

ÉXITO Y FRACASO DE LAS PYMES EN EL SECTOR FARMACÉUTICO A NIVEL BOGOTÁ

Elaborado por:

**FANNY TATIANA USAQUEN OTAVO
LILIANA URQUIJO CASTILLO
LADIA DIAZ ROA**

Tutor:

LUZ AMPARO ACOSTA SALAS

Universidad EAN

Especialización en Gerencia de Proyectos

Seminario de Investigación

Bogotá D.C. 27/11/2023



Seminario de Investigación **Especialización**



TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN	4
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	4
OBJETIVOS	7
Objetivo general.....	7
Objetivos específicos	8
JUSTIFICACIÓN	8
MARCO TEÓRICO	11
MARCO INSTITUCIONAL	18
METODOLOGÍA	20
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	28
Análisis Cuantitativo.....	29
Análisis cualitativo	32
CONCLUSIONES	37
REFERENCIAS	40

RESUMEN

Abordar el tema del éxito o el fracaso de las microempresas en el ámbito farmacéutico en Bogotá D. C., requiere un esfuerzo cuyo enfoque investigativo metodológico sea de tipo mixto. La fase cualitativa será abordada mediante entrevistas realizadas a propietarios y directores técnicos de droguerías, en varias localidades de Bogotá, y cuyo foco central corresponda con establecimientos minoristas.

Se llevará a cabo un análisis cuantitativo utilizando datos relacionados con el rendimiento empresarial contemplando perspectivas futuras, estrategias de crecimiento y adaptación a cambios regulatorios, principalmente, explorando variables como inversión en investigación, competencia, cumplimiento normativo y diversificación de productos. Datos que serán fundamentales para identificar los factores clave que inciden en el éxito o fracaso de las microempresas farmacéuticas objeto de la presente investigación.

Este enfoque comprensivo ofrecerá una visión integral basada en los análisis cualitativo y cuantitativo con que se aborda esta problemática. (Limas Suárez, 2018)

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

“¿Cuáles son los factores críticos que determinan el éxito o fracaso de las pymes en el sector farmacéutico de Bogotá D. C., y cómo pueden abordarse eficazmente para promover su sostenibilidad y desarrollo?”

Situaciones Anómalas

Varias situaciones anómalas se evidencian en el sector de las pymes farmacéuticas en los últimos años que, aunque sobre diagnosticadas, persisten en favor del deterioro del tejido empresarial del sector, como son el cierre continuado de negocios por falta de rentabilidad, por falta de disponibilidad de medicamentos y por falta de oferta productos y servicios, lo que ha ido deteriorando su capacidad de adaptación a los cambios en el mercado. (Gamboa Quesada, 9d. C.)

Pronóstico de la situación.

El pronóstico para el sector de las pymes farmacéuticas en Bogotá D. C. puede llegar a lucir sombrío ante la ausencia de esfuerzos en el entendimiento de los síntomas y la atención para el control efectivo de las causas subyacentes de las situaciones ya mencionadas que deterioran de manera constante el quehacer empresarial del sector farmacéutico de la ciudad.

Es previsible una continuada tendencia en el cierre de empresas y, por ende, una disminución en la inversión en investigación y desarrollo lo que, a su vez, tendrá un impacto negativo en la economía regional y en el empleo mismo, tanto como en el acceso a medicamentos de calidad para la población.

La recuperación de sectores económicos golpeados por el cierre de sus negocios ya tradicionales o no, resulta a la luz de los datos históricos de muy difícil acontecer, pues

el impacto mayor se tiene en la pérdida de la tradición y del conocimiento específico acumulado en los saberes del desempeño empresarial, lo que dificulta enormemente la gestión de los negocios con competencias vigentes y pertinentes. (Portafolio, 2020)

Control pronóstico.

Abordar el estudio de este problema, conlleva relevantemente a realizar una investigación descriptiva o correlacional que identifique factores determinantes del éxito o fracaso de las pymes en el sector farmacéutico de Bogotá D.C., mediante la implementación de un modelo de aplicación que permita verificar y eventualmente validar la viabilidad del acceso a financiamiento especializado, programas de capacitación y asesoramiento empresarial, y la promoción de la innovación, los que podrían llegar a ser soluciones factibles y efectivas.

Formulación de la pregunta de investigación.

Las publicaciones de los últimos años de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), tradicionalmente han reportado que las empresas nuevas, en un porcentaje superior al 50%, fracasan en los primeros cinco (5) años. De la misma manera se informa con frecuencia que los porcentajes de desaparición de empresas en el primer año llega en muchos países a cerca del 30%, un índice que aumenta hasta el quinto año en un 10% por año.

De acuerdo con informes recientes reportados a nivel nacional por ACOPI (La República, 2023), las pymes resultan ser el aparato productivo, empleador y dinamizador del país, por lo que evidenciar, como sucede en la actualidad, y especialmente en esta época de postpandemia, el deterioro del tejido empresarial del sector farmacéutico afecta directamente la estabilidad de alto porcentaje de la fuerza laboral Colombia. (Eliana Quintero-León, 2022)

Realizar el panorama de los diferentes factores de riesgo como políticos, comerciales, sociales, ambientales, entre otros, que impactan la estabilidad de las empresas pymes farmacéuticas, es la clave para el entendimiento de la casuística del deterioro del sector. (CEPAL, 2023)

El planteamiento realizado aborda el problema empresarial del sector farmacéutico en Bogotá D.C., sin pretender la toma de decisiones o la implementación de soluciones específicas, aunque soportado en la sólida base de la literatura disponible y vigente, conducirá al entendimiento de la relevancia de la problemática ya esbozada.

OBJETIVOS

Objetivo general

Evaluar e investigar el éxito o fracaso de las pymes en el sector farmacéutico de Bogotá D.C., que permita identificar los principales motivos que puede tener en cuenta un inversionista a la hora de invertir recursos en este tipo de establecimientos y brindar

recomendaciones para promover la sostenibilidad y el crecimiento en un mercado farmacéutico altamente competitivo.

Objetivos específicos

1. Identificar los factores determinantes del éxito o fracaso de las pymes en el sector farmacéutico de Bogotá D.C. a través del análisis de datos, con el propósito de comprender en profundidad su impacto en el desempeño empresarial.
2. Evaluar el entorno regulatorio y competitivo del sector farmacéutico en Bogotá D.C. con el fin de permanecer vigente y proporcionar una visión holística de los desafíos a los que se enfrentan.
3. Determinar impactos negativos o positivos que generó la pandemia en el sector.
4. Identificar estrategias para promover el éxito de las pymes farmacéuticas en Bogotá, basado en los resultados de la investigación, con el propósito de ofrecer recomendaciones concretas y aplicables al sector.

JUSTIFICACIÓN

A pesar de que en la actualidad el 99,1% del total empresarial de Bogotá D.C. y la Región, está representada por las pymes, no es de desconocimiento general que este tipo de empresas tienen cierres importantes cada año y el sector farmacéutico no es ajeno a esta realidad.

En el mes de junio de 2023, se realizó una investigación más cercana del porqué algunas pymes no tienen éxito, basados principalmente en datos financieros como Estados de Situación Financiera y Estado de Ganancias y Pérdidas, a nivel general.

Teniendo en cuenta los estudios mencionados, se pretende abordar esta problemática específica del sector farmacéutico, identificando los factores tanto internos como externos que afectan realmente a este sector con el fin desarrollar un protocolo que permita hacer usos de mejores prácticas en pro de un significativo aumento de casos de éxito; de esta manera, la investigación en curso encuentra varios criterios fundamentales, a saber:

Conveniencia. El epicentro de la actividad farmacéutica en Colombia es Bogotá D.C., como ciudad región, con una dinámica de crecimiento constante en la evolución de las pymes en este sector. La economía de la ciudad muy influenciada por la industria farmacéutica, comprende desafíos y oportunidades para estas empresas como retos y oportunidades fundamentales.

Relevancia Social. El mayor impacto en el empleo se deriva de la sostenibilidad misma de las pymes farmacéuticas, el acceso a medicamentos y el desarrollo de la región. Esta investigación contribuirá a desarrollar una economía más sólida, con calidad superior para la vida de la población en Bogotá D.C.

Implicaciones Prácticas. Las pymes son una fuerza motriz de la economía y su éxito o fracaso tiene implicaciones prácticas en términos de empleo, inversión y servicios

farmacéuticos. Identificar los factores clave permitirá a las empresas, gobiernos y otras partes interesadas tomar decisiones informadas.

Valor Teórico. Esta investigación agregará conocimiento a la comprensión de las dinámicas empresariales en el sector farmacéutico, contribuyendo al cuerpo de literatura sobre el tema y fomentando un mayor desarrollo teórico. (155, s. f.)

Utilidad Metodológica. El enfoque metodológico mixto empleado en este estudio servirá como un ejemplo valioso de cómo aborda cuestiones complejas relacionadas con las pymes en un contexto específico. La metodología utilizada puede ser aplicada en futuras investigaciones de uso y relevancia similares.

En cuanto al marco institucional, esta investigación se enmarca en el campo de “Economía y Negocios” de la Universidad EAN, específicamente en el grupo de investigación “Gestión y Emprendimiento,” dentro de la línea de investigación “Emprendimiento y Sostenibilidad Empresarial”. Esta elección está en consonancia con la filosofía institucional de promover la investigación aplicada que responda a desafíos empresariales en la sociedad. (UNIVERSIDAD, s. f.)

En decir, esta investigación sobre el éxito o fracaso de las pymes en el sector farmacéutico en Bogotá D.C, alineada con los criterios de conveniencia, relevancia social, implicaciones prácticas, valor teórico y utilidad metodológica, se presenta como un estudio pertinente y valioso que abordará cuestiones críticas para el desarrollo económico y empresarial de la región.

MARCO TEÓRICO

La reconocida importancia y contribución de las pymes a la economía y al empleo nacional, y particularmente al dinamismo de la ciudad región Bogotá D.C., resulta procedente al reconocer el entorno de provecho regional a través de las dinámicas económicas generadoras de empleo, de oportunidades, de libre competencia, de consciencia para el emprendimiento y para el servicio social.

Los entes reguladores en Colombia han diseñado en los últimos años, protocolos y estándares de calidad para el sector farmacéutico y las droguerías con el objetivo principal de regular, normatizar y exigir la profesionalización de los actores del servicio boticario el cual, siendo de los servicios más antiguos y monetizados de las historias, resulta ser en la actualidad de reducida calidad en la prestación de los servicios y en la seguridad requerida por los clientes. Esta, ha forzado una drástica evolución en el sector para aquellas empresas que persisten en el entorno empresarial.

Las exigencia impuestas por la Secretaría de Salud deben conducir inevitablemente a la excelencia del servicio y de sus procedimientos, especialmente en la distribución de los medicamentos a nivel nacional; las molestias generadas en los empresarios, son un necesario efecto colateral de la necesaria evolución del sector, lo cual ha sido tema de discusión, también evidencia en Teoría de Recursos y Capacidades (Barney, 1991), teoría que proporciona un marco sólido para entender cómo los recursos y las capacidades de las pymes pueden influir en su desempeño y en última instancia, en su éxito o fracaso.

Los sistemas de calidad son en la actualidad la mejor herramienta para la gestión y la protección de los clientes de todo orden, de tal manera que los droguistas han sido impactados fuertemente en su paradigma de la dedicación con exclusividad a la venta, ingresando a las buenas prácticas de la gestión del servicio, la adquisición de competencias, el diseño y control de los procesos.

La comprobada falta de competencias en muchos de los administradores de las pymes, ha hecho ver como un riesgo latente las sanciones que se derivan de malas prácticas y que pueden perjudicar al establecimiento, son un componente crucial que influye en la deteriorada operación y la toma de decisiones erróneas de las pymes.

Por lo anterior un grupo de visionarios vieron la oportunidad de ayudar a esta comunidad, y como resultado nació *El Club del Droguista*, con su producto bandera para el desarrollo del sistema de gestión de calidad *Farmatizate Calidad*.

La plataforma del droguista tiene disponible los modelos documentales para la gestión documental, además del macroproceso separado en un menú de configuración general, los procedimientos (ingreso de información), los formatos (entregables automáticamente), las capacitaciones (acceso a capacitaciones), los indicadores (la matriz de indicadores de gestión) y, por último, el plan de mejoras (acciones correctivas). El aplicativo es aceptado por el ente regulador para el manejo del sistema de gestión de calidad por lo que es una opción ganadora para toda la comunidad, la teoría de la Innovación (Rogers, 1983): La adopción de innovaciones en productos y

procesos es un factor crítico para la competitividad en la industria farmacéutica. Esta teoría proporciona ideas sobre cómo las pymes pueden innovar.

Actualmente el *Club del Droguista* se encuentra desarrollando más productos y servicios para la industria, además de un sin número de beneficios exclusivos para los miembros de esta comunidad de más de 1000 droguerías, *El poder de la unión*. (droguista, s. f.)

El estudio de Indicadores de Ciencia y Tecnología en Colombia del 2019 del Observatorio de Ciencia y Tecnología Colombiano (OCyT, s. f.), indica que desde 2013 hasta 2019, la inversión en ciencia, tecnología e innovación ha caído en el país en alrededor de un 0,30% del PIB, convirtiéndose en un reto país.

Siendo la innovación la clave en la mejora de las condiciones de vida en todos los campos de la vida, lo es más en la salud, pues no solo se impacta positivamente la calidad de vida de los pacientes, sino que se representa en menores gastos en los sistemas de salud para los pacientes y para las mismas instituciones prestadoras, vía incapacidades, procedimientos médicos y gastos en medicamentos. Resulta importante la adopción de inversión en estrategias de innovación en ciencia y tecnología en las áreas de la salud y la farmacia. (Bussines, 2021)

Colombia, logrando importantes avances en ciencia y tecnología en la salud, en los últimos años, y que han sido reconocidos por la OMS (2019), ha llegado a ser de los mejores países de la región y el mejor de Latinoamérica; estos logros, son resultado del

desarrollo de políticas en tecnología con equipos de talla mundial, personal capacitado e infraestructura para desarrollar investigaciones que generan tratamientos de alta efectividad.

Pro Colombia ha recibido 33 nuevos proyectos de inversión extranjera entre los meses de enero y marzo del año 2021, con cifra de negocios cercana a los US\$1.600 millones que corresponde con un incremento de 66% frente al mismo periodo del año anterior.

Las proyecciones estiman la creación de más de 23.400 oportunidades laborales, reflejando el impacto que generan los logros en investigación y desarrollo en las diferentes áreas del sector salud. (Bussines, 2021)

La Asociación de Laboratorios Farmacéuticos de Investigación –AFIDRO– como una organización gremial privada y sin ánimo de lucro, y que agrupa a las compañías farmacéuticas de Investigación y Desarrollo (I&D) establecidas en Colombia plantea tres acciones que se deberían seguir en las directrices del país, a saber:

1. Desarrollar y priorizar los ecosistemas de innovación del país tal como lo han hecho países como Israel, España, Singapur y China, priorizando la innovación como una forma de lograr el crecimiento y la productividad a largo plazo.
2. Comprometer a largo plazo el régimen de propiedad intelectual mediante la implementación de planes a mediano y largo plazo para garantizar la coherencia en los procedimientos, procesos e interpretaciones de la legislación de propiedad intelectual de Colombia.

3. Una comunicación fluida entre INVIMA, la Oficina de Patentes y la industria, además de los esfuerzos mencionados, impactarían en un positivo acercamiento del país con la innovación.

Afidro afirma que Colombia tiene muchos de los factores apropiados para desarrollar un entorno de innovación sólido y cuenta con ventajas únicas como un sistema universitario y educativo sólido, con recursos humanos competentes y que se vienen implementando y desarrollando varias políticas para asegurar un ecosistema fuerte e innovador. (Bussines, 2021)

El papel de las farmacéuticas para seguir fortaleciendo el sistema de salud, de acuerdo a un artículo de Pro Colombia, enfocado en la inversión farmacéutica en el país, el sector farmacéutico es clave en el proceso de fortalecer el sistema de salud colombiano, siendo el principal contribuyente a que se realicen procesos de inversión extranjera en Colombia. Las cuidadosas regulaciones, protocolos y cifras, hacen del mercado nacional una excelente opción para invertir en estudios clínicos, teniendo en cuenta factores como la tasa de cambio del peso colombiano y la diferencia de aproximadamente 30% en costos a comparación de mercados europeos y norteamericanos.

Compañías como BIIB Colombia filial de Biogen Inc., han estado apostando a la innovación, a la biotecnología y a la investigación en el país. Estos procesos han

permitido contribuir en acciones prioritarias para el sistema tales como aumentar la capacidad de acceso a un sistema transformador.

Patricia Field, Gerente General de BIIB Colombia, afirmó que, “venimos trabajando en los últimos años, buscando generar cambios positivos en la calidad de vida de los pacientes y aportar en el progreso de las dinámicas del sistema de salud. Contar con recursos generados a partir de la inversión extranjera de grandes empresas farmacéuticas es y seguirá siendo fundamental para ver la efectividad de estos avances en materia de innovación, ciencia e investigación”.

Para lograr robustecer el sistema mediante la transformación producida por la innovación, la ciencia y la investigación, son necesarios espacios de integración en los cuales se construya un diálogo comprometido con el desarrollo. Así mismo, grandes farmacéuticas como BIIB Colombia, apoyan que estas conversaciones tengan como resultado soluciones viables que prioricen el bienestar de los pacientes y sus cercanos. Tal es el caso, del foro organizado por la emisora W Radio, llamado “Innovación Terapéutica en Salud: en qué está Colombia y para donde va”, en el cual se analizó el panorama actual frente al acceso y regulación de terapias innovadoras provenientes del sector farmacéutico. (BIIB COLOMBIA). (Bussines, 2021)

Como parte de nuestro día a día, las farmacias se han vuelto un elemento más del ambiente de la vida cotidiana. En general las farmacias son fundamentales no solo para la compra de los fármacos que la gente necesita, sino también para otros productos fundamentales. Entre estos se encuentran productos de higiene, de

autocuidado o, en la actualidad, test COVID.

Hoy en día el cliente espera de una farmacia establecer una relación de confianza con quien le atiende, por lo que es importante contar con un servicio de dispensación profesional brindando seguridad a los clientes.

Incluso las farmacias se constituyen como una red de apoyo para los miembros más vulnerables de la comunidad. Las personas de la tercera edad, o los pacientes con enfermedades crónico-degenerativas- por ejemplo- quienes pueden encontrar apoyo en estos lugares para ciertos tratamientos, en especial cuando el hospital más cercano queda a una distancia considerable.

Así, la función principal de las farmacias es la de almacenar y vender los medicamentos necesarios para una comunidad. Es por esto que se suelen considerar pilares de la salud de dicha comunidad, a su vez que esenciales en el aspecto sanitario de la zona. Sin ellas, conservar ambos aspectos sería mucho más complicado. (Ramírez, 2023)

Las Farmacias son imprescindibles en todas las regiones del país. Debido a la alta actividad que gira alrededor de las farmacias, su importancia no sólo se limita a un solo factor. De hecho, existen diferentes ámbitos sociales, económicos y de salud en los que las farmacias tienen presencia e influencia, tanto de manera directa como indirecta.

Para que se den una idea del impacto en materia económica de las farmacias: en el 2020 se tenían registrados 79,000 empleos relacionados a esta industria de acuerdo con el INEGI. (INEGI, 2022)

De 2003 a 2021, los establecimientos de la industria farmacéutica aumentaron de 480 a 908, lo que representó un crecimiento promedio anual de 3.6 por ciento.

Por supuesto, estos aspectos pueden cambiar dependiendo de la zona donde se encuentre la farmacia; ya que cada región cuenta con necesidades diferentes relacionadas al clima, al rango de edad de sus habitantes e inclusive a las temporadas turísticas que en algunas zonas representan cambios en las actividades cotidianas y hasta en la alimentación. Sin embargo, no cabe duda que las farmacias son imprescindibles en todas las regiones del país.

Es así que Farmalive es un eslabón entre la industria farmacéutica y el mercado tradicional, enfocados en nuestra misión día con día llevando salud con valores agregados a la sociedad. (Ramírez, 2023)

MARCO INSTITUCIONAL

La investigación se desarrollará usando un método mixto que permita tener un enfoque subjetivo encaminado a los procesos de las farmacéuticas en Bogotá D.C. Para la recolección de información se dispondrá de un formulario digital que facilite recolectar los datos de la población alcance del proyecto, esta herramienta posibilitará

tener información real del administrador farmacéutico, una vez se tengan los resultados se analizarán, para tener documentación que describa con precisión lo que está pasando en el sector.

La organización objeto de estudio es una red de *Droguistas Detallistas Independientes* en diferentes localidades de Bogotá D.C. Estos establecimientos, aunque operan de manera independiente, comparten similitudes en sus operaciones y desafíos, lo que los convierte en un grupo de interés significativo para esta investigación.

CIIU 4773. Los droguistas detallistas independientes operan en el sector de *Comercio al por menor de productos farmacéuticos y medicinales en establecimientos especializados* que se encuentran dentro del subsector farmacéutico. (DANE, 2015)

Estos droguistas atienden a un variado conjunto de clientes, desde aquellos que buscan productos de venta libre hasta pacientes con recetas médicas. Muchos de ellos han desarrollado nichos específicos en áreas como productos naturales, cuidado infantil, entre otros.

Los droguistas detallistas independientes ofrecen una amplia gama de productos que incluye medicamentos de venta libre también conocidos como productos OTC, productos de cuidado personal, suplementos dietéticos, productos Fitoterapéuticos y dispositivos médicos. Sus procesos abarcan la adquisición, almacenamiento y distribución de productos farmacéuticos, así como la asesoría y atención personalizada a los clientes. (Margarita Vallejo Díaz et al., 2007)

Cada droguista detallista opera de manera independiente, pero muchos están afiliados a asociaciones o redes locales que proporcionan apoyo y recursos compartidos. La estructura organizacional de cada establecimiento varía, pero típicamente incluye un dueño y un director técnico los que a su vez pueden ser regente de farmacia o químico farmacéutico, y cuentan con personal de apoyo como auxiliares de farmacia y vendedores de mostrador.

Esta investigación se enfoca en el desempeño y éxito de los droguistas detallistas independientes en Bogotá D.C. A pesar de operar de manera independiente, comparten desafíos similares en el competitivo mercado farmacéutico de la ciudad de Bogotá D.C.

(Camila & Sierra, s. f.)

METODOLOGÍA

Dado el problema planteado sobre el éxito y fracaso de las pymes en el sector farmacéutico de Bogotá, se propone un enfoque de investigación mixta que integre tanto elementos cuantitativos como cualitativos. Esta combinación permitirá obtener una comprensión más completa de los factores que inciden en el desempeño de las pymes farmacéuticas en Bogotá D.C.

El diseño de investigación elegido se ajusta a las características del curso de seminario de investigación. En este caso, se trata de un diseño de tipo no experimental, ya que no se manipularán variables, sino que se observarán y analizarán en su contexto

natural. El enfoque es transversal, con un solo momento de recolección de datos, que permitirá una instantánea de la situación de las pymes en el sector farmacéutico de Bogotá D.C.

En cuanto al tipo de estudio, se enfoca principalmente en un estudio descriptivo y correlacional. La investigación descriptiva permitirá examinar y presentar información detallada sobre las características de las pymes farmacéuticas en Bogotá D.C., mientras que el enfoque correlacional buscará identificar relaciones entre las variables relevantes que inciden en su éxito o fracaso.

Este diseño de investigación mixta, no experimental, transversal, descriptivo y correlacional, proporcionará una base para abordar el problema de investigación y responder a la pregunta planteada sobre los factores críticos que determinan el éxito o fracaso de las pymes en el sector farmacéutico de Bogotá D.C.

Definición conceptual

1. Tamaño de la Empresa: Esta variable se refiere al alcance y recursos relativos de las pymes en el sector farmacéutico en Bogotá D.C. Conceptualmente, representa la magnitud de la operación y los activos disponibles en comparación con otras empresas del mismo sector en la misma región.

2. Rentabilidad: La rentabilidad conceptualmente hace referencia a la capacidad de la empresa para generar ganancias y obtener un rendimiento financiero positivo en su

actividad comercial.

3. Cumplimiento Normativo: Esta variable conceptualmente se relaciona con la capacidad de la pyme para cumplir con las regulaciones gubernamentales (secretaría de salud y gobernación) y de la industria que rigen la operación de las empresas farmacéuticas en Bogotá D.C. Implica el respeto y adhesión a las leyes y estándares en materia de salud y seguridad, entre otros.

4. Innovación: Conceptualmente, la innovación se refiere a la capacidad de la pyme para introducir nuevas ideas, productos, servicios o procesos que la diferencian de sus competidores en el mercado farmacéutico de Bogotá D.C. Esto puede incluir la adopción de tecnologías avanzadas o la implementación de prácticas novedosas.

5. Competencia en el Mercado: Esta variable conceptualmente evalúa la posición competitiva de la pyme en su sector farmacéutico en Bogotá D.C. Representa la capacidad de la empresa para destacarse en un mercado competitivo, su ventaja competitiva y su posición relativa en comparación con otras empresas competidoras.

6. Acceso a Financiamiento: Conceptualmente, se refiere a la capacidad de las pymes para obtener los recursos financieros necesarios para respaldar sus operaciones y su expansión. Incluye la capacidad de acceder a préstamos, líneas de crédito y otras fuentes de inversión.

7. Crecimiento Empresarial: Conceptualmente, el crecimiento empresarial evalúa la tasa de crecimiento de la pyme en términos de ingresos, número de empleados y

expansión geográfica. Refleja la capacidad de la empresa para aumentar su alcance y tamaño en el mercado.

8. Recursos Humanos y Capacitación: Esta variable conceptualmente refleja la inversión en recursos humanos y la capacitación del personal. Implica la adquisición y desarrollo de talento, así como programas de formación destinados a mejorar las habilidades y competencias del equipo.

9. Estrategias de Marketing: Conceptualmente, se refiere a las estrategias y tácticas utilizadas por la pyme para promocionar sus productos y servicios en el mercado farmacéutico de Bogotá. Esto incluye la inversión en publicidad, promoción y el enfoque en la presencia en línea para llegar a los clientes y mercados objetivos.

Definición operacional

1. Tamaño de la Empresa: Se medirá en función del número de empleados a tiempo completo en la droguería

- Unidad de Medida: Número total de empleados.

2. Rentabilidad: La rentabilidad se calculará como el margen de beneficio neto de la droguería que es la diferencia entre los ingresos totales y los costos operativos dividida por los ingresos totales.

- Unidad de Medida: Porcentaje (%).

3. Cumplimiento Normativo: Se medirá mediante la tasa de cumplimiento de regulaciones y estándares en la venta de productos farmacéuticos, basada en auditorías internas y revisiones de documentación.

- Unidad de Medida: Porcentaje (%).

4. Innovación: Se medirá por el número de nuevos productos farmacéuticos o servicios introducidos en la droguería en un período de tiempo determinado.

- Unidad de Medida: Número de nuevos productos o servicios.

5. Competencia en el Mercado: Se evaluará a través de la cuota de mercado de la droguería en relación con el mercado total de productos farmacéuticos en Bogotá D.C.

- Unidad de Medida: Porcentaje (%).

6. Acceso a Financiamiento: Se medirá según la capacidad de la farmacia para obtener préstamos o líneas de crédito de instituciones financieras.

- Unidad de Medida: Binario (Sí/No).

7. Crecimiento Empresarial: Se evaluará mediante el aumento porcentual en los ingresos anuales y el número de empleados en la farmacia en un período de tiempo determinado.

- Unidad de Medida: Porcentaje (%) para ingresos y número absoluto para empleados.

8. Recursos Humanos y Capacitación: Se medirá por el número de empleados de la droguería que han participado en programas de capacitación y desarrollo.

- Unidad de Medida: Número de empleados capacitados.

9. Estrategias de Marketing: Se medirá mediante el gasto total en marketing y publicidad de la farmacia durante un período específico.

- Unidad de Medida: Valor en la moneda local (por ejemplo, pesos colombianos).

Población y Muestra

Para la investigación sobre el éxito y fracaso de las pymes en el sector farmacéutico a nivel de Bogotá D.C., la población se define de la siguiente manera:

Población: La población de interés está constituida por las pymes (Pequeñas y Medianas Empresas) que operan en el sector farmacéutico 9 localidades de Bogotá (Fontibón, Chapinero, Kennedy, Suba, Bosa, Puente Aranda, Ciudad Bolívar, Barrios Unidos y Engativá).

Número de Individuos en la Población: 90 droguerías

Tipo de Muestreo: Para la presente investigación, se utilizará un muestreo probabilístico estratificado. Se estratificará la población en función del tamaño y el tipo de pyme (por ejemplo, minoristas).

Tamaño de la Muestra: El tamaño de la muestra se determinará de forma aleatoria. El tipo de muestreo utilizado y el tamaño de la muestra dependerán de la naturaleza de la

investigación y de los recursos disponibles para llevar a cabo el estudio de manera efectiva.

Selección de métodos o instrumentos para recolección de información

Para llevar a cabo la recolección de información en la investigación se dispondrá de:

1. Encuestas: Las encuestas son una herramienta efectiva para recopilar datos cuantitativos, estructurados con preguntas relacionadas con las variables de interés, como rentabilidad, acceso a financiamiento y cumplimiento normativo. Luego, administrar las encuestas a una muestra representativa de droguistas detallistas.
2. Observación Directa: La observación en el lugar de trabajo permite recopilar datos de manera directa y no intrusiva, en este ítem se busca evaluar su innovación, estrategias de marketing y recursos humanos.
3. Análisis de Datos Secundarios: Utilizar datos secundarios, como informes de la industria farmacéutica o estadísticas gubernamentales, para complementar la investigación.

Técnicas de análisis de datos

Teniendo en cuenta que para el objeto de investigación se manejaron técnicas cuantitativas y cualitativas se citan los instrumentos que se realizaron para el análisis de los datos que resultaron del estudio.

Técnicas Cuantitativas

Instrumento	Técnica de análisis	Descripción
Gráficas	Representación gráfica	La representación de los datos de forma visual permite tener una percepción mayor de la información del estudio, así mismo logra evidenciar de manera grafica las cifras que suelen ser información pesada a la hora de exponer los resultados del estudio, para el caso en particular se usaron gráficos de barras, puesto que posibilita comparar los resultados logrados.
Encuestas	Cuantitativa	Las encuestas son una herramienta que faculta la compilación de datos que conlleva a calcular opiniones del estudio, para esta investigación se realizaron encuestas a propietarios de farmacias de Bogotá para tener información de fuente confiable.
Media/Mediana/Moda	Estadísticas descriptivas	La estadística descriptiva de tendencia central brinda una comprensión básica de los datos, para el caso de estudio se usó para obtener la media, moda y mediana.
Revisión de documentos	Análisis de frecuencia de palabras	Esta técnica determina que palabras se repiten más en el estudio, lo que permite tener frases claves para encontrar tendencias.
Entrevistas	Estadísticas descriptivas	Este tipo de técnica se enfoca en entender las experiencias y opiniones garantizando un ambiente de confianza para que sea una experiencia sencilla y fácil tanto para el entrevistado como para el entrevistador, para el caso de estudio se usaron entrevistas de caso único con dos principales farmaceutas de Bogotá para obtener desde su vivencia las mejores prácticas para este modelo de negocio.

Técnicas Cuantitativas

Instrumento	Técnica de análisis	Descripción
Observación directa	Análisis cualitativos	Esta técnica permite la observación e investigación directa de los comportamientos y acciones del entorno, para el caso de estudio se realizó observación directa y fue la técnica que tuvo mayor relevancia, puesto que se tuvo la opción de tener un observador que está relacionado directamente con el modelo farmacéutico de Bogotá, eso permitió tener mayor exactitud en el estudio de caso.

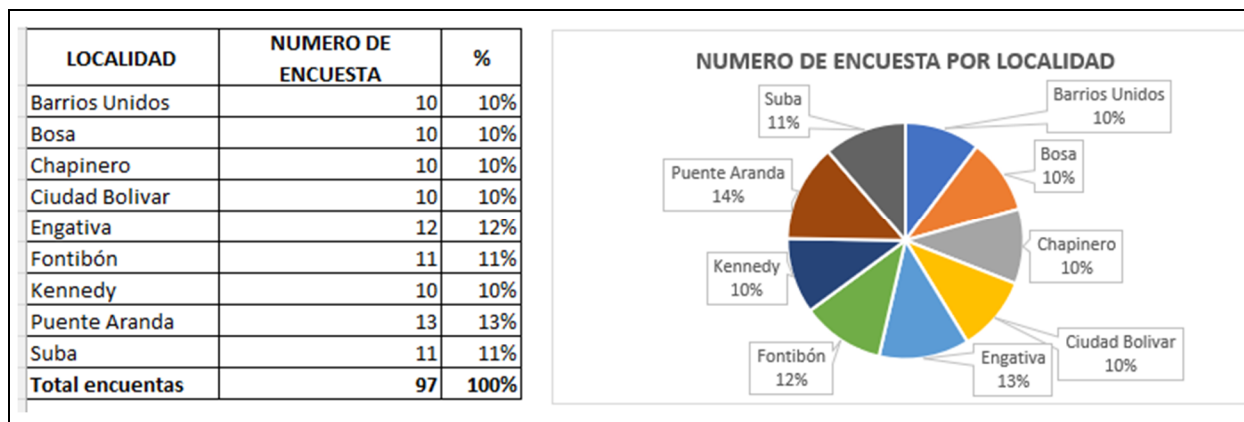
Fuente. Elaboración propia.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

La muestra tomada para la investigación fue de 97 encuestas en las siguientes

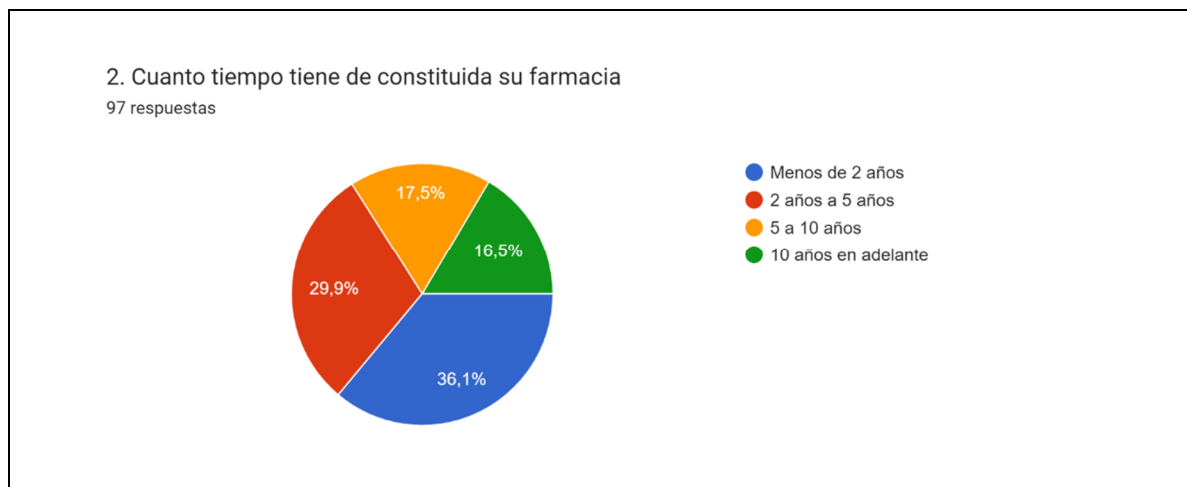
localidades de Bogotá D.C.

Localidades de Bogotá D. C.



Fuente. Elaboración propia.

Análisis Cuantitativo

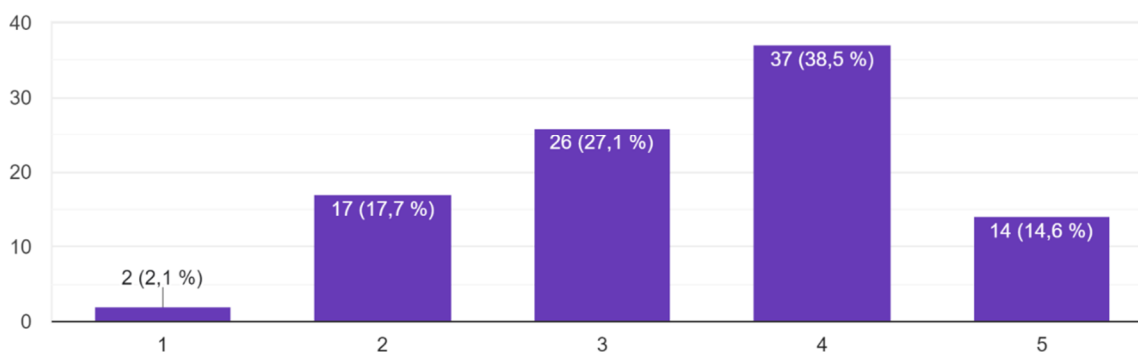


Fuente. Elaboración propia.

1. De acuerdo con el resultado obtenido se evidencia que se tiene un mayor porcentaje de crecimiento en el sector desde hace 2 años, esto fue impactado por la pandemia, debido a que el mercado de medicamentos aumentó por el incremento de enfermedades respiratorias en población infantil y adulto mayor, lo cual generó en la sociedad una necesidad básica que se debe presupuestar en los hogares.

8. Tecnología y Modernización: ¿En qué medida ha adoptado su farmacia tecnologías modernas para mejorar sus operaciones?

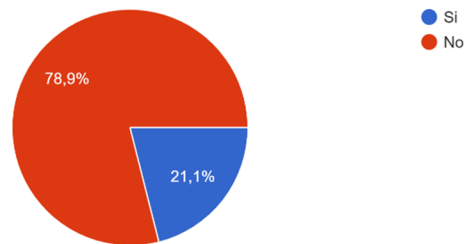
96 respuestas



Fuente. Elaboración propia.

2. El sector farmacéutico ha incluido en un 37% la tecnología para renovar sus procesos, no obstante, se cuenta con oportunidades de mejora en este ítem, puesto que es un porcentaje muy bajo para el mundo actual, debido a que la inversión en tecnología ofrece varios beneficios, como los son la gestión eficiente de inventarios para tener una correcta dispensación de los productos, sistemas de información en línea que facilitan el manejo de datos que conlleva a una mejora en la experiencia al cliente, por otra parte, invertir en tecnología, fomenta la competitividad y calidad en el mercado lo que permite a las PYMES estar a la vanguardia de las grande empresas dedicadas a este negocio.

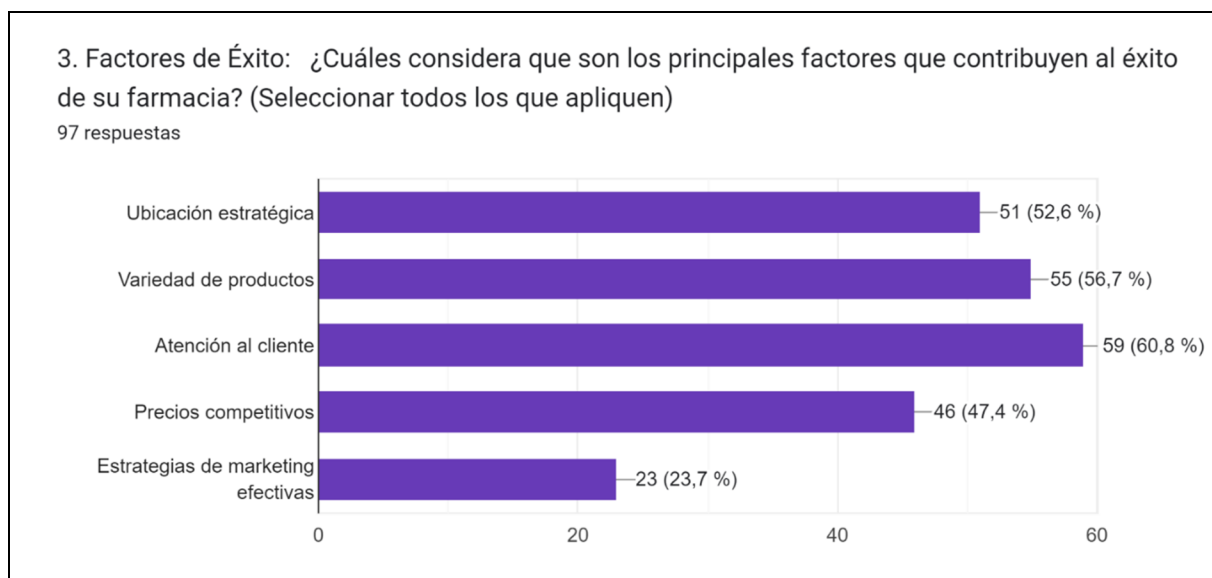
11. Afrontar la Pandemia: Su farmacia se vio impactada por la pandemia Covid 19
95 respuestas



Fuente. Elaboración propia.

3. De acuerdo a la muestra encuestada el impacto del COVID 19 fue menos relevante en comparación con otros sectores, puesto que las farmacias encuestadas son locales de barrios populares en Bogotá que ofrecen servicios y fármacos de primera necesidad, lo que permitió mayor adaptación durante la crisis, así mismo, la demanda de productos médicos tuvo un aumento que compenso la disminución en ventas de otros productos, además las restricciones de movilidad en la emergencia sanitaria aumento la necesidad del cliente para solicitar domicilios, incrementando la compra de los medicamentos en los hogares, lo que conllevó al aumento de utilidades en el sector.

Análisis cualitativo

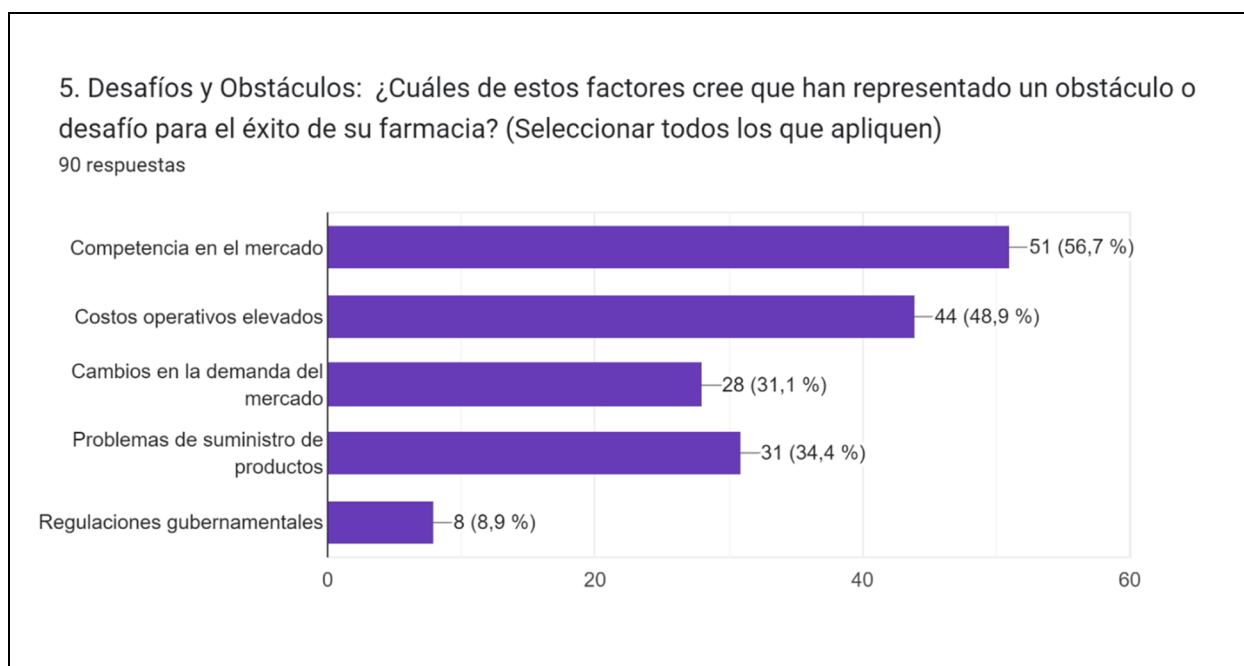


Fuente. Elaboración propia.

El principal factor que contribuye al éxito de las farmacias encuestadas es la atención al cliente, debido a que la salud es una preocupación y necesidad fundamental en las personas, un servicio al cliente eficiente y oportuno contribuye a la satisfacción y confianza del cliente, así mismo una atención adecuada garantiza el uso correcto de los productos dispensados generando una excelente reputación que a largo plazo se capitaliza en fidelización.

De acuerdo con el resultado, la causa menos relevante son las estrategias de marketing efectivas, este punto cuenta con posibilidades en el sector para desarrollarse y volverlo una fortaleza, puesto que el marketing aumenta la visibilidad del negocio que

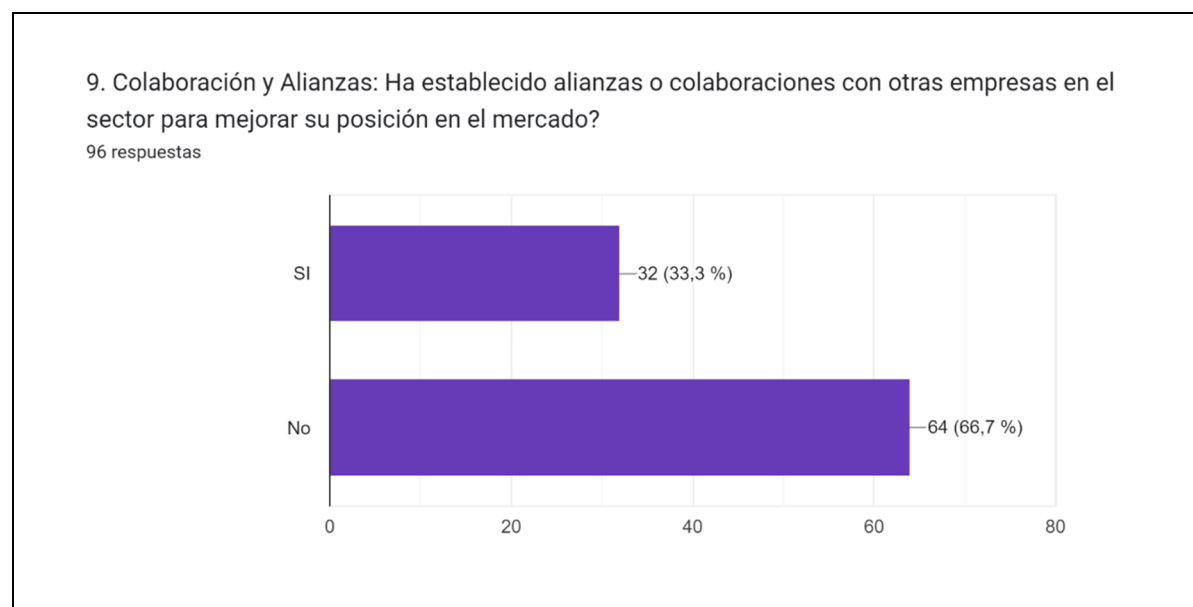
permite atraer nuevos clientes y retener los existentes, por otra parte, un marketing bien diseñado e implementado genera valor agregado porque cada farmacia logra diferenciarse de la competencia.



Fuente. Elaboración propia.

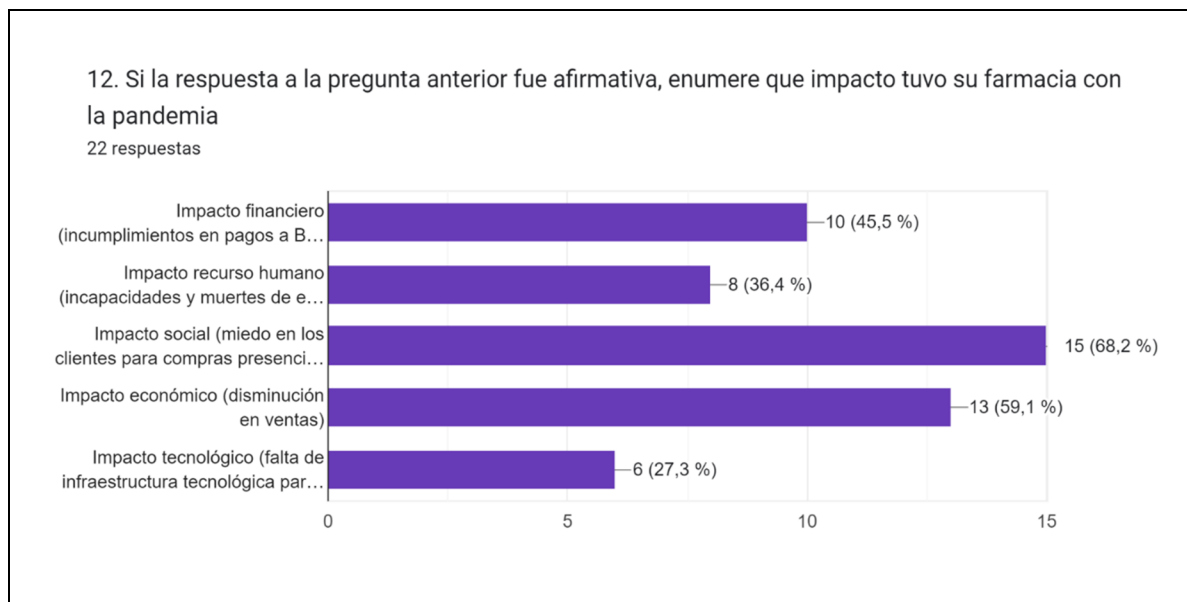
La competencia es el mayor obstáculo para el éxito en las farmacias, en primer lugar, el mercado está saturado con múltiples establecimientos ofreciendo los mismos productos, esto genera una afectación en la lealtad del cliente que apunta finalmente a la rentabilidad, por otro lado, la competencia puede generar presión en los precios que también afecta la utilidad del empresario, por último la rapidez en que la competencia puede adoptar la tecnología o estrategias de mercadeo influyen en el posicionamiento

del negocio, por lo cual la innovación y rapidez en un mundo en constante cambio sobresale y logra el éxito a largo plazo en este tipo de comercios.



Fuente. Elaboración propia.

Un 32% de los encuestados han establecido alianzas para mejorar su posición, lo cual permite mejorar para fortalecer el desarrollo de este ítem, puesto que las alianzas pueden proporcionar acceso a nuevas tecnologías que mejoran las buenas prácticas comerciales e impacta positivamente en la competitividad del sector, así mismo, la colaboración con otros actores del medio puede generar sinergias beneficiosas en el fortalecimiento y posicionamiento.



Fuente. Elaboración propia.

Teniendo en cuenta que la pandemia de COVID 19 tuvo un impacto del 21%, el ítem que mayor tuvo relevancia en referencia a dicho porcentaje fue el social (miedo en el cliente para compras presenciales), esto pudo estar afectado por diversas razones, una de estas fue la preocupación de salud, puesto que las personas tenían temor a exponerse en ambientes concurridos, por lo cual evitaban las compras para reducir el riesgo de contagio, esto llevo al auge de las compras por internet y teléfono cambiando el comportamiento de consumo del cliente.

5. Servicio al Cliente.

¿Qué acciones considera que han sido más efectivas para mejorar la satisfacción del cliente en su farmacia?

De acuerdo con los resultados, la acción más destacada fue contar con personal capacitado para la atención al cliente. Esta acción es la más efectiva en la diferenciación del servicio, puesto que ofrecer un asesoramiento profesional sobre los productos relacionados con la salud aumenta la confianza del cliente y garantiza lealtad del mismo, por otra parte un personal entrenado correctamente esta mejor preparado para el manejo de situaciones complejas o consultas delicadas de los clientes, este punto es muy relevante porque en este tipo de negocios donde se realizan consultas sobre medicamentos la precisión en la información juega un papel vital y esencial en la salud de las personas.

6. Perspectivas Futuras.

¿Cuáles son sus expectativas y perspectivas para el crecimiento de su farmacia en los próximos 2 años?

De acuerdo con el análisis del muestreo, las expectativas en el corto plazo es tener incremento en ventas e innovación en diferentes productos como medicina alternativa y suplementos proteicos, en el mediano plazo lograr expansión en el sector con la

implementación de nuevos puntos de venta y estrategias de marketing que fortalezcan el posicionamiento en el mercado.

6. Adaptación a los Cambios Regulatorios.

¿Qué estrategias ha implementado su farmacia para adaptarse a los cambios constantes en la normativa del sector farmacéutico en Bogotá D.C.?

Las farmacias objeto del estudio han implementado en su mayoría asesorías y capacitación para adaptarse a los diferentes cambios normativos que se presentan el

CONCLUSIONES

“¿Cuáles son los factores críticos que determinan el éxito o fracaso de las pymes en el sector farmacéutico de Bogotá, y cómo pueden abordarse eficazmente para promover su sostenibilidad y desarrollo?”

Según los resultados encontrados se concluye que el mayor factor para el éxito o fracaso de una pyme farmacéutica es el servicio al cliente, puesto que garantizar un correcto servicio el cual permite la diferenciación en la competencia logrando fidelización de los clientes.

La causa citada en la conclusión que antecede es una fiel muestra de lo citado por el ingeniero Eduardo Figueroa, Autor del libro: ¿Quién se llevó a Mi Cliente?, manifiesta que en general las personas buscan y se quedan en donde se sienten bien, son aceptadas y les ponen atención, en otras palabras, se sienten felices, ya sea en una

relación personal, de trabajo o comercial. Por otro lado, tratarán de alejarse de cualquier situación que les provoque dolor, ya sea falta de respeto y de atención o maltrato. Por desgracia en la mayoría de los casos, nosotros somos quienes alejamos a las personas con nuestras actitudes, mal comportamiento e indiferencia". (Sativan, 2012)

Gracias al análisis anterior, se puede deducir que el marketing no está siendo desarrollado como factor clave para el éxito o fracaso de una PYME farmacéutica, por lo cual se sugiere a cualquier persona que quiera incursionar en el sector tener dicho ítem como clave para aumentar la visibilidad del negocio que le permitirá atraer nuevos clientes y retener los existentes, así mismo generará diferenciarse en un mercado tan competido.

La conclusión anterior se demuestra por el autor Philip Kotler, de acuerdo con el artículo publicado en LinkedIn denominado *Philip Kotler: las principales contribuciones del padre del Marketing Moderno*. (Pocohuanca A., 2023)

Adicionalmente, el estudio realizado revela que, debido a la crisis de las EPS, los usuarios se han volcado más a las farmacias de barrio debido a la falta de disponibilidad de servicios médicos oportunos y la búsqueda de atención inmediata para sus necesidades de salud, ya que en estos establecimientos obtienen una atención personalizada que les ayuda con sus necesidades de salud prioritaria y abastecimiento de medicamentos a la mano.

Por último, también se concluye que, en la actualidad y a pesar de la pandemia, postpandemia, situación política y social del país, es un sector que ha venido en crecimiento, ya que directa o indirectamente se beneficia de la imagen que tienen los usuarios y el servicio al cliente, debido a que encuentran solución a sus necesidades inmediatas, por medio de personal capacitado para ello. Sin embargo, depende más de la administración del propietario, de los recursos que se tengan para implementar marketing y tecnología, que estos establecimientos puedan mantenerse en el mercado y aumentar sus sucursales como muchos de los encuestados aspiran hacer.

REFERENCIAS

155, C. (s. f.). *POLITICA FARMACEUTICA NACIONAL*.

Barney, J. B. (1991). *Firm Resources and Sustained Competitive Advantage* (1991.^a ed.).
<https://doi.org/10.1177/014920639101700108>

Bussines. (2021). La importancia de la innovación del sector farmacéutico para el sistema de salud colombiano. *Business Mail*, 171.

Camila, M., & Sierra, M. (s. f.). *Formulación e implemetación de un plan estratégico para la Formulación e implemetación de un plan estratégico para la empresa de familia Droguería Mora Salud de Bogotá empresa de familia Droguería Mora Salud de Bogotá Citación recomendada Citación recomendada*.
<https://ciencia.lasalle.edu.co/>

CEPAL. (2023). Informe Macroeconómico - Colombia. En *Comisión Económica para América Latina y el Caribe*.

DANE. (2015). CIU. En *TABLA CIU*.

https://www.google.com/search?q=4773+ciiu&oq=4773+&gs_lcrp=EgZjaHJvbWUqDAgBEAAAYQxiABBiKBTIGCAAQRRg5MgwiARAAGEMYgAQYigUyDAgCEAAAYQxiABBiKBTIHCAmQABiABDIHCAQQABiABDIHCAUQABiABDIHCAyQABiABDIGCacQRRg80gEINDcxMmowajSoAgCwAgA&sourceid=chrome&ie=UTF-8#ip=1

droguista, C. del. (s. f.). *Club del droguista*. <https://www.clubdeldroguista.com/farmatizate-calidad-para-el-droguista-colombiano/>

Eliana Quintero-León, L. (2022). Effects of the covid-19 pandemic on Pymes in Colombia. *Revista Investigación & Gestión*, 5(1), 16-27. <https://doi.org/10.22463/26651408.3747>

Gamboa Quesada, K. X. (9d. C.). Pharmaceutical industry analysis SMEs in Bogota. *Revista Estudiantil vía libre*, 7, 32-43.

INEGI. (2022). *Colección de estudios sectoriales y regionales Conociendo la industria farmacéutica*.
www.inegi.org.mxatencion.usuarios@inegi.org.mx

La República. (2023, junio 27). *Mipymes constituyen 99,5% de las empresas y aportan 35% al Producto Interno Bruto*. Comercio. <https://www.larepublica.co/empresas/mipyme-constituyen-99-5-de-las-empresas-y-aportan-35-al-producto-interno-bruto-3644977>

Limas Suárez, S. J. (2018). El sector farmacéutico, eje de desarrollo estratégico. Una perspectiva desde el ámbito local. *Innovar*, 28(69). <https://doi.org/10.15446/innovar.v28n69.71733>

Margarita Vallejo Díaz, B., Sofía Torres Pabón, N., Eduardo Rivera Penagos, J., Fernanda Carvajal, M., & Carolina Bolívar, D. (2007). Estudio descriptivo de los subsectores productores y comercializadores

de medicamentos y fitoterapéuticos en Bogotá. En *Rev. Colomb. Cienc. Quím. Farm* (Vol. 36, Número 2).

OCyT. (s. f.). *Indicadores de Ciencia y Tecnología Colombia 2019*. Recuperado 21 de octubre de 2023, de <https://ocyt.org.co/Informeindicadores2019/indicadores-2019.pdf>

Pocohuanca A. (2023, enero 31). *Philip Kotler: Las principales contribuciones del padre del Marketing moderno*. LinkedIn.

Portafolio. (2020, octubre 17). *La mala gestión, entre las causas de cierre de las Pymes*. Noticias económicas de Colombia y el mundo. <https://www.portafolio.co/economia/la-mala-gestion-entre-las-causas-de-cierre-de-las-pymes-545746>

Ramírez, J. (2023). ¿Cuál es la importancia de las farmacias en la salud? *Su Médico*.

Rogers, E. M. (1983). *Diffusion of innovations* (p. 453). Free Press.
<https://www.clubdeldroguista.com/farmatizate-calidad-para-el-droguista-colombiano/>

Sativan. (2012, mayo). *SERVICIO AL CLIENTE*.
<https://servicioalclienteblogspot.blogspot.com/p/conceptos-de-autores-sobre-servicio-al.html>

UNIVERSIDAD, E. A. N. (s. f.). *Modelo Educativo Universidad EAN*.
<https://universidadean.edu.co/sites/default/files/la-universidad/induccin-al-modelo-educativo.pdf>