es la responsable de la provisión de farmacoterapia con el propósito de alcanzar resultados que mejoren la calidad de vida del paciente. Se destacan los siguientes:

- Curación de una enfermedad
- Eliminación o reducción de la sintomatología de un paciente
- Detención o ralentización del proceso de una enfermedad.
- La prevención de una enfermedad o sintomatología.

Atención primaria: Servicio general básico centrado en el punto en que el paciente que busca la primera ayuda del sistema de atención médica. La atención primaria se conjuga desde el momento que el principal proveedor asume la responsabilidad de la coordinación general de la atención de problemas de salud del paciente, ya sean biológicos, de comportamientos o sociales. Esta atención se proporciona generalmente por los médicos (médicos generales, médico de familia, pediatras), pero en algunos países es cada vez más ejercitada por otros miembros del personal, tales como enfermeras o asistentes médicos.

Consumo: El uso de servicios y suministro. Consumo en el cuidado de la salud es comúnmente conocido como el patrón de uso de un único servicio (por ejemplo, número de visitas al médico por año) o tipo de atención (por ejemplo, ingresos hospitalarios por cada 1.000 habitantes/año o por encima de 65 años/año).

El consumo de medicamentos se puede medir ya sea en envases (u otras unidades) o en DDD (Dosis Diarias Definidas) dentro de un periodo de tiempo determinado.

Dispensación: Suministrar un medicamento clínicamente apropiado a un paciente o a la persona encargada de su cuidado, normalmente mediante la presentación de una receta médica para su administración por el propio paciente o por parte de otro profesional, y aconsejar sobre su uso adecuado.

Dispensarios de medicamentos con receta: Término general para las instalaciones autorizadas a vender medicamentos con receta a los pacientes, por ejemplo, farmacias o farmacias de hospital.

Farmacéutico: Aquellas personas que hayan completado los estudios de farmacia en la universidad (con su diploma correspondiente) y que tiene licencia para practicar la farmacia. Puede trabajar por cuenta ajena o asalariados con independencia del lugar de prestación de servicio. Los servicios provistos por los farmacéuticos incluye: preparar y/o dirigir la preparación de medicamentos y de formulaciones establecidas de acuerdo a las prescripciones sanitarias de médicos y dentistas; revisar las prescripciones para asegurar que las dosis recomendadas no se superen y que las instrucciones son entendidas por los pacientes o por las personas que les administran los medicamentos; dispensar los medicamentos en las oficinas de farmacia o en los servicios de farmacia de los hospitales.

Farmacia en línea: Término general usado para referirse a los minoristas de medicamentos de prescripción y venta libre que venden sus productos a través de internet.

Fármaco: Cualquier sustancia o combinación de sustancias que posea propiedades para el tratamiento o prevención de enfermedades en los seres humanos; cualquier sustancia o combinación de sustancias que puedan ser utilizados o administrados a seres humanos con el fin de restaurar, corregir o modificar las funciones fisiológicas ejerciendo una acción farmacológica, inmunológica o metabólica, o establecer un diagnóstico médico.

Farmaeconomía: Análisis comparativo de alternativas farmacológicas en términos de costo y resultados de salud.

Farmacovigilancia: Es la disciplina y proceso de control de la seguridad de los medicamentos y la adopción de medidas para reducir los riesgos y aumentar los beneficios de los medicamentos. Es una función clave de la salud pública, abarca:

- Recopilación y gestión de datos sobre la seguridad de los medicamentos para la detección de señales (cualquier problema de seguridad nueva o cambiante). Evaluación de los datos y tomar decisiones con respecto a las cuestiones de seguridad.
- Actuar para proteger la salud pública (incluida la medida reglamentaria) la comunicación con las partes interesadas.
- Auditoria, tanto de los resultados de las medidas adoptadas y de los procesos claves llevados a cabo.

Los que participan directamente en la Farmacovigilancia son:

- Pacientes con usuarios de medicamentos
- Médicos, farmacéuticos, enfermeras y todos los profesionales de la salud que trabajan con los medicamentos.
- Las autoridades reguladoras incluyendo la EMA y las de los estados miembros responsables de la vigilancia de la seguridad de los medicamentos.
- Las compañías farmacéuticas y las empresas que importan o distribuyen medicamentos.

Genérico: Medicamento que tiene la misma composición cualitativa y cuantitativa en sustancias activas y las mismas formas farmacéuticas que el medicamento de referencia, y cuya bioequivalencia con el medicamento de referencia haya sido demostrada por estudios adecuados de biodisponibilidad. Los medicamentos genéricos se puede clasificar en los genéricos de marca (genéricos con marca comercial concreta) y los genéricos sin marca (que utilizan el nombre común internacional y el nombre de la empresa)

Marca: Nombre que se da para la comercialización de cualquier medicamento previamente elaborado, comercializado bajo una denominación especial y un determinado formato o envase. Una Marca puede ser una marca protegida.

Medicamentos no sujetos a prescripción médica: Medicamentos que pueden dispensados sin receta médica y que están disponibles a través de auto-servicio en las farmacias y/u otros establecimientos. Determinados productos de venta libre pueden ser reembolsados en algunos países para ciertas indicaciones. Determinados medicamentos no sujetos a prescripción médica pueden ser objeto de publicidad dirigida al público.

Medicamentos sujetos a prescripción médica: Los productos que deban dispensarse mediante la presentación de una receta prescrita por un médico. Los productos están sujetos a receta médica cuando:

- Puedan presentar peligro, directa o indirecta, incluso cuando se usa correctamente, si se utilizan sin control médico.
- Se utilicen frecuentemente y no de una forma correcta, y como resultado puedan suponer un peligro directo o indirecto para la salud humana, o bien contener sustancias o preparados del mismo, cuya actividad y/o reacciones requieran de una investigación.
- Son normalmente recetados por un médico para que se administre por vía parenteral.
- El medicamento se dispense a nivel ambulatorio, pero cuya utilización pueda producir reacciones adversas muy graves, que requieran una receta médica extendida por un especialista y una vigilancia especial durante el tratamiento.

Precio de compra de las Farmacias: El precio cargado por los mayoristas a los minoristas (normalmente farmacias). Incluyen cualquier margen del mayorista.

Precio de venta al público: El precio cobrado por las farmacias al por menor al público en general. Incluye cualquier margen farmacéutico o comisión de suministro. Puede ser PVP bruto (incluye IVA) o PVP neto (excluye IVA)

Prescripción: Es una orden escrita (receta) normalmente elaborada por un médico a un farmacéutico para la provisión de un medicamento o tratamiento a sus pacientes. Una receta puede contener varios elementos. El número máximo de elementos en una receta se encuentra regulado en muchos países.

Presupuesto farmacéutico: La cantidad máxima de dinero que se gasta en medicamentos en una región específica o un periodo de tiempo fijado a priori.

Promoción de medicamentos: La promoción farmacéutica incluye todo tipo de actividades de información y promoción de los medicamentos a los consumidores, médicos o farmacéuticos. La promoción farmacéutica puede ser regulada.

Sistemas de precios de referencia: El pagador determina un precio máximo (=precios de referencia) de reembolsos de ciertos medicamentos. El paciente, en algunos países, al comprar un medicamento para el que un reembolso ha sido determinado puede pagar la diferencia entre el precio de venta al público del medicamento al por menor y la cantidad de reembolso, adicionalmente a cualquier copago fijo. Por lo

general, el precio de referencia es el mismo para todos los medicamentos en un determinado grupo terapéutico.

## CAPITULO 3. METODOLOGIA

### 3.1. Método de investigación

Los métodos de investigación utilizados en la FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA DROGUERIA EN EL CONJUNTO RESIDENCIAL PUERTA MADERA EN BELLO ANTIOQUIA son exploratorios y descriptivos.

El objetivo del Método exploratorio es examinar el tema o problema de investigación que no ha sido estudiado, en este caso, se determina la importancia que los habitantes del conjunto residencia Puerta Madera cuenten con una droguería al interior de la unidad residencial, teniendo en cuenta que en el momento existe un sector en el municipio de Bello que se encuentra ubicado al norte del Valle de Aburra, donde se construyeron una serie de apartamentos con todas las condiciones y características establecidas para una calidad de vida optima de sus habitantes, la unidad residencia cuenta con una serie de condiciones que ayudan cumplir el método de investigación exploratorio, nos sirven para aumentar el grado de familiaridad con fenómenos relativamente desconocidos, obtener información sobre la posibilidad de llevar a cabo una investigación más completa sobre un contexto particular de la vida real, los estudios exploratorios en pocas ocasiones constituyen un fin en sí mismo, por lo general determinan tendencias, identifican relaciones potenciales entre variables y establecen el “tono” de investigaciones posteriores más rigurosas. Se caracterizan por ser más flexibles en su metodología en comparación con los estudios descriptivos o explicativos, y son más amplios y dispersos que esto dos tipos. Asimismo, implican un mayor “riesgo” y requieren gran paciencia, serenidad y receptividad por parte del investigador. Para desarrollar el método de investigación se cuenta con factores, como son un número determinado de apartamento con un núcleo familiar que ayuda a determinar claramente si dentro del conjunto residencia cuenta con una droguería en las condiciones que ellos la requieran.

El estudio descriptivo busca especificar las propiedades importantes de personas y grupos que habitan el conjunto residencial Puerta Madera, en el cual se analiza la importancia de la instalación de una Droguería, se miden y evalúan aspectos, dimensiones o componentes como número de personas, edades de las personas, utilización de los servicios de la droguería, entre otras. Desde el punto de vista científico, describir es medir. Esto es, un estudio descriptivo se selecciona una serie de cuestiones y se mide cada una de ellas independientemente, para así describir los que se investiga. Los estudios descriptivos miden conceptos. Es necesario hacer notar que miden de manera más bien independiente los conceptos o variables con los que tiene que ver. Aunque, desde luego, puede integrar las mediciones de cada una de dicha variables para decir como es y se manifiesta el fenómeno de interés, su objetivo no es indicar como se relacionan las viables seguidas. El estudio descriptivo de la factibilidad para la creación de una droguería en el conjunto residencial puerta madera en Bello Antioquia, se centran en medir con la mayor precisión posible. La investigación debe ser capaz de definir que se va a medir y como se va a lograr precisión en esa medición. Asimismo, debe ser capaz de especificar quien o quienes tienen que incluirse en la medición. Un censo en el conjunto residencial de la población; su objetivo es medir una serie de características del Conjunto Residencial Puerta Madera en un determinado momentos.

### **3.2. Población, participantes y selección de la muestra.**

**3.2.1. Población:** En el municipio de Bello se encuentra ubicado el conjunto residencial denominado PUERTA MADERA en la Carrera 45 No 26-162, el conjunto cuenta con seis (6) torres de diecinueve (19) pisos y en cada uno con 8 apartamentos para un total de 912, con proyección para el año 2015 al 2017 de la construcción de tres torres nuevas de 24 pisos y en cada uno con ocho (8) apartamentos para un total de 576, la proyección de la población de conjunto residencial es aproximadamente de 2.736 de los apartamentos construidos, la



población aumentarían aproximadamente de 1.728 para una proyección de la población total de 4.464 personas. De acuerdo a la información de la administración del conjunto residencial Puerta Madera se cuenta en este momento de 912 apartamentos y con una población de 3.200 habitantes con un promedio de 4 personas por apartamento, en el 2016 se terminarían dos torres de apartamentos de 24 pisos cada una y contarían con 8 apartamentos, teniendo en cuenta el mismo promedio de habitantes de cada apartamento, los habitantes serán de 1.536 personas.

**3.3. Participantes:** Se contarán con los habitantes del conjunto residencial Puerta Madera, hombres y mujeres de cualquier edad quienes se caracterizan por ser más buscadores de medicamentos que ayuden con el bienestar y buena salud, las personas que laboran en la administración de la unidad, además el personal de aseo, vigilancia y mantenimiento en general, igualmente con las personas de sala de ventas que son las encargadas de ofrecer a los usuarios los apartamentos del conjunto Residencial Puerta Madera.

**3.4. Selección de la muestra:** Para determinar a cuántas personas se les debe aplicar la encuesta, se tiene en cuenta la población seleccionada para este caso 3.200 personas, donde se determinó el tamaño de la muestra aplicando el método de muestreo aleatorio simple, es decir al azar en cual todos los elementos de la población seleccionada tienen igual posibilidad de ser encuestados.

Este tamaño se determina mediante la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N * Z_a^2 * p * q}{d^2 * (N-1) + Z_a^2 * p * q}$$

Donde

N = Total de la población

$Z_{\alpha} = 1.645$  al cuadrado (si la seguridad es del 90%)

$p =$  proporción esperada (en este caso 5% = 0.05)

$q = 1-p$  (en este caso  $1-0.05 = 0.95$ )

$d =$  precisión (En la investigación es de un 5%)

Símbolos aplicables al muestreo aleatorio simple

$$n = \frac{3.200 * 1.645^2 * 0.05 * 0.95}{0.05^2 * (3200-1) + 1.645^2 * 0.05 * 0.95} = 51$$

El tamaño de la muestra es de 51 personas encuestadas

**3.5. Instrumentos de recolección de datos:** Para realizar la investigación sobre la FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA DROGUERIA EN EL CONJUNTO RESIDENCIAL PUERTA MADERA EN BELLO ANTIOQUIA se realizan encuesta a 51 personas que habitan la unidad habitacional con las siguientes preguntas:

REALIZAR UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN, DONDE SE ESTABLEZCA LA FACTIBILIDAD DE LA INSTALACIÓN Y OPERACIÓN DE UNA DROGUERIA EN EL CONJUNTO RESIDENCIAL PUERTA MADERA EN BELLO ANTIOQUIA.

1. ¿Cuántas personas habitan en su hogar?\_\_\_\_\_
2. ¿Cuántas personas que habitan en su hogar que pertenecen al siguiente rango de edad?
  - 0 a 17 años\_\_\_\_\_
  - 18 a 30 años\_\_\_\_\_
  - 31 a 60 años\_\_\_\_\_
  - Mayores de 60 años\_\_\_\_\_
3. ¿En su hogar hay personas que padecen de alguna enfermedad? ¿Cómo cuál?
  - Si
  - No

---
4. ¿Por lo general consume usted medicamentos bajo prescripción médica?
  - Si
  - No

5. ¿Tiene usted Seguro Social?
- Si
  - No
6. ¿Le gustaría una Droguería en el Conjunto Puerta Madera?
- Si
  - No
7. ¿Utilizará usted la Droguería del Conjunto Puerta Madera?
- Si
  - No
  - Tal vez
8. ¿Cree que esta droguería tendría éxito en el Conjunto Puerta Madera?
- Si
  - No
- ¿Por qué?
9. ¿Qué horario le parece a usted conveniente que la farmacia se encuentre disponible?
- 7:00 am – 5:00 pm
  - 9:00 am – 7:00 pm
  - 10:00 am – 10: pm
  - 24 horas
  - Incluyendo fines de semana
10. ¿Cree usted que es necesario un servicio a domicilio de medicamentos?
- ¿Por qué? \_\_\_\_\_
11. ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por este servicio? \_\_\_\_\_
12. ¿Si llegara a tener una emergencia en caso de necesitar nuestros servicios los utilizaría?
- Si
  - No
13. ¿Conoce alguna Droguería cerca?
- Si
  - No

14. ¿Considera usted que sería beneficioso para la población contar con una Droguería sin tener dificultad alguna para adquirir sus medicamentos?
- Si
  - No
- ¿Por qué? \_\_\_\_\_
15. ¿Cree usted que se debe implementar publicidad en periódicos, televisión, radio, revistas etc. Para darnos a conocer?
- Si
  - No
16. ¿En qué lugar prefiere realizar la compra de medicamentos?
- Tiendas y supermercados
  - Droguerías
  - ¿Por qué?
17. ¿Con que frecuencia va usted a la Droguería?
- Con frecuencia
  - A veces
  - En ocasiones especiales
18. ¿Con que frecuencia compra productos de una Droguería?
- Una vez a la semana
  - Dos veces por mes
  - Una vez por mes
19. Consume usted medicamentos de que clase?
- Marcas reconocidas
  - Productos genéricos
20. ¿Usted compra productos farmacéuticos y otros productos propios de una Droguería?
- Si
  - No
21. ¿Cuánto dinero en promedio destina para comprar productos de farmacia?
- Entre \$10.000 a \$20.000
  - Entre \$20.001 a \$50.000
  - Más de \$50.000
22. ¿Además de los medicamentos, le gustaría obtener servicios adicionales con por ejemplo:

- Toma de presión
- Inyectables
- Prueba de glucosa
- Otros
- \_\_\_\_\_ o le gustaría otro servicio en especial \_\_\_\_\_

23. ¿Te sueles vacunar?

- Si
- No

24. ¿Usualmente usted paga sus medicamentos?

- Al contado
- A crédito
- Con tarjeta
- Otros

25. Cuando usted compra productos en la Droguería compra:

- Por unidad
- Por cantidad
- Por caja
- Lo requerido

26. ¿Usted compra, productos de belleza o estéticos? ¿Cuáles?

- Colonias
- Varios
- Toallas
- Cremas
- Cosméticos
- Gel
- Shampoo
- Tinturas
- No consume

**3.6. Prueba Piloto:** para la investigación se realizó entrevista con la administración del conjunto residencia Puerta Madera, donde se expuso el tema a tratar, igualmente se realizó una

conversación con una persona del Comité de Convivencia el Señor Omar Betancourt Calle donde se mencionaba la forma de realizar la investigación.

- 3.7. Procedimiento en la aplicación de los instrumentos: Se realizó encuestas personalizadas a cada una de las personas que habitan el conjunto residencia Puerta Madera, de acuerdo a la muestra, donde se le realizó cada una de las preguntas y ellos respondían de acuerdo a su criterio, la encuesta se dirigió a la población y potencial clientela, especialmente hombres y mujeres en edad adulta y cabeza de hogar, quienes se caracterizaran por ser más buscadores de medicamentos y artículos de droguería que ayuden con el bienestar y buena salud.
- 3.8. Análisis de datos: Una vez establecido el tamaño de la muestra, se procedió aplicar la encuesta, a hombres y mujeres habitantes del conjunto residencia Puerta Madera, preferiblemente que las personas fueran cabeza de hogar, se tabulan las encuestas de acuerdo a las respuestas dadas por los residentes y se determina el resultado.
- 3.9. Aspectos éticos: Las personas que participaron en las encuestas, se les menciono antes de presentar el escrito, que los datos que suministraban era de carácter informativo y que los fines eran para el uso de la investigación.

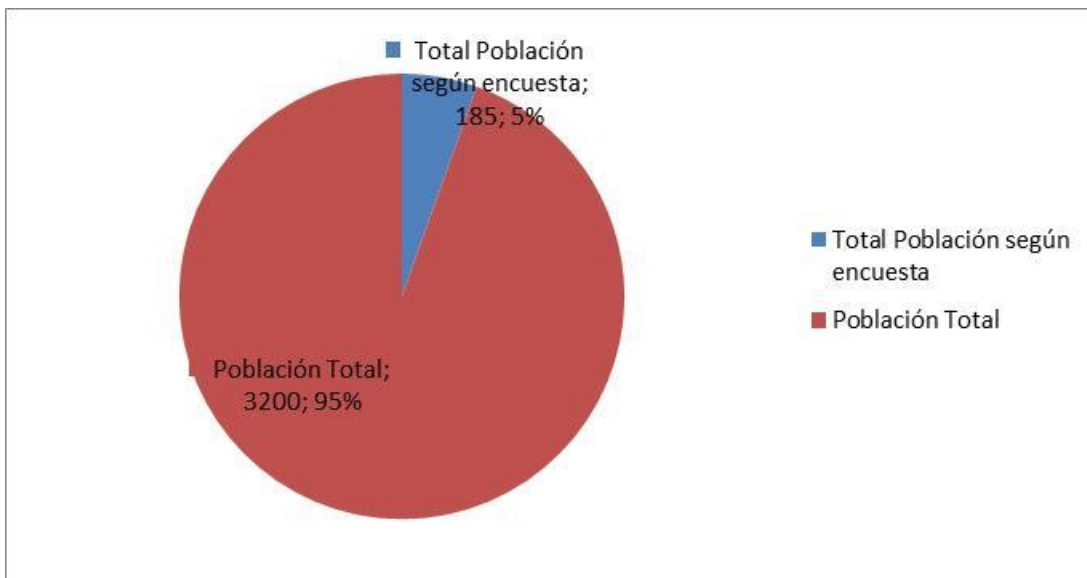
## CAPITULO 4. RESULTADOS

**4.1. INTRODUCCIÓN:** De acuerdo a la muestra se realizó 51 encuestas a personas que habitan el conjunto residencia Puerta Madera, el 100% de la población son personas cabeza de hogar que son las encargadas de suplir las necesidades del hogar, las respuestas de la encuestas fueron de acuerdo al criterio del encuestado las cuales arrojó el siguiente resultado:

4.2. Aplicación de Encuestas: el total de preguntas es de 26, cuando se presenta la encuesta a las persona ellas definía claramente el estudio de investigación, para que una vez el encuestado se diera cuenta donde se enfocaba cada una de las preguntas y las respuesta que iba a utilizar, de acuerdo con esto salieron los siguientes resultados.

### 1. ¿Cuántas personas habitan en su hogar?

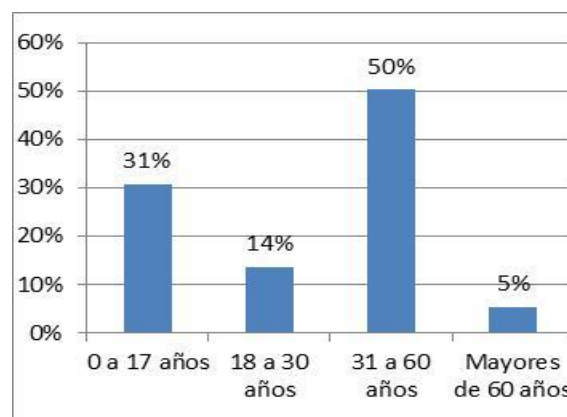
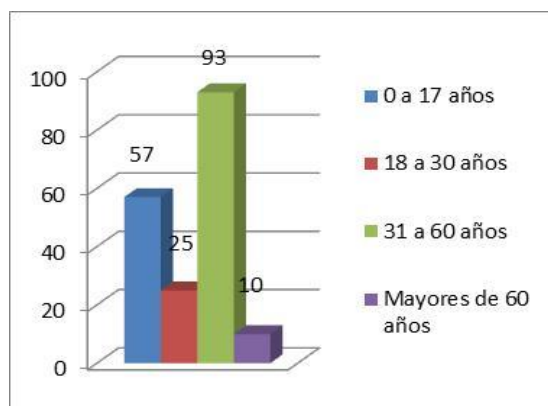
Aplicando la encuesta a 51 personas, el resultado de las personas que habitan los hogares del conjunto residencia Puerta Madera es de 185 personas, que corresponde al 5,78% del total de la población de la unidad residencial.



### 2. ¿Cuántas personas que habitan en su hogar que pertenecen al siguiente rango de edad?

| Pregunta   | Total      | %           |
|--|------------|-------------|
| ¿Cuántas personas que habitan en su hogar que pertenecen al siguiente rango de edad? |            |             |
| 0 a 17 años  | 57         | 31%         |
| 18 a 30 años   | 25         | 14%         |
| 31 a 60 años   | 93         | 50%         |
| Mayores de 60 años   | 10         | 5%          |
| <b>Total</b>   | <b>185</b> | <b>100%</b> |

De 185 personas del conjunto residencia Puerta Madera 57 personas se encuentran entre 0 a 17 años que corresponde al 31%, 25 personas entre 18 a 30 años que corresponde al 14%, 93 personas que corresponde al 50% y 10 personas mayores de 60 años, la mayor proporción se encuentra entre 18 a 30 años con 93 personas y la menor corresponde a los mayores de 60 años con 10 personas que corresponde al 10% de total entrevistados.



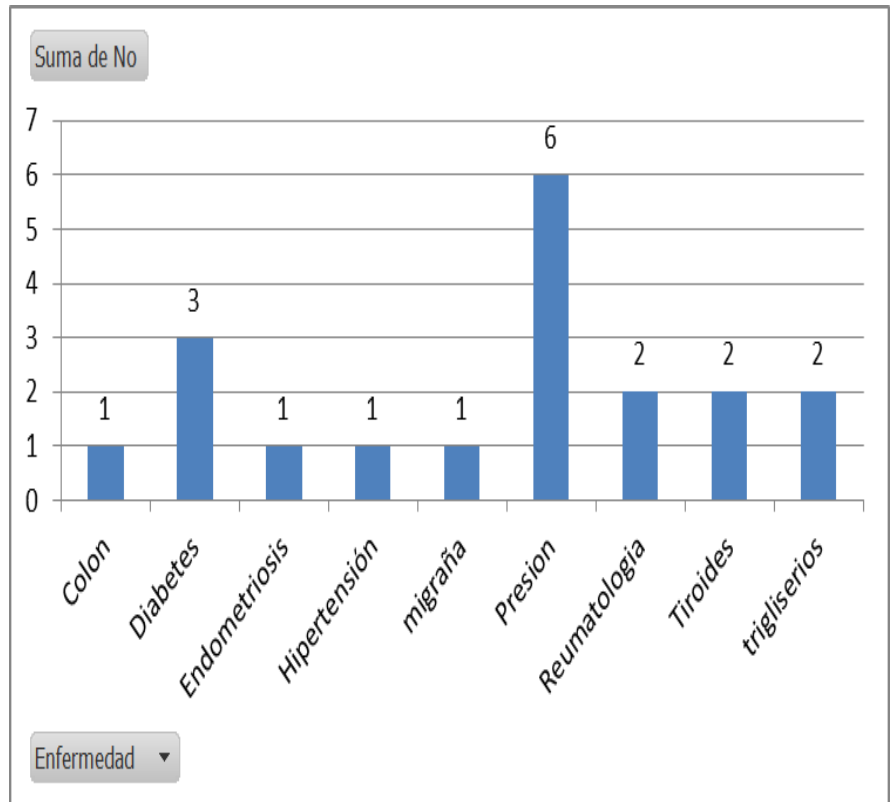
3. ¿En su hogar hay personas que padecen de alguna enfermedad? ¿Cómo cuál?

| Pregunta  | Total     |
|---|-----------|
| ¿En su hogar hay personas que padecen de alguna enfermedad? ¿Cómo cuál? |           |
| Si  | 19        |
| No  | 32        |
| <b>Total</b>  | <b>51</b> |

De 51 personas del conjunto residencia Puerta Madera, dentro de su hogar existen 32 hogares que ninguno de sus miembros padecen alguna enfermedad y 19 si la padecen.



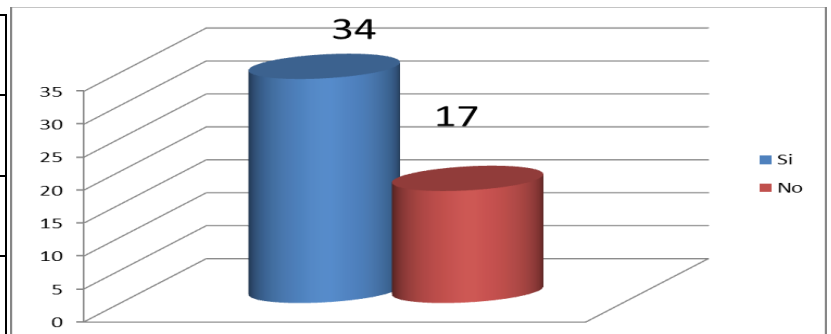
| Etiquetas de fila    | Suma de No |
|----------------------|------------|
| Colon                | 1          |
| Diabetes             | 3          |
| Endometriosis        | 1          |
| Hipertensión         | 1          |
| migraña              | 1          |
| Presión              | 6          |
| Reumatología         | 2          |
| Tiroides             | 2          |
| triglicéridos        | 2          |
| <b>Total general</b> | <b>19</b>  |



De las 19 familias que sus miembros tiene algún tipo de enfermedad, la presión y la diabetes son las más representativas con 6 y 3 casos respectivamente, enfermedades en el colon, igualmente la migraña, la tiroides entre otras son menos representativas.

#### 4. ¿Por lo general consume usted medicamentos bajo prescripción médica?

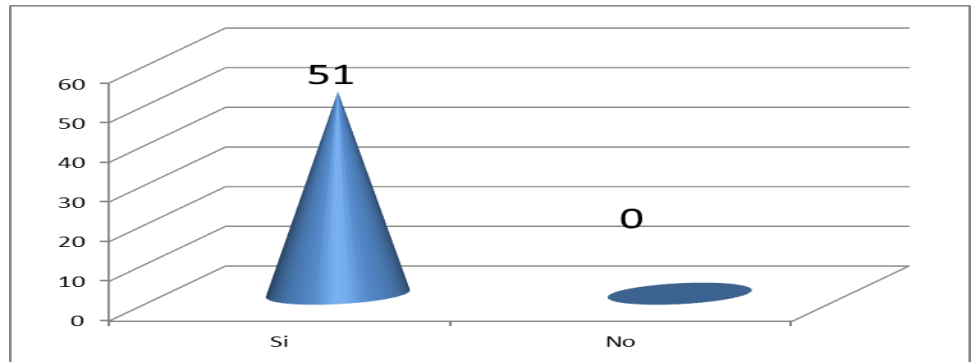
| Pregunta | Total |
|----------|-------|
| Si       | 34    |
| No       | 17    |
|          | 51    |



Las 51 personas que habitan el conjunto residencia Puerta Madera, 34 consumen medicamentos bajo formula médica, 17 personas no lo hacen, es decir consume medicamentos sin formula médica.

5. ¿Tiene usted Seguro Social?

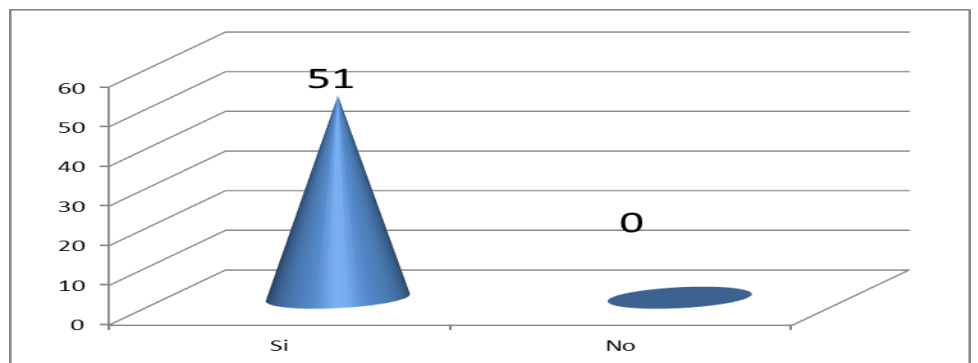
| Pregunta | Total |
|----------|-------|
| Si       | 51    |
| No       | 0     |
|          | 51    |



El 100% de los encuestados del conjunto residencia Puerta Madera tiene su seguridad social.

6. ¿Le gustaría una Droguería en el Conjunto Puerta Madera?

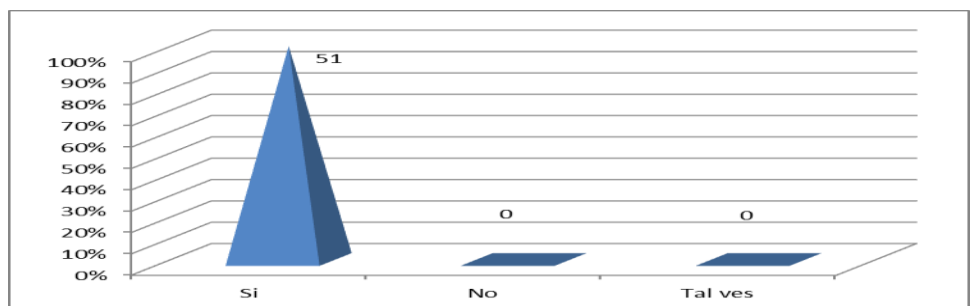
| Pregunta | Total |
|----------|-------|
| Si       | 51    |
| No       | 0     |
|          | 51    |



El 100% de los encuestados del conjunto residencia Puerta Madera les gustaría una Droguería en el conjunto Residencia Puerta Madera.

7. ¿Utilizará usted la Droguería del Conjunto Puerta Madera?

| Pregunta | Total |
|----------|-------|
| Si       | 51    |
| No       | 0     |
| Tal ves  | 0     |
|          | 51    |

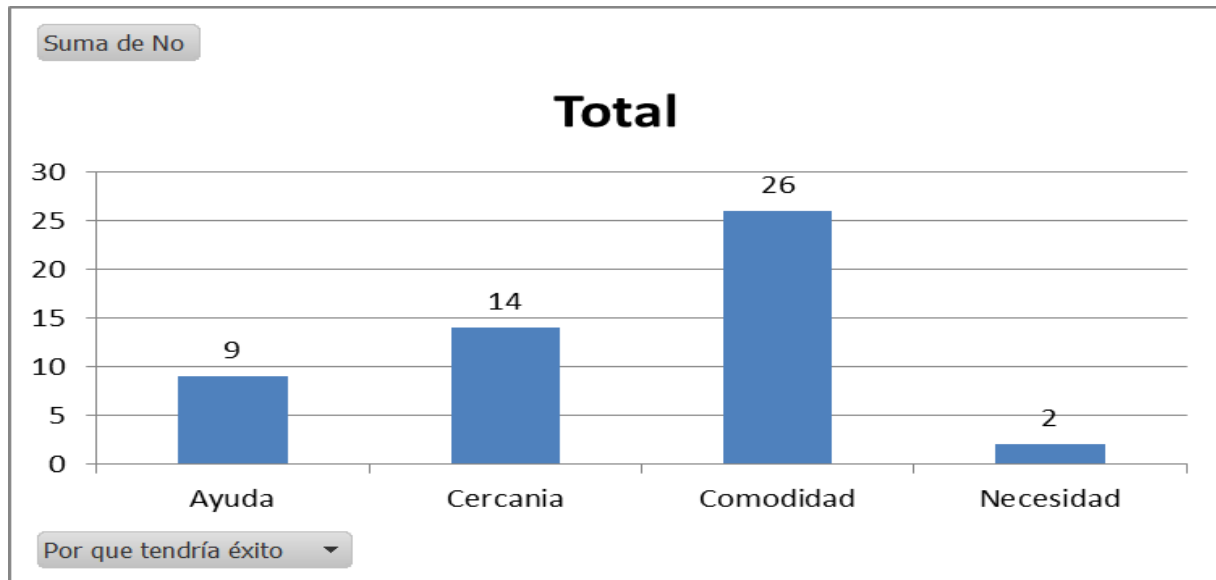


El 100% de los encuestados del conjunto residencia Puerta Madera utilizaría la Droguería.

8. ¿Cree que esta droguería tendría éxito en el Conjunto Puerta Madera?

| Pregunta | Total |
|----------|-------|
| Si       | 51    |
| No       | 0     |
|          | 51    |

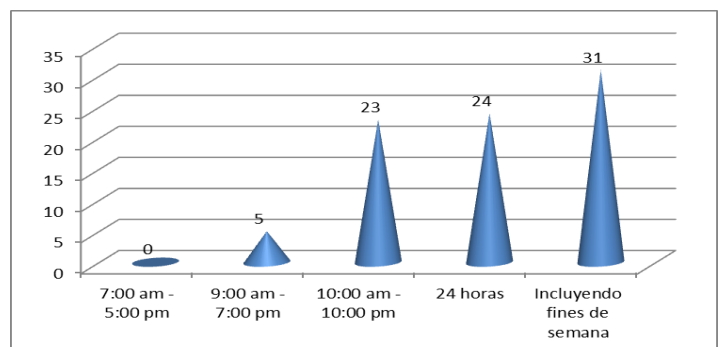
| Por qué tendría éxito | Numero    |
|-----------------------|-----------|
| Ayuda                 | 9         |
| Cercanía              | 14        |
| Comodidad             | 26        |
| Necesidad             | 2         |
| <b>Total general</b>  | <b>51</b> |



El 100% de los encuestados del conjunto residencia Puerta Madera creen que una Droguería tendría éxito dentro del conjunto residencial, 26 personas lo definen por la necesidad, 14 por cercanía, 9 que ayudaría y 2 por necesidad.

9. ¿Qué horario le parece a usted conveniente que la farmacia se encuentre disponible?

| Pregunta                   | Total |
|----------------------------|-------|
| 7:00 am - 5:00 pm          | 0     |
| 9:00 am - 7:00 pm          | 5     |
| 10:00 am - 10:00 pm        | 23    |
| 24 horas                   | 24    |
| Incluyendo fines de semana | 31    |

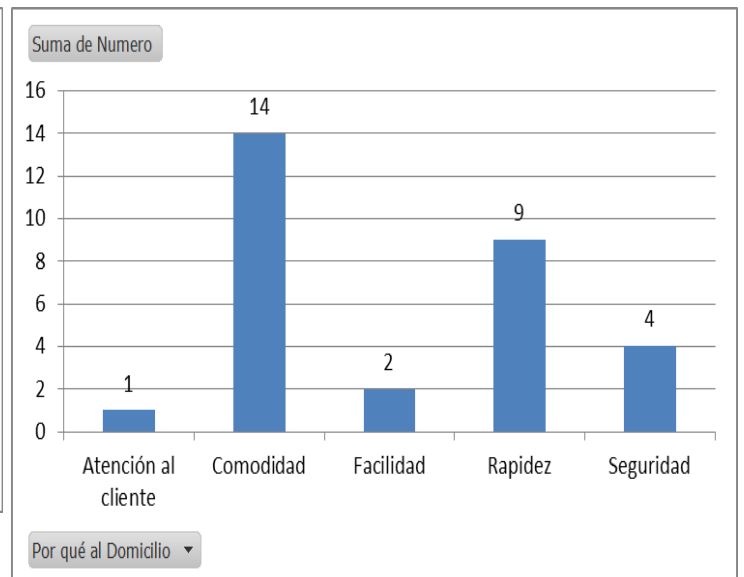
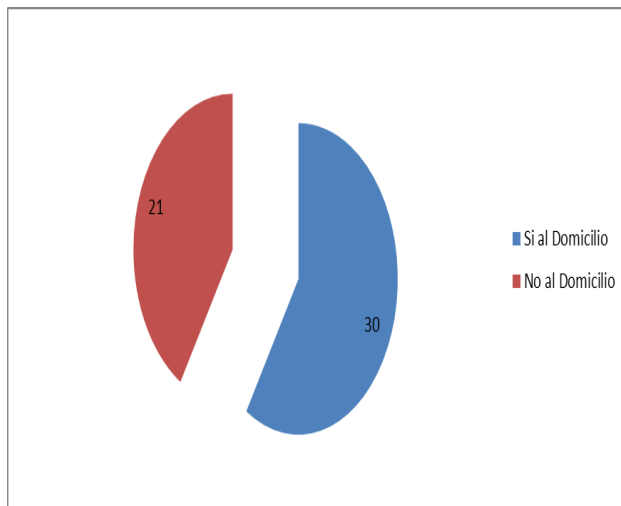


Las personas encuestas les parece que el horario más adecuado para la droguería es todos los días abierto al público incluyendo fines de semana con 31 personas, le sigue 24 horas con 24 personas, de 10 de la mañana a 10 de la noche con 23 personas y de 9 de la mañana a las 7 de la noche con 5 personas.

10. ¿Cree usted que es necesario un servicio a domicilio de medicamentos?

|                 |    |
|-----------------|----|
| Si al Domicilio | 30 |
| No al Domicilio | 21 |
| Total           | 51 |

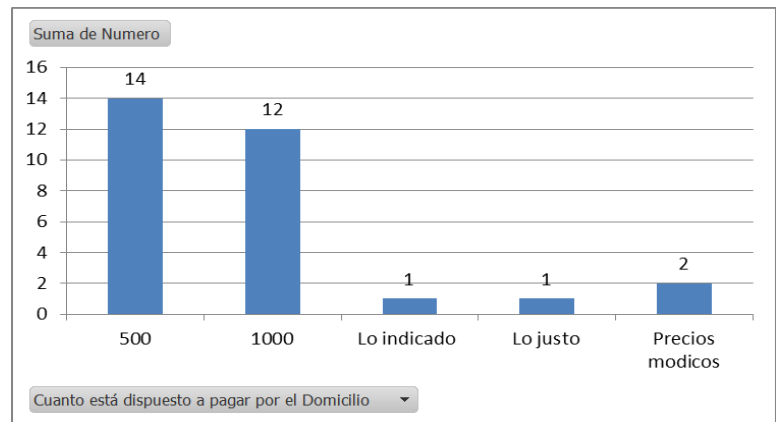
| Por qué al domicilio | Numero    |
|----------------------|-----------|
| Atención al cliente  | 1         |
| Comodidad            | 14        |
| Facilidad            | 2         |
| Rapidez              | 9         |
| Seguridad            | 4         |
| <b>Total general</b> | <b>30</b> |



Del total de los encuestados 30 personas le parece importante el domicilio a 20 no le parece importante, de los 30 encuestados que le parece importante de tener un domicilio en la droguería, 14 lo considera por comodidad, 9 por rapidez, los cuales son más representativos, 4 por seguridad, 2 por facilidad y 1 por atención al cliente.

11. ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por este servicio?

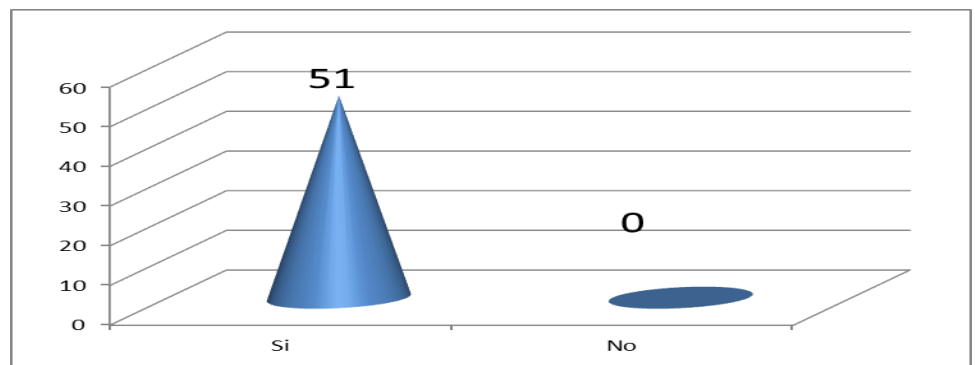
| Cuánto está dispuesto a pagar por el domicilio | Personas  |
|--|-----------|
| 500  | 14        |
| 1000   | 12        |
| Lo indicado                                    | 1         |
| Lo justo                                       | 1         |
| Precios módicos                                | 2         |
| <b>Total general</b>                           | <b>30</b> |



Del total de personas que prefieren el servicio de domicilio, están dispuestos hasta pagar \$500 un total de 14 personas, otras 12 personas pagarían \$1.000 personas, 2 personas consideran que debe haber un precio módico, una persona lo indicado y otra los justo.

12. ¿Si llegara a tener una emergencia en caso de necesitar nuestros servicios los utilizaría?

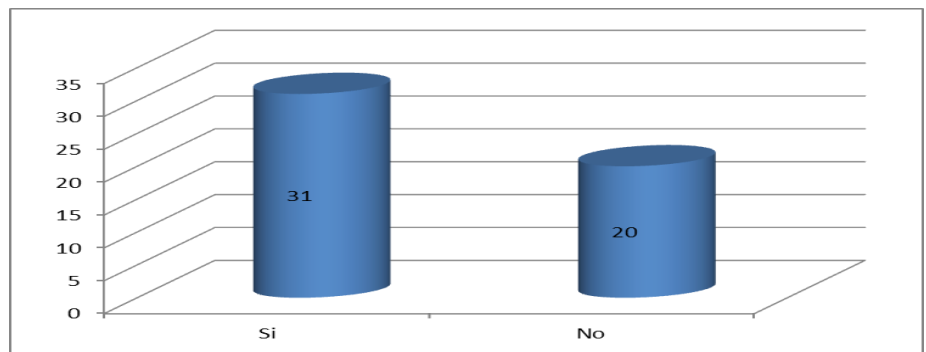
| Pregunta | Total |
|----------|-------|
| Si       | 51    |
| No       | 0     |
|          | 51    |



El 100% de los encuestados del conjunto residencia Puerta Madera utilizaría los servicios de la droguería en caso de emergencia.

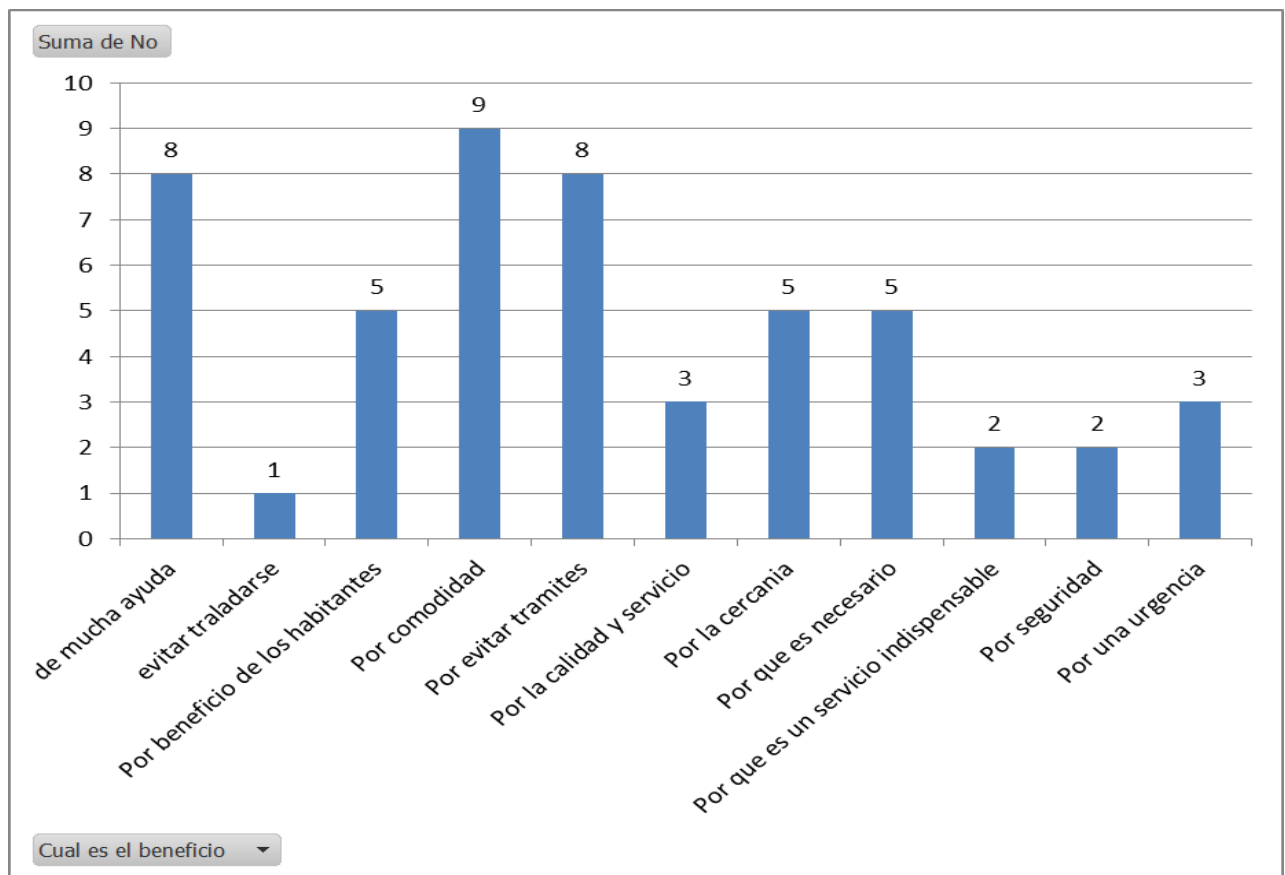
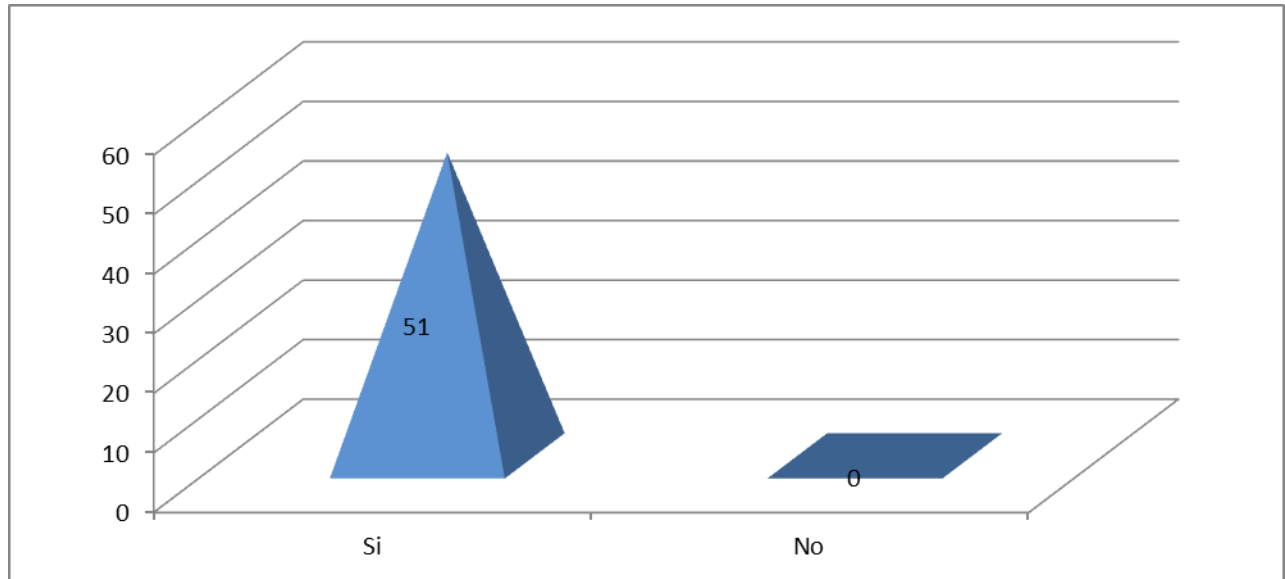
13. ¿Conoce alguna Droguería cerca?

| Pregunta | Total |
|----------|-------|
| Si       | 31    |
| No       | 20    |
|          | 51    |



Del total encuestados en el conjunto residencia Puerta Madera, 31 conocen una droguería cercana y 20 no la conocen.

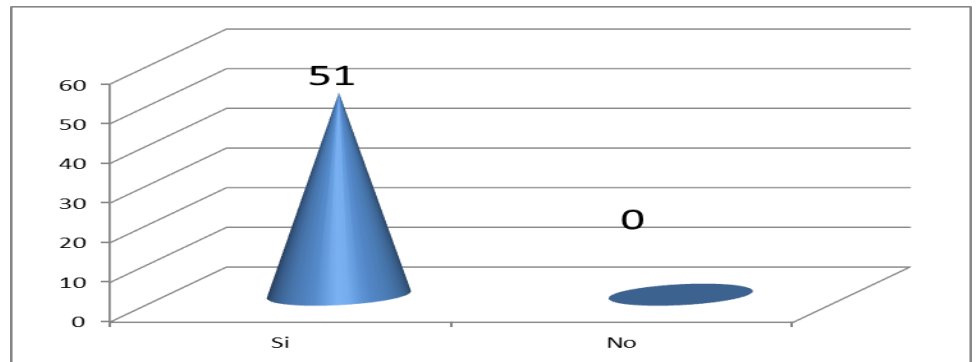
14. ¿Considera usted que sería beneficioso para la población contar con una Droguería sin tener dificultad alguna para adquirir sus medicamentos?



Las 51 personas que encuestaron les parece un beneficio adquirir productos en la droguería del conjunto residencia sin ningún inconveniente, y consideran que el beneficio más importante es la comodidad con 9 personas, seguida de evitar tramites con 8 personas y de mucha ayuda con el mismo número de personas, 5 personas consideran que los beneficios de los habitantes, por la cercanía y por qué es necesario, en menor proporción por calidad y servicio, por seguridad entre otros.

15. ¿Cree usted que se debe implementar publicidad en periódicos, televisión, radio, revistas etc. Para darnos a conocer?

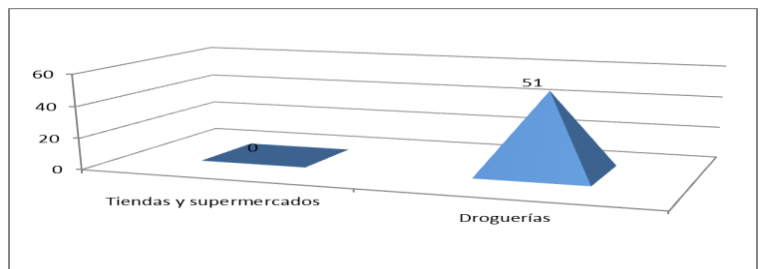
| Pregunta | Total |
|----------|-------|
| Si       | 51    |
| No       | 0     |
|          | 51    |

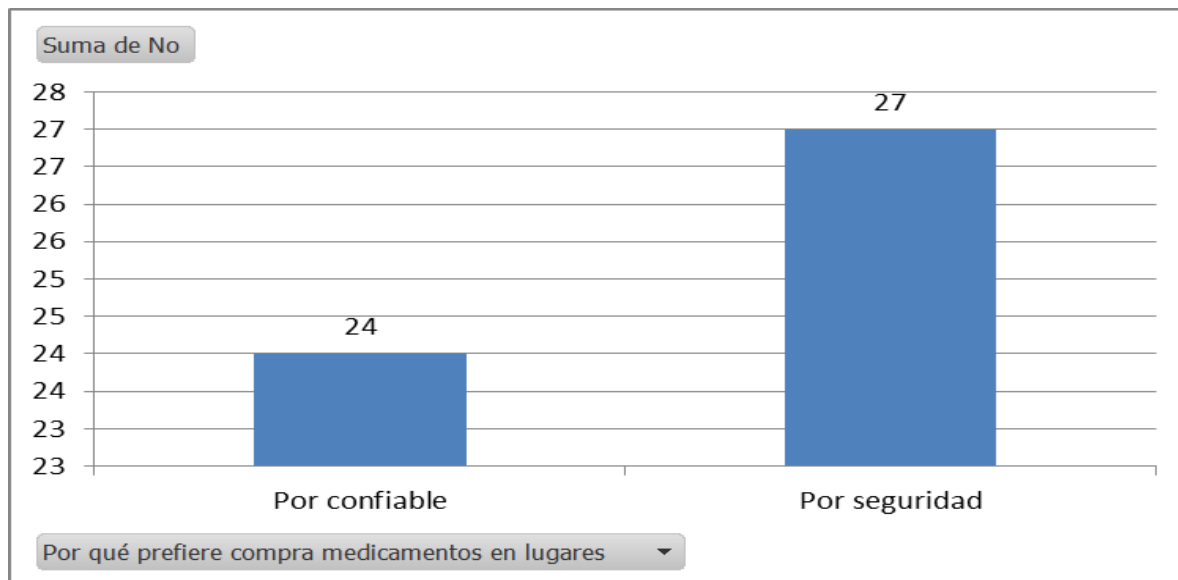


El 100% de los encuestados del conjunto residencia Puerta Madera creen que para dar a conocer la droguería se debe realizar publicidad en periódicos, televisión, radios etc.

16. ¿En qué lugar prefiere realizar la compra de medicamentos?

| Pregunta                | Total |
|-------------------------|-------|
| Tiendas y supermercados | 0     |
| Droguerías              | 51    |

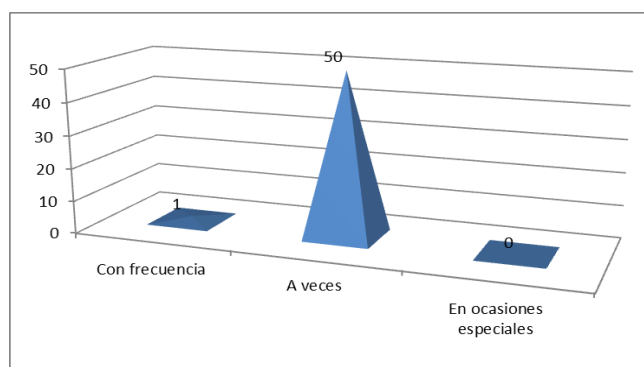




El 100% de los encuestados considera realizar sus compras en droguerías, el motivo es por confiable con 24 personas y por seguridad 27 personas.

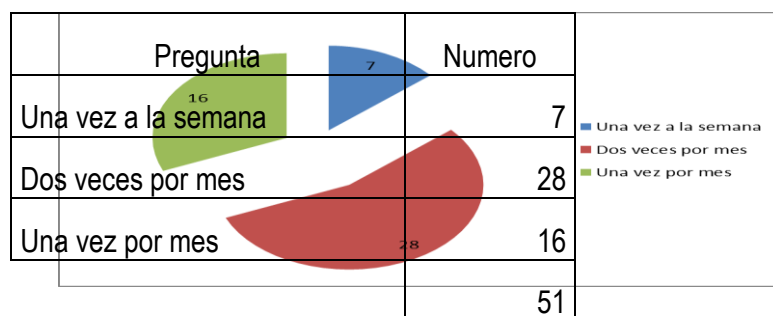
17. ¿Con que frecuencia va usted a la Droguería?

| Pregunta                | Numero |
|-------------------------|--------|
| Con frecuencia          | 1      |
| A veces                 | 50     |
| En ocasiones especiales | 0      |
|                         | 51     |



La frecuencia con que los habitantes del conjunto residencia Puerta Madera va a la droguería es a veces con 50 personas y sola una con frecuencia.

18. ¿Con que frecuencia compra productos de una Droguería?

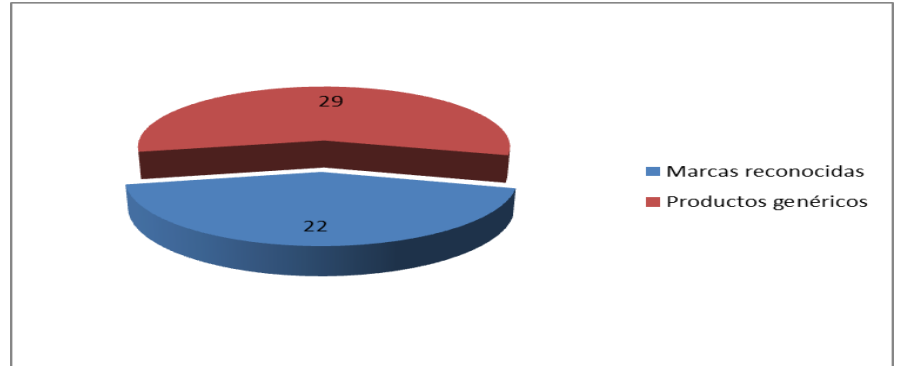




Los habitantes del conjunto residencia Puerta Madera compra productos de droguería con una frecuencia de una vez a la semana de 7 personas, 28 personas con frecuencia de dos veces por mes y 16 personas una vez por mes.

19. ¿Consume usted medicamentos de que clase?

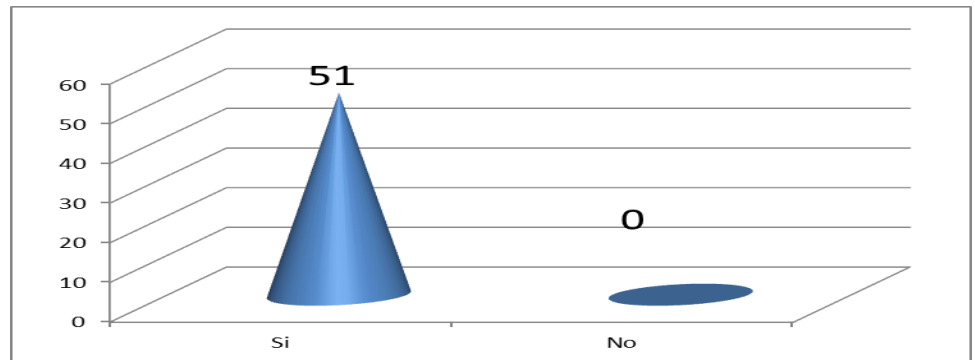
| Pregunta            | Numero |
|---------------------|--------|
| Marcas reconocidas  | 22     |
| Productos genéricos | 29     |
|                     | 51     |



Los medicamentos que consumen los habitantes del conjunto residencia Puerta Madera son de marcas reconocidas con 22 personas y 29 personas de productos genéricos.

20. ¿Usted compra productos farmacéuticos y otros productos propios de una Droguería?

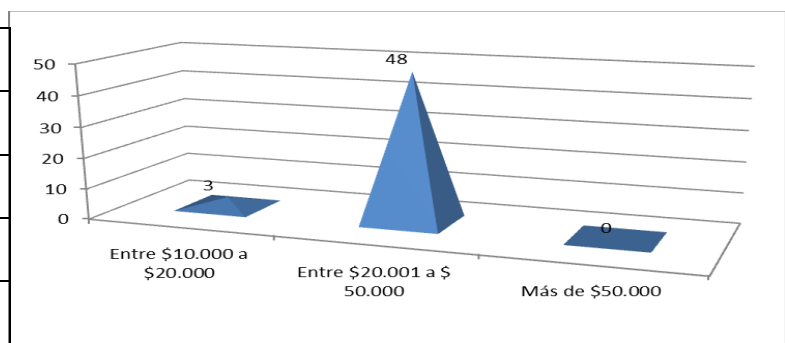
| Pregunta | Total |
|----------|-------|
| Si       | 51    |
| No       | 0     |
|          | 51    |



El 100 de los habitantes del conjunto residencial Puerta Madera compra productos en una droguería

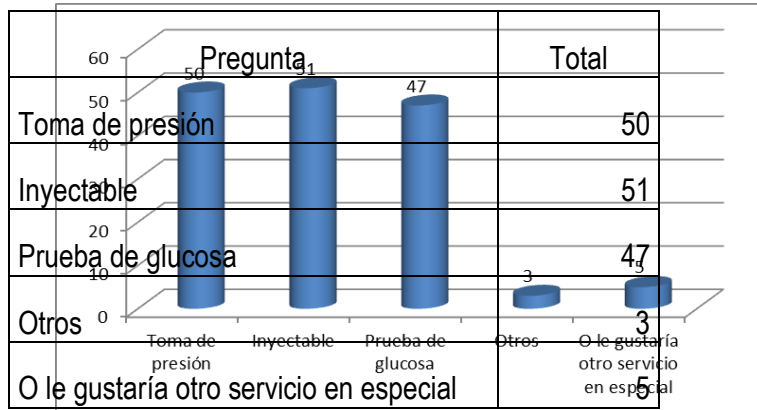
21. ¿Cuánto dinero en promedio destina para comprar productos de farmacia?

| Pregunta                   | Numero |
|----------------------------|--------|
| Entre \$10.000 a \$20.000  | 3      |
| Entre \$20.001 a \$ 50.000 | 48     |
| Más de \$50.000            | 0      |
|                            | 51     |



De las 51 personas encuestadas en el conjunto residencia Puerta Madera esta dispuestos a pagar productos de farmacia entre \$20.001 hasta \$50.000 un total de 48 personas y 3 personas entre \$10.000 a \$20.000.

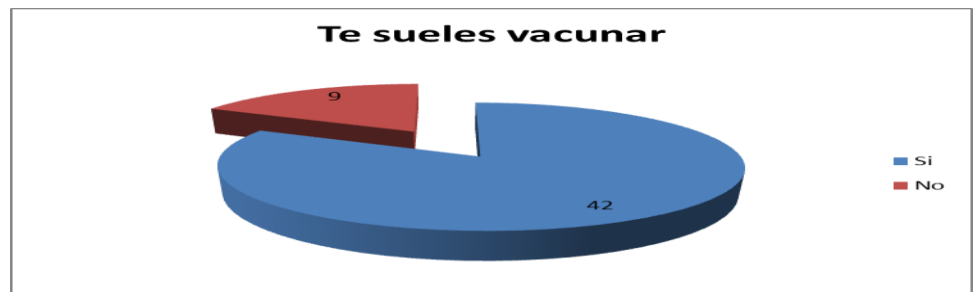
22. ¿Además de los medicamentos, le gustaría obtener servicios adicionales con por ejemplo:



Los servicios adiciones que les gustaría a los habitantes del Conjunto residencial Puerta Madera esta la toma de presión con 50 personas, 51 personas prefieren los servicios de inyectología, 47 pruebas de glucosa, 3 personas otros servicios y 5 servicios especiales.

23. ¿Te sueles vacunar?

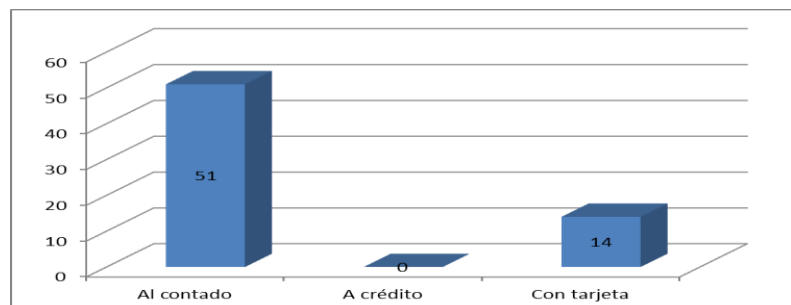
| Pregunta | Numero |
|----------|--------|
| Si       | 42     |
| No       | 9      |
|          | 51     |



Los 51 habitantes encuestados en el conjunto residencia Puerta Madera, se vacunan un total de 42, y 9 no lo hacen.

24. ¿Usualmente usted paga sus medicamentos?

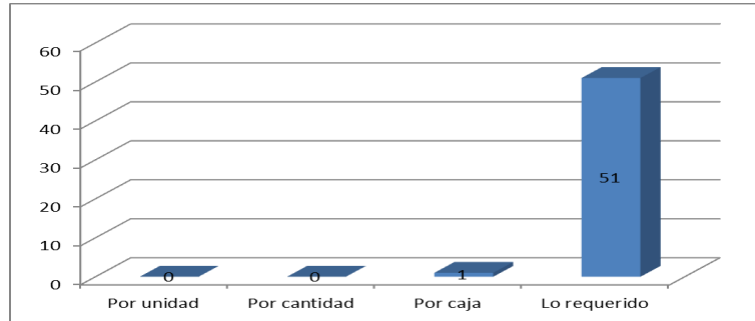
| Pregunta    | Total |
|-------------|-------|
| Al contado  | 51    |
| A crédito   | 0     |
| Con tarjeta | 14    |



Los habitantes del conjunto residencia Puerta Madera Cancelan los medicamentos al contado 51 personas y 14 utilizan tarjetas de cualquier modalidad

Cuando usted compra productos en la Droguería compra

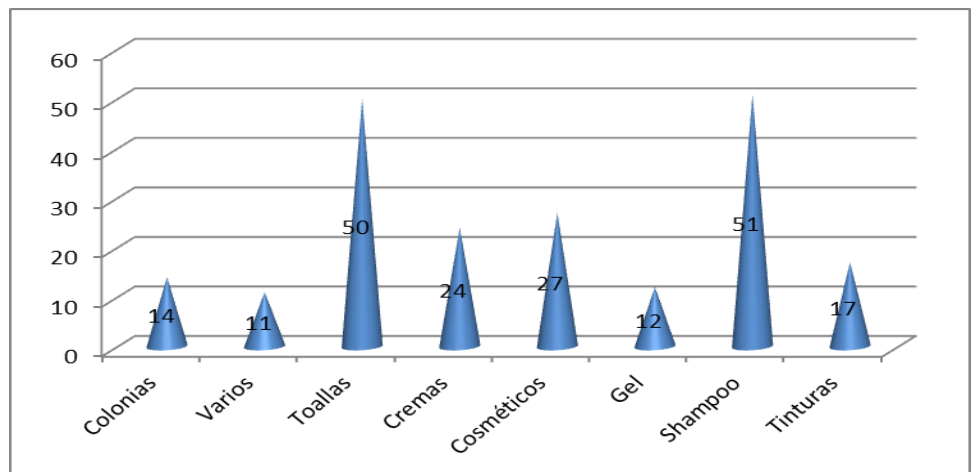
| Pregunta     | Numero |
|--------------|--------|
| Por unidad   | 0      |
| Por cantidad | 0      |
| Por caja     | 1      |
| Lo requerido | 51     |



Los habitantes del conjunto en una gran proporción compran productos en la droguería de acuerdo a lo requerido por su salud.

25. ¿Usted compra, productos de belleza o estéticos? ¿Cuáles?

| Pregunta   | Numero |
|------------|--------|
| Colonias   | 14     |
| Varios     | 11     |
| Toallas    | 50     |
| Cremas     | 24     |
| Cosméticos | 27     |
| Gel        | 12     |
| Shampoo    | 51     |
| Tinturas   | 17     |



El consumo de productos de belleza o estéticos de los habitantes del conjunto Residencial Puerta Madera están entre Toallas con 50 personas, Shampoo con 51 personas los productos más representativos, seguidos por los cosméticos con 27 personas, 24 personas compra cremas, los menos representativos están las colonias con 14 personas, gel con 12 personas y tinturas las consume 17 personas, entre otros productos.

## **CAPITULO 5. CONCLUSIONES**

### **5.1. Resumen de Hallazgos**

El estudio de investigación sobre la FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA DROGUERIA EN EL CONJUNTO RESIDENCIAL PUERTA MADERA EN BELLO ANTIOQUIA, tiene resultados interesantes como el número de población potencia de clientela que son de 3.200 personas que en promedio es de 4 personas por cada núcleo familiar que resulta un total de 800 hogares, los cuales de alguna manera demandaran productos de una droguería, de acuerdo a la encuesta realidad para la investigación que fueron de 185 personas que corresponde a un 5% de total de la población, los cuales las edades más representativas es la 31 a 60 años con un 50% de los encuestados los cuales son las personas cabeza de hogar y los potenciales clientes, dentro del conjunto residencia existe un alto número de personas que padecen algún problema de salud corresponde al 37% del total de los encuestados, los cuales tiene una alta probabilidad de la adquisición de medicamentos, el 67% respondieron que no existe personas con algún problema de salud, pero si requieren en algún momentos de productos de una droguería, unos de los indicadores que nos responde a las preguntas de la investigación es sobre si a los habitantes del conjunto residencia Puerta Madera les gustaría una droguería en la cual todos los encuestados es decir 51 personas contestaron que si le gustaría establece un sitio de estos para adquirir productos relacionados con el objeto del negocio, también establecieron que el éxito de una droguería dentro del conjunto residencia seria por la ayuda que prestaría a los habitantes, además por la cercanía y la comodidad, lo que quiere decir que no existe un lugar cercano para la adquisición de productos de droguería, también se le pregunto sobre el horario del establecimiento donde se tiene unos datos muy interesantes porque la mayoría de sus habitantes contempla un horario de 24 horas incluyendo fines de semana o un horario de 10 de la mañana a las 10 de la noche, con lo que quiere decir que están dispuestos a adquirir los producto en un horario determinado. El servicio también incluyo dentro las encuestas el tener domicilio donde la mayoría de los encuestados lo determinaron como importantes por factores como la comodidad, la facilidad, la rapidez y a

la atención al cliente. En caso de emergencia los habitantes encuestados del conjunto residencia están dispuestos a adquirir los productos en la droguería, además se estableció que es de gran beneficio contar con un sitio que se adquieran productos de farmacia dentro de la unidad habitacional. Un factor importante dentro de la investigación tiene que ver con el lugar donde los habitantes del conjunto residencia Puerta Madera adquiriría productos relacionados con farmacia, donde se evidencia que los adquieren en droguerías por ser más confiables y seguro. Las personas encuestadas en la investigación determinaron que a veces adquieren productos de Droguería, con lo que se deduce la importancia de establecerla dentro del conjunto residencial, además la frecuencia es dos veces por mes que adquieren productos de farmacia y esta dispuestos a pagar entre el rango de \$20.001 a \$50.000 lo que se concluye que la mayoría de los medicamentos se encuentran dentro de ese rango. Los residentes del conjunto residencial tiene en cuenta servicios de salud como toma de presión y la inyectología que se puede establecer fácilmente en la droguería, la capacidad adquisitiva de los habitantes del conjunto residencial está acorde a la media nacional y por ende se puede garantizar la adquisición de productos de farmacia.

5.1. Recomendaciones: Utilizar como base fundamental en la toma de decisión por parte de la administración en conjunto con los habitantes de la unidad residencia Puerta Madera la implementación de la investigación una vez se tome la decisión de poner en funcionamiento una droguería, además establecer un valor agregado que beneficie a los clientes potenciales de establecimiento, como es precios cómodos, seguridad y confianza.