



**SEDE MANABÍ**

**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TRABAJO DE TITULACIÓN**

**FACTORES DE DESARROLLO EMPRESARIAL EN EL SECTOR FARMACÉUTICO  
FRENTE AL COVID-19 DE LA ZONA URBANA DEL CANTÓN FLAVIO ALFARO**

**PREVIO AL TÍTULO DE**

**INGENIERO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**ADMINISTRACIÓN EFICIENTE Y EFICAZ DE LAS ORGANIZACIONES PARA LA  
COMPETITIVIDAD SOSTENIBLE Y LOCAL**

**SUBLÍNEA**

**ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE EMPRESAS**

**AUTOR**

**ALVARADO OREJUELA HAROLD AUGUSTO**

**DIRECTOR DE TRABAJO DE TITULACIÓN**

**MGTR. ÁLVARO DANNY MENDOZA CEDEÑO**

**CHONE, NOVIEMBRE 2021**

**CERTIFICACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR**

Mgr. Álvaro Danny Mendoza Cedeño

**TUTOR DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR**

**CERTIFICA**

En mi calidad de tutor del trabajo de integración curricular, certifico haber revisado el presente manuscrito de investigación, el mismo que se ajusta a las normas vigentes de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Sede Manabí, cumpliendo la Normativa del Trabajo de Integración Curricular; en consecuencia, es apto para su presentación y sustentación.

---

Mgr. Álvaro Danny Mendoza Cedeño

**TUTOR TRABAJO DE  
INTEGRACIÓN CURRICULAR**

**CC: 1310166648**

## APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

El jurado examinador aprueba el presente trabajo de integración curricular en nombre de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Sede Manabí

---

Dr. Hilarión Vegas Meléndez  
PRIMER LECTOR  
CC 1758617730

---

Mgtr. Ana M Sagñay Carrillo  
SEGUNDO LECTOR  
CC 0602740672

---

Mgtr. Verónica Piedad Bravo Santana  
TERCER LECTOR  
CC 1310342330

## DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD

Este manuscrito no contiene ningún tipo de material que ha sido aceptado para la obtención de un título universitario en otra institución, excepto en forma de información de soporte que ha sido debidamente citada en mi trabajo. Este trabajo es de total responsabilidad del autor, quien declara bajo juramento que ninguna sección de este trabajo de integración curricular infringe los derechos de autor de nadie.

Chone, noviembre del 2021

(f): \_\_\_\_\_

**Alvarado Orejuela Harold Augusto**

**CC: 1312250796**

**Email: alvarado\_0894@outlook.com**

**Teléfono: 0990352468**

## **DECLARACIÓN DE DERECHOS DE AUTOR Y CO-AUTORÍA**

Autorizo a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador a distribuir este manuscrito de investigación en medios físicos y electrónicos con el fin de promover la divulgación de mis resultados a la comunidad científica y a la sociedad en general. Adicionalmente autorizo el uso de los contenidos de esta investigación como bibliografía para fines académicos, por cualquier medio o procedimiento, citando como fuente de información al autor de este trabajo

**(f):** \_\_\_\_\_

**Alvarado Orejuela Harold Augusto**

**CC: 1312250796**

## DEDICATORIA

En primera instancia dedicada a Dios que sin el nada sería posible, y con todo el cariño y amor esto va también para quienes a pesar de lo duro que ha sido este proceso y culminarlo, ellas que han sido mi soporte para llegar a estas instancias mi madre que siempre confió en mí, me apoyo y siempre me recordó lo inteligente que soy y mi abuela que fue mi pilar para poder estudiar económica y emocionalmente, y mi hermana que es la princesa de mi vida, las amo con toda mi alma.

A mi estricto abuelo que con su carácter me enseñó que siempre hay que luchar por todo lo que se quiere en la vida y ponerle dedicación, quien me mostro bases fundamentales que un hombre debe tener y llevar consigo en el camino de la vida.

Y por último a una persona en especial que sin ella no hubiese seguido estudiando te lo dedico y desde siempre quedaras impresa en mi vida que tuve como universitario y gracias a ti pude culminar, María José Macay Zambrano gracias por todo, serás siempre el amor de mi vida y vivirás en mi lo logre.

A mi abuela que está en el cielo como también la nana las llevo en mi corazón por siempre, por esas palabras que en su momento tocaron mi vida y me hicieron reaccionar para buena manera desde el fondo de mi alma y ustedes viéndome desde allá verán lo feliz y lo eternamente agradecido que estoy, y a quienes dijeron que yo no podría pues que creen lo hice.

*Alvarado Orejuela Harold Augusto*

## AGRADECIMIENTO

Comienzo nombrando a la PUCE SEDE MANABÍ, por haberme permitido ingresar y obtener mi título profesional con mucho amor y dedicación, así también de una buena manera a todos los docentes que hicieron parte de mi formación profesional.

Agradezco también encarecidamente a mi tutor, amigo y docente, Econ. Álvaro Danny Mendoza Cedeño, por haberme permitido ayudarme con sus conocimientos y profesionalismo en la realización de mi trabajo curricular, y dedicarme u tiempo y su paciencia para poder guiarme en la elaboración de mi Trabajo de Titulación.

Y también a todas las personas que siempre creyeron en mí y me dijeron tú puedes y lo lograras infinitamente agradecido fueron mis mayores fuerzas en todo este proceso tan difícil que lleve a cabo en mi vida profesional y personal gracias.

*Alvarado Orejuela Harold Augusto*

## RESUMEN

El propósito de la indagación fue realizar un análisis descriptivo analítico relacionado con los factores de desarrollo empresarial en el sector farmacéutico frente al COVID19, comparar las cifras de desarrollo en el primer, segundo y tercer trimestre del período 2020, así como determinar las causas y efectos del desarrollo en este sector de la economía. Se planteó el objetivo general el cual permite el análisis de los factores de desarrollo empresarial en el sector farmacéutico frente al COVID19 de la zona urbana del cantón Flavio Alfaro. La metodología utilizada tuvo un enfoque cuantitativo descriptivo orientado a indagar sobre el crecimiento de la industria farmacéutica en esta parte de la provincia de Manabí, mediante las encuestas aplicadas. La indagación tuvo como propósito identificar diversos aspectos relacionados los factores que aportan al desarrollo empresarial en el sector farmacéutico y la importancia que tiene durante la pandemia de esta zona. Se implementó una encuesta dirigida a los colaboradores de las 14 farmacias que operan en este sector con el propósito de obtener información que permita analizar de qué forma ha logrado desarrollar su actividad en medio de esta pandemia. Los resultados más representativos señalan que el 61% de los encuestados manifestaron que fue el tercer trimestre el mejor periodo de ventas, el 33% indicaron que el segundo trimestre y finalmente el 6% indicó que el primer trimestre. Los resultados guardan relación con la comercialización de productos aprobados para contrarrestar el COVID19.

**Palabras clave:** Empresa privada, desarrollo económico y social, ventaja comparativa, industria farmacéutica.

## Abstract

This quantitative research study analyzed those factors influencing business development in the pharmaceutical sector against COVID-19 in the urban area in Flavio Alfaro Canton, Manabí Province, by studying current problematic issues related to competitiveness of pharmaceutical industry, which are oriented to meet the needs for medicines during COVID-19 pandemic context. Accordingly, this research study was carried out from January through July 2021, by using descriptive and analytical methods, and by undertaking a survey of 5 owners and 28 workers of 11 pharmacies placed in this area, to address issues such as contribution to business development, commercialization strategies, quarterly sale comparison of 2020, and economic behaviors of the pharmaceutical sector. The findings show that the contribution of these pharmacy franchise businesses, as per the intermediation of medicine sales during social confinement, has supported business development, where 61% of people surveyed say that the highest income corresponds to the third quarter; 33% say that it corresponds to the second quarter; and 6% say that it corresponds to the first quarter. The results also reveal that the internal factors of these pharmacies include their human talent, availability of medicines used for treating COVID-19, and home delivery logistics, thus meeting the needs of users. It is concluded that there is an increase of sales in the pharmaceutical sector in the place of study during the third quarter of 2020, which has had an effect on the creation of more jobs opportunities.

*Keywords:* private enterprise, economic and social development, pharmaceutical industry, comparative advantage

## INDICE

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR.....	ii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL .....	iii
DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD .....	iv
DECLARACIÓN DE DERECHOS DE AUTOR Y CO-AUTORÍA .....	v
DEDICATORIA .....	vi
AGRADECIMIENTO .....	vii
RESUMEN .....	viii
ABSTRACT .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
INTRODUCCIÓN.....	1
MATERIALES Y MÉTODOS.....	30
RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	33
DISCUSIÓN .....	43
CONCLUSIONES.....	48
Bibliografía .....	49
ANEXOS .....	53

### ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Comercializadoras de medicinas</i> .....	3
Tabla 2 <i>Cadena de farmacias en Flavio Alfaro</i> .....	5
Tabla 3 <i>Proveedores farmacéuticos</i> .....	16
Tabla 4 <i>Ventas de productos farmacéuticos</i> .....	28
Tabla 5 <i>Propietarios de las farmacias</i> .....	31
Tabla 6 <i>Colaboradores de las farmacias</i> .....	32

**ÍNDICE DE GRÁFICOS**

Gráfico 1 <i>Número de Farmacias del cantón Flavio Alfaro</i> .....	13
Gráfico 2 <i>Factores internos</i> .....	21
Gráfico 3 <i>Factores externos</i> .....	24
Gráfico 4 <i>Proceso de mejora continua</i> .....	24
Gráfico 5 <i>Comparativo de ventas de las farmacias</i> .....	28
Gráfico 6 <i>Aporte al desarrollo empresarial</i> .....	33
Gráfico 7 <i>Estrategias de comercialización</i> .....	34
Gráfico 8 <i>Principales usuarios</i> .....	35
Gráfico 9 <i>Ingresos del sector farmacéutico</i> .....	36
Gráfico 10 <i>Comparativo de ventas trimestrales 2020</i> .....	37
Gráfico 11 <i>Comportamiento económico del sector farmacéutico</i> .....	38
Gráfico 12 <i>Recorte en la plantilla de colaboradores</i> .....	40
Gráfico 13 <i>Capacitación de los colaboradores</i> .....	41
Gráfico 14 <i>Medidas de bioseguridad</i> .....	42
Gráfico 15 <i>Diagramas de Ishikawa</i> .....	43

## FACTORES DE DESARROLLO EMPRESARIAL EN EL SECTOR FARMACÉUTICO FRENTE AL COVID-19 DE LA ZONA URBANA DEL CANTÓN FLAVIO ALFARO

### INTRODUCCIÓN

En los momentos actuales la situación generada por la pandemia del COVID19 ha incentivado la conformación de las PYMES relacionadas con la comercialización de medicinas a nivel de Latinoamérica. La actual situación sanitaria de la región ha hecho que este tipo de negocios hayan tomado bajo su responsabilidad la provisión de toda clase de medicinas para satisfacer las necesidades de la población y contribuir a la protección de la salud de las familias en confinamiento. La pandemia ha traído consigo el incremento de las ganancias de este sector de la economía debido a que sus ventas han aumentado debido a la implementación nuevas estrategias de comercialización como por ejemplo el servicio de entrega a domicilio para evitar que las personas salgan de sus casas, constituyéndose en un factor de desarrollo empresarial en el sector farmacéutico.

Desde su punto de vista Salar (2020) se identifica que:

En contra de todo esto, y a pesar de la buena disposición profesional de las farmacias y del resto del sistema sanitario, tenemos que admitir que no estábamos preparados a nivel de existencia de inventarios, protección de nuestros operarios ni a nivel de estrategias de comercialización para afrontar epidemias de este tipo. Nadie lo estaba. El trabajo se ha complicado. Es difícil prever algo que ninguno de nosotros ha vivido anteriormente, y nuestros padres tampoco (pág. 3)

Al respecto Erazo (2020) menciona lo siguiente:

Las farmacias a nivel de Latinoamérica, consideradas actividad esencial durante el confinamiento, han desarrollado una importante labor asistencial y de apoyo a la limitada actividad de los centros de salud. En este sentido, los datos aportados por el Consejo General de Colegios Oficiales de Farmacéuticos proyectan cifras que avalan la importancia que adquiere la accesibilidad y cercanía del profesional farmacéutico en

situaciones como la pandemia que estamos sufriendo. Como muestra, la farmacia ha prestado asistencia a más de 30 millones de personas en el primer mes de confinamiento, ha dado atención telefónica a 2,2 millones y 850.000 ciudadanos, especialmente los mayores de 65 años, han recibido atención farmacéutica en su domicilio (pág.75)

A nivel del Ecuador la actividad económica que gira en torno a la comercialización de medicamentos es muy dinámica. De acuerdo al objetivo 3 del Plan Nacional de Desarrollo Toda una Vida, respecto de Garantizar una vida sana y promover el bienestar de todos a todas las edades, Plan Nacional de Desarrollo (2017) menciona que:

El garantizar una vida digna en igualdad de oportunidades para las personas es una forma particular de asumir el papel del Estado para lograr el desarrollo; este es el principal responsable de proporcionar a todas las personas individuales y colectivas, las mismas condiciones y oportunidades para alcanzar sus objetivos a lo largo del ciclo de vida, prestando servicios de tal modo que las personas y organizaciones dejen de ser simples beneficiarias para ser sujetos que se apropian, exigen y ejercen sus derechos. (pág. 53)

En el espectro de actividades económicas en el Ecuador los aspectos de desarrollo empresarial en el sector farmacéutico, con frecuencia, están vinculados a grandes empresas de distribución masiva de medicamentos y demás materiales utilizados en medicina, es decir grandes cadenas nacionales e internacionales que comercializan a través de una cadena de farmacias en todo el país. Pero que adicionalmente incorporan nuevas líneas de productos que muchas veces no son afines a los medicamentos, como, por ejemplo: bebidas gaseosas, energizaste, entre otras.

Ejemplificando, Farmacias Cruz Azul que pertenece al grupo Distribución Farmacéutica y Desarrollo de Farmacias (DIFARE) (2020) publica que “ha impulsado el emprendimiento al convertir a más de 420 dueños de farmacias independientes en microempresarios farmacéuticos, quienes reconocen las ventajas y oportunidades de ser parte de una marca valorada por el consumidor”

De acuerdo con Solórzano (2017) el Ecuador actualmente cuenta con 89 comercializadoras entre pequeñas y grandes, dentro de este grupo se pueden nombrar las más representativas:

**Tabla 1**  
*Comercializadoras de medicinas*

<b>N°</b>	<b>COMERCIALIZADORA</b>	<b>COBERTURA</b>
<b>01</b>	LETERADO DEL ECUADOR S.A.	Nacional
<b>02</b>	ROCHE DEL ECUADOR S.A.	Nacional
<b>03</b>	BAGO DEL ECUADOR S.A.	Nacional
<b>04</b>	GARCOS S.A.	Nacional
<b>05</b>	QUIMICA ARISTON DEL ECUADOR S.A.	Nacional
<b>06</b>	PFIZER CIA LTDA	Nacional
<b>07</b>	MERCK C. A	Nacional
<b>08</b>	LABORATORIOS CHALVER DEL ECUADOR	Nacional
<b>09</b>	SCHERIN PLOUGH	Nacional
<b>10</b>	FARMAGE ECUATORIANA	Nacional
<b>11</b>	GRUNENTHAL ECUATORIANA CIA LTDA	Nacional
<b>12</b>	QUIFATEX S.A.	Nacional
<b>13</b>	BAYER S.A.	Nacional
<b>14</b>	NOVARTIS ECUADOR S.A.	Nacional
<b>15</b>	ECUAQUIMICA C.A.	Nacional

**Nota.** La tabla muestra las comercializadoras a nivel nacional de medicinas. Tomado de (Solórzano, 2017, pág. 36) cuya fuente es: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/8306>

De acuerdo la publicación de Cevallos & Mejía (2021), respecto de la comercialización de medicinas a nivel nacional se identifica lo siguiente:

En Ecuador, el sector farmacéutico tiene una fuerte dependencia de las importaciones, tanto de medicamentos como de materia prima y material de empaque para los productos farmacéuticos producidos localmente. El sector farmacéutico es uno de los que mayor

dinamismo y relevancia para la economía de un país. Por la naturaleza de su actividad, se caracteriza por sus altos niveles de inversión en investigación e innovación

Asimismo, por su contribución al cuidado de la salud es considerado un sector estratégico para las autoridades gubernamentales, con quienes suele mantener una estrecha relación comercial.

Por su parte Vera & Aladino (2020) expresa que:

En la competitividad de las empresas farmacéuticas puede estar relacionada a los precios, lo que posee una capacidad para ofrecer sus productos a un precio acorde, que le permita cubrir los costos de producción y obtener un rendimiento sobre el capital de la inversión inicial. Por lo tanto, es preciso mencionar, que existen diversos mercados donde la competencia de precios tiende a variar, muestra de aquello lo representa la posibilidad que una empresa pueda tener la capacidad de ingresar un producto a comercialización a un precio mayor a sus competidores, situación que se da por una diversidad de factores, entre los que se encuentra la calidad, imagen o la logística (pág.17)

En la provincia de Manabí, actualmente se puede evidenciar una proliferación de farmacias en donde la competencia es cada día más intensa por captar la aceptación de los usuarios, es muy frecuente observar negocios de cadenas de farmacias instalarse en un mismo sector de la ciudad, unas al lado de otras. El modelo de negocios de estas empresas contempla la comercialización no solo de medicamentos, a la par se observan en sus perchas; productos de aseo personal, refrescos, agua embotellada, recargas de celular, juguetes, entre otras. Por lo tanto, el concepto de farmacia ha perdido sentido ya que un gran porcentaje de sus existencias no corresponden a medicamentos. Al mismo tiempo, Manabí es una provincia con una gran población que requiere del suministro constante de medicamentos

Dentro de lo que constituyen los factores de desarrollo empresarial en el sector farmacéutico frente al COVID-19 de la zona urbana del cantón Flavio Alfaro, la implementación de este tipo de negocios orientados a satisfacer las necesidades de medicinas en medio de esta

pandemia es factible tomando en cuenta que existe una gran demanda de medicinas de marca, genéricas y otros productos relacionados con el bienestar de las personas, más aún cuando se ha implementado los llamados servicios de entrega a domicilio gratuito, lo cual hace más atractivo el negocio para el usuario. Así mismo, que el sector farmacéutico es una empresa bastante competitiva en el Ecuador, misma que ha registrado un crecimiento por causa de la pandemia del coronavirus.

En este contexto, la investigación plantea interrogantes como ¿Cuáles son los factores de desarrollo empresarial en el sector farmacéutico frente al COVID-19 de la zona urbana del cantón Flavio Alfaro? En la actualidad el sector Farmacéutico forma parte importante de la economía de nuestro país, ha permitido generar empleos, productos nuevos y diversidad de servicios. La investigación también busca analizar los factores que han permitido un crecimiento empresarial de las farmacias a pesar estar viviendo una pandemia que afecta uniformemente a la sociedad.

**Tabla 2**  
*Cadena de farmacias en Flavio Alfaro*

N°	Farmacia	Sector	Dirección
-	Farmacia Cruz Azul	Flavio Alfaro	Sucre número: s/n intersección: Rafael Alcívar (Frente al mercado)
26	Farmacia Santa Martha	Flavio Alfaro	Sucre s/n Rafael Alcívar (Diagonal al mercado Central)
-	Farmacia Cruz Azul	Flavio Alfaro	Calle Amazonas s/n Y Agustín Zambrano (Frente al parque central)
153	Farmacia Santa Martha	Flavio Alfaro	Calle: Carlos Alberto Aray s/n Luis Naveda (Diagonal a almacenes PEPE)
117	Farmacia San Gregorio	Flavio Alfaro	Av. Carlos Alberto Aray (Diagonal al puente)
-	Farmacias Cruz Azul	Flavio Alfaro	Av. Carlos Alberto Aray s/n y San Agustín (A los lados de Reina del Camino)
116	Farmacia San Gregorio	Flavio Alfaro	Av. Carlos Alberto Aray (A los lados de BanEcuador)
418	Farmacia Santa Martha	Flavio Alfaro	Avenida Carlos Alberto Aray (Diagonal a Reina del Camino)
113	Farmacia Santa Martha	Flavio Alfaro	Calle: Carlos Alberto Aray (A los lados de ARTEFACTA)
-	Farmacias Económicas	Flavio Alfaro	Av. Carlos Alberto Aray y Agustín Zambrano (A los lados del puente)
-	Farmacia Sana Sana	Flavio Alfaro	Calle Bolívar y Amazonas (A los lados del Sub centro de Salud)

**Nota.** La tabla muestra las farmacias que existen en el cantón Flavio Alfaro. Tomado de (Control Sanitario, 2018) cuya fuente es: <https://www.controlsanitario.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/01/1ER-TRIMESTRE-2018.pdf>

Contrariamente a otras actividades comerciales, la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) (2020) sostiene:

Una gran mayoría de los negocios privados, en todas las áreas han registrado importantes caídas de sus ingresos y presentan dificultades para mantener sus actividades comerciales: tienen serios problemas para cumplir con sus obligaciones salariales y financieras, y dificultades para acceder a financiamiento para capital de trabajo (pág.6)

Al mismo tiempo Noguera (2017) indica lo siguiente:

Los negocios en los tiempos de la pandemia del COVID 19, se enfrentan diariamente a diversos desafíos para asegurar su continuidad, crecimiento y seguridad sanitaria. Estos constituyen la columna vertebral de las economías locales, son la fuente de trabajo más grande y tienen la característica particular de estar conformadas por tres subsistemas más en uno: familia, propiedad y empresa donde cada uno de ellos tiene objetivos diferentes (pág. 10)

A nivel de la zona urbana del cantón Flavio Alfaro existe aproximadamente 14 farmacias entre las más importantes están: Santa Martha, Cruz Azul, SANASANA que han logrado abastecer de medicamentos a un sector de la provincia de Manabí que ha sido golpeado por la pandemia, sin embargo, el modelo de negocios implementado por estas cadenas farmacéuticas se ha constituido en uno de los principales factores de desarrollo de esta actividad frente al covid-19 en esta zona de la geografía manabita. Al mismo tiempo que estos negocios desde el inicio de la pandemia implementaron las medidas de bioseguridad y distanciamiento social.

Datos tomados de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) (2020) señalan:

Desde el inicio de la emergencia, las farmacéuticas acogieron las medidas restrictivas y promovieron entre sus asociados su cumplimiento para mantener, en la medida de lo posible, la continuidad de las actividades en condiciones de seguridad. Se han

implementado modalidades de trabajo a distancia y jornadas laborales flexibles, y se han postergado eventos, suspendido viajes y apoyado la realización de actividades de sensibilización y difusión de información para la prevención de los contagios (pág. 15)

Según el criterio de Barboza (2020) se manifiesta lo siguiente:

La población asiste desde su encierro a la vertiginosa expansión de una infección hasta ahora inédita, lo que genera miedo, confusión, desconfianza ante la información recibida y las medidas adoptadas por las autoridades e incertidumbre sobre la finalización del estado de alarma y la vuelta escalonada a una forma de vivir cuyas condiciones se desconocen. Junto a la tragedia de las vidas perdidas, la magnitud de las gravísimas consecuencias que tiene y tendrá la pandemia sobre la economía compone un escenario muy complejo y difícil (pág. 13)

Factores como la planificación en el sector farmacéutico frente al COVID 19 de la zona urbana del cantón Flavio Alfaro han logrado que esta actividad no se detenga, por el contrario su volumen de ventas ha crecido, al respecto Erazo, Puente, & Flores (2020) expresa que:

La alta capacidad de planificación de estas cadenas de farmacias se basa en realizar un análisis que incluye el estudio de la situación presente del sector comercial, es decir su entorno externo e interno, puede ser su entorno general y el mercado, así como la situación por la que atraviesa en la actualidad. Posteriormente se basa en un plan fundamentado en las tácticas descritas, en base a toma de decisiones a nivel local de los pequeños negocios o a nivel operativo, como planes estratégicos y planes de actuación (pág.17)

Actualmente el sector farmacéutico se constituye en factor relevante de la economía ecuatoriana, generando plazas de trabajo, comercializando productos farmacéuticos y una gran variedad de productos afines. Por lo que la indagación buscó analizarlos factores que han permitido un crecimiento empresarial de las farmacias a pesar estar viviendo una pandemia que afecta a toda la sociedad. La averiguación se obtuvo en la zona urbana del cantón Flavio Alfaro utilizando información del crecimiento farmacéutico comprendido

entre el primer, y tercer trimestre del período 2020.

En este sentido, se plantea en la investigación analizar los factores de desarrollo empresarial en el sector farmacéutico frente al COVID19 de la zona urbana del cantón Flavio Alfaro así como también identificar los factores que aportan al desarrollo empresarial en el sector farmacéutico durante la pandemia en este sector de la provincia de Manabí, de la misma forma, realizar un estudio de campo con la finalidad de recolectar información de primera mano que permita comparar las cifras de desarrollo del sector farmacéutico de la zona urbana del cantón Flavio Alfaro que comprenden el primer, segundo y tercer trimestre del período 2020 y finalmente determinar las causas y efectos del crecimiento empresarial en el sector farmacéutico de la zona urbana del cantón Flavio Alfaro en tiempos de pandemia COVID19.

En la actualidad el sector farmacéutico forma parte importante de la economía del país, ha permitido generar empleos, productos nuevos y diversidad de servicios. En este sentido, es fundamental conocer cuáles son los factores de desarrollo empresarial en el sector farmacéutico frente al COVID 19 de la zona urbana del cantón Flavio Alfaro.

Al respecto Cevallos & Mejía (2021) destacan que:

En Ecuador, el sector farmacéutico tiene una fuerte dependencia de las importaciones, tanto de medicamentos como de materia prima y material de empaque para los productos farmacéuticos producidos localmente. El sector farmacéutico es uno de los de mayor dinamismo y relevancia para la economía de un país. Por la naturaleza de su actividad, se caracteriza por sus altos niveles de inversión en investigación e innovación. Asimismo, por su contribución al cuidado de la salud es considerado un sector estratégico para las autoridades gubernamentales, con quienes suele mantener una estrecha relación comercial

En base a la publicación de la Escuela Politécnica del Litoral (ESPOL) (2018) se identifica lo siguiente:

Debido a su naturaleza como proveedora crítica de fármacos para la atención de salud de la población en general, la industria farmacéutica es considerada generalmente de importancia estratégica para las autoridades gubernamentales, y, en consecuencia, se encuentra sujeta a regulaciones particulares en aspectos relativos a su funcionamiento y distribución de su producción, tanto al interior de los países como en el contexto de comercio exterior (pág.58)

En la actualidad el sector farmacéutico forma parte importante de la economía de nuestro país, ha permitido generar empleos, comercializar productos nuevos y diseñar una diversidad de servicios. La presente investigación busca analizar los factores que han permitido un crecimiento empresarial de las cadenas farmacéuticas a pesar de estar viviendo una pandemia que afecta uniformemente a la sociedad. Pero así mismo las consecuencias que tiene la concentración de los medicamentos en manos de pocas comercializadoras en perjuicio de la iniciativa local.

Desde el punto de vista de Ziglio (2019) se señala que:

La función de promoción que las comercializadoras de medicinas o farmacias pueden jugar es aún muy poco utilizada. Así, este tipo de negocios pueden jugar un papel mucho más importante en la promoción de la protección de la salud contra los riesgos y peligros que amenazan a una población determinada. Las farmacias podrían defender la búsqueda de un entorno físico y social que promueva la salud. Todo esto aumentaría la credibilidad que debe tener este tipo de actividades comerciales en la promoción de la salud, cabe mencionar que existe una diversidad de metodologías de trabajo de envergadura del negocio (pág.58)

En los actuales momentos la humanidad se encuentra en una situación muy delicada y desesperada debido a la pandemia del COVID-19, lamentablemente la sociedad en general no estuvo preparada, la ciencia aún no logra tener una respuesta a largo plazo y las vacunas que están a disposición de los países más desarrollados no garantizan más allá de dos años de protección en el mejor de los casos.

Por lo tanto, la sociedad seguirá por lo menos durante el año 2021 consumiendo una gran

cantidad de medicamentos para tratar de contener las oleadas de este virus.

En este sentido, las farmacias juegan un rol fundamental en la sociedad frente al COVID19, dotando de medicamentos que se consideran pueden ayudar al tratamiento de esta enfermedad y consecuentemente los factores de desarrollo empresarial en el sector farmacéutico contribuyen para que el negocio sea cada día más rentable, aunado a las políticas de comercialización que actualmente se han implementado.

Las cadenas farmacéuticas se originan de tres grandes empresas, los dueños tienen un alto poder económico, que les permite gobernar el mercado farmacéutico, debido a que manejan estrategias desleales para eliminar a las farmacias independientes, por esta razón se da el crecimiento de las cadenas y la reducción de las farmacias independientes. Estas grandes empresas cuentan con laboratorios farmacéuticos y distribuidores, que se encargan de importar medicamentos internacionales y después comercializarlos, en donde intervienen las siguientes cadenas: *Pharmacys*, Cruz Azul, FYBECA, Sana Sana, *Medicity* y Económicas (Vásquez, 2015, pág. 25)

Sin embargo, no todas las farmacias que funcionan a nivel del territorio ecuatoriano pertenecen o trabajan bajo la tutela de las grandes cadenas de farmacias, a nivel del sector rural existen farmacias que funcionan de manera independiente, haciendo grandes esfuerzos por competir con las cadenas farmacéuticas. Quizás una ventaja que pudiera tener este tipo de negocios es la atención al cliente en donde sus propietarios dan una atención personalizada y afectiva a sus usuarios. Lo cual contrasta con la atención de las grandes farmacias que está menos relacionada con el trato personal y solo se desarrolla en función de realizar una venta. Pero adicionalmente Zambrano (2020) identifica que:

Por tratarse de pequeños negocios farmacéuticos que no cuentan con el suficiente capital de trabajo ni experiencia en el mercado de la comercialización de medicinas, es importante centrarse en los problemas de atención en los negocios, algunos de los cuales tienen relación directa con la capacitación y el servicio al cliente dentro del mismo(pág.7)

Al respecto Iparraguirre (2019) identifica lo siguiente:

La satisfacción del cliente se vuelve cada vez más exigente, porque existe ahora mayores opciones que van más allá de los precios y que tiene que ver con la experiencia de compra, es decir: la calidad del servicio. La lealtad se obtiene como consecuencia de esta satisfacción y de la manera en que las organizaciones exceden las expectativas de sus clientes; dicha satisfacción debe ser un proceso continuo que permita generar un ciclo de constante renovación, agregando valor(pág.9)

En la provincia de Manabí las PYMES relacionados con la comercialización de medicamentos a través de las farmacias están en auge, solo basta echarle una mirada a la cantidad de farmacias que existen en determinadas zonas urbanas en donde se encuentra prácticamente una a lado de otra, compitiendo por atraer a los usuarios por medio de la implementación de distintas estrategias de mercadeo.

Como se puede apreciar en la tabla 1 el porcentaje de participación de las grandes farmacéuticas ha ido en aumento, esto es fruto del incremento de las redes de farmacias, asociado a una estrategia de publicidad agresiva de comercialización y a la venta de una variada gama de productos que muchas veces no tienen nada que ver con el propósito que normalmente tiene una farmacia.

Al respecto Delfín & Acosta (2016) identifica que:

El desarrollo empresarial articula diferentes elementos con los que se puede llevar a una organización hacia el logro de sus objetivos. Elementos como crecimiento económico, cultura empresarial, liderazgo, gestión del conocimiento e innovación. Este es un concepto integrador con el que se puede lograr un impacto positivo en las organizaciones mediante el reconocimiento de las capacidades del capital humano. Alcanzar un desarrollo empresarial le permitirá al empresario de una determinada Pyme aprovechar las oportunidades que se le presentan a la empresa en un entorno globalizado

Dentro de los factores de desarrollo empresarial, en este caso del sector farmacéutico, existen diversos elementos empresariales que deben constituirse como un marco dentro del cual realizar esta actividad. Sin embargo, la realidad es que este sector de la economía está siendo

monopolizado por pocas empresas que acaparan el mismo y en donde muchas farmacias independientes han ido desapareciendo o han sido absorbidas por estas grandes corporaciones que los han obligado a cerrar debido a las estrategias agresivas de hacer negocios. Pero adicionalmente la prevalencia de fallas estructurales que evidencian las farmacias pequeñas no les permite asumir una postura de competitividad lo cual condicionan su permanencia en el mercado.

En la investigación realizada por Terán, Montenegro, García, Realp, Villarreal, & Fernández (2017) se menciona que:

De los problemas principales que afecta a las variables del comportamiento organizacional empresarial definidas en las farmacias objeto del presente estudio, determinó que las variables más afectadas actualmente son: comunicación, estilos de liderazgo, políticas, toma de decisiones en grupo, políticas y prácticas de los recursos humanos

Pero adicionalmente Salar (2020) agrega lo siguiente:

El nuevo COVID19, ha supuesto una verdadera crisis sanitaria, los farmacéuticos comunitarios, al igual que otros colectivos, han tenido que adaptar y reforzar algunas de sus funciones para dar una respuesta eficaz a las necesidades sanitarias de la población. A pesar de las dificultades, los farmacéuticos han estado en la primera línea de lucha contra el virus, readaptando sus instalaciones con medidas de seguridad, resolviendo todo tipo de consultas de la población y prestando servicios que se han demostrado de especial utilidad y necesidad durante la pandemia, como la atención farmacéutica domiciliaria a través de la dispensación de medicamentos y productos sanitarios con entrega en el domicilio de los usuarios(pág. 1)

Los factores de desarrollo empresarial involucran diversos relacionados con el negocio, a nivel de la actividad comercial en el cantón Flavio Alfaro es muy activa, toda vez que acuden una gran cantidad de personas que viven en las zonas rurales y por lo tanto no se respeta el distanciamiento social provocando, a la fecha, un incremento en los casos de contagio del COVID19. En este sentido, la demanda de medicamentos ha sufrido un incremento lo cual a

nivel de negocio de las farmacias es beneficioso. Sin embargo, a nivel de capacitación del personal hay mucho por hacer.

En conformidad a las cifras publicadas en abril 2021 por COVID-19 en Flavio Alfaro al igual que toda la provincia de Manabí está en estado de confinamiento debido a que han registrado un aumento de casos. Cabe destacar, que este virus afecta a la población en general, y por ello la sociedad hace frente a la misma previniéndose mediante las compras de medicamentos e insumos médicos, lo que significa el aumento de la demanda de estos productos en las farmacias del cantón.

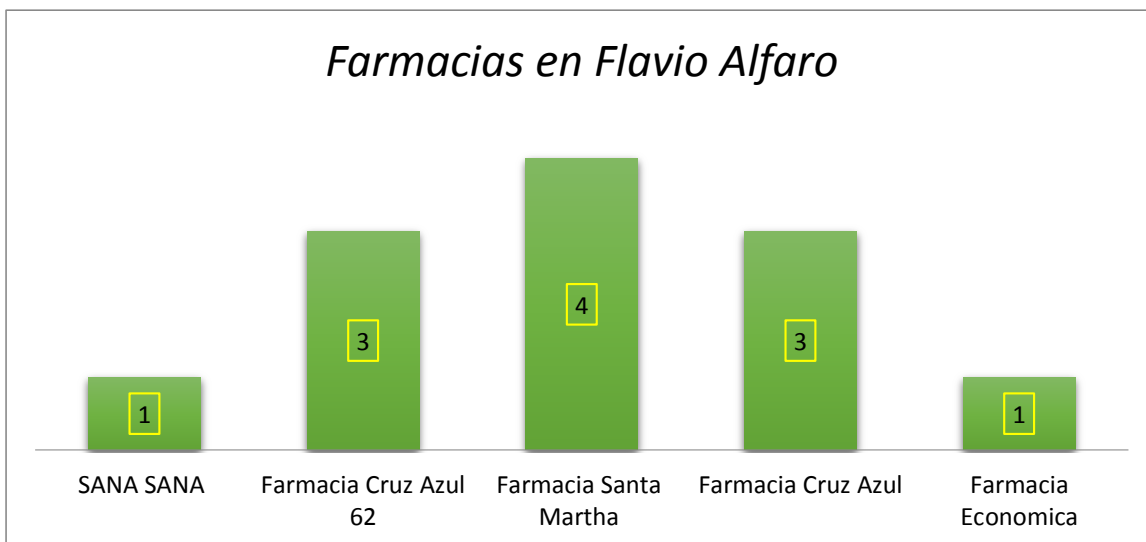
Según la investigación realizada por Briones (2014) se menciona que:

El Grupo DIFARE es una de las distribuidoras farmacéuticas de mayor renombre del Ecuador, debido a su gran crecimiento a nivel nacional, se requiere constantemente de personal para que labore, aunque eso signifique que estas personas no tengan un amplio conocimiento en cuanto a servicio al cliente entre otros procesos, por lo que ha representado una serie de inconvenientes tanto interna como externamente. La ausencia y capacitaciones en los auxiliares de las farmacias, puede generar varios inconvenientes, debido a que el área de salud requiere de personas aptas y con conocimientos amplios, para un mercado tan exigente y delicado como este

Otro de los factores de desarrollo empresarial frente a la declaratoria de emergencia por la pandemia del COVID 19, y no menos importante, guarda relación con tres aspectos fundamentales que son la adecuación de la infraestructura, la capacitación y la protección del personal para que puedan cumplir con las recomendaciones del COE cantonal en función de precautelar la salud de los colaboradores en las farmacias. Estas medidas deben ser de cumplimiento obligatorio toda vez que la mayoría de las farmacias en Flavio Alfaro tienen el servicio de entrega a domicilio, es fundamental que las personas encargadas de las entregas tengan muy presente este tipo de normativas de seguridad sanitaria.

### **Gráfico 1**

*Número de Farmacias del cantón Flavio Alfaro*



**Nota.** El gráfico muestra la distribución de las farmacias que existen en el cantón Flavio Alfaro. Tomado de (Control Sanitario, 2018) cuya fuente es: <https://www.controlsanitario.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/01/1ER-TRIMESTRE-2018.pdf>

Factores de desarrollo empresarial en el sector farmacéutico frente al COVID-19 de la zona urbana del cantón Flavio Alfaro en donde las farmacias independientes y las grandes cadenas de farmacias cumplen un importante papel en la economía en aspectos de la salud este sector de la geografía provincial. Se busca analizar los factores que han permitido un crecimiento empresarial de las farmacias a pesar estar viviendo una pandemia que afecta uniformemente a la sociedad. Por consiguiente, determinar los factores de desarrollo empresarial en el sector farmacéutico en donde haya que trabajar en función de mejorar la comercialización de medicinas y demás materiales para proteger la vida de las personas evitando un potencial contagio.

En este contexto, la investigación plantea el Objetivo general el cual indica Analizar los factores de desarrollo empresarial en el sector farmacéutico frente al covid-19 de la zona urbana del cantón Flavio Alfaro. Por otra parte, se plantean los siguientes Objetivos específicos:

- **OE1.** Identificar los factores que aportan al desarrollo empresarial en el sector farmacéutico durante la pandemia por Covid-19 de la zona urbana del cantón Flavio Alfaro.

- **OE2.** Comparar el volumen de ventas del sector farmacéutico de la zona urbana del cantón Flavio Alfaro que comprenden el primer, segundo y tercer trimestre del período 2020.
- **OE3.** Determinar las causas y efectos del crecimiento empresarial en el sector farmacéutico de la zona urbana del cantón Flavio Alfaro en tiempos de pandemia Covid-19.

En lo relacionado con la Justificación del problema, es necesario mencionar que el sector farmacéutico es una empresa bastante competitiva en el Ecuador, misma que ha tenido un crecimiento empresarial en diferentes sectores del país por causa de la pandemia del coronavirus. Por esta razón, la investigación se enfocará en el crecimiento empresarial del sector farmacéutico frente al COVID 19 de la zona urbana del cantón Flavio Alfaro debido que antes de la emergencia sanitaria no se presenciaba el incremento continuo de establecimientos de farmacias como está ocurriendo en la actualidad, pero la demanda de los medicamentos e insumos farmacéuticos ha crecido entre marzo agosto que ha provocado la escasez de varios de estos productos, incentivando a empresas farmacéuticas en establecerse en una zona pequeña en población, Flavio Alfaro es un cantón con pocos habitantes según encuestas del Instituto Nacional de Estadísticas y Censo(INEC).

De acuerdo a lo indicado, el autor considera el sector farmacéutico ha tenido un gran auge en los últimos años, a consecuencia de esta actividad empresarial en la actualidad ya casi no se pueden encontrar farmacias independientes, en su lugar se encuentra es una serie de redes de farmacias que se despliegan en todo el territorio ecuatoriano y que comercializan toda clase de productos en el esmero de captar el mayor número de usuarios.

Desafortunadamente, muchas de las farmacias independientes han sido absorbidas por estas grandes redes en el mejor de los casos y otras sencillamente han tenido que cerrar debido a la presión de competir con estas grandes franquicias farmacéuticas.

En base a la información proporcionada, relacionada con los factores de desarrollo empresarial en el sector farmacéutico frente al COVID-19 de la zona urbana del cantón Flavio Alfaro se estima que la ejecución de la indagación es relevante al problema vinculado

con la incidencia que tuvieron y siguen teniendo las farmacias en la provisión de medicinas durante la pandemia del COVID 19. Tiene concordancia con el nexo que debe establecerse entre los factores de desarrollo empresarial y el servicio al usuario.

Al mismo tiempo, procurar conservar la fidelidad del usuario en función de satisfacer las necesidades de medicinas que tiene, caso contrario este tipo de PYMES no podrá establecer una diferenciación de las demás redes farmacéuticas perdiendo la competitividad.

Por otra parte, la investigación genera mucho interés, debido a que se formulan conceptos y teorías respecto de la temática planteada, Factores de desarrollo empresarial en el sector farmacéutico frente al COVID-19 de la zona urbana del cantón Flavio Alfaro. Para tal efecto, se identifica los factores que aportan al desarrollo empresarial en el sector farmacéutico durante la pandemia por COVID-19 de la zona urbana del cantón Flavio Alfaro, así como también se identifica el volumen de ventas del sector farmacéutico de la zona urbana del cantón Flavio Alfaro y finalmente se determina las causas y efectos del crecimiento empresarial en el sector farmacéutico de la zona urbana del cantón Flavio Alfaro en tiempos de confinamiento social.

La indagación vinculada con el temase recolectó datos provenientes de los distintos proveedores, en los cuales se detalla la dinámica de este negocio y los márgenes de ganancia. Al respecto se ubica en la Tabla 2. Pero adicionalmente las cadenas farmacéuticas con frecuencia tienen ofertas y promociones que incentivan a sus clientes a mantener cierta fidelidad con el negocio, así tenemos que la cadena de Farmacias Santa Martha se caracteriza por las ofertas que tiene los días viernes y sábados, en donde, por ejemplo: El complemento alimenticio para madres en estado de lactancia se la comercializa con descuento, así como los días miércoles existen descuentos para todos los productos que comercializa estas farmacias. La información obtenida identifica los factores que aportan al desarrollo empresarial en el sector farmacéutico durante la pandemia por COVID-19 de la zona urbana del cantón Flavio Alfaro. Permite tener elementos de juicio para comparar las cifras de desarrollo del sector farmacéutico de la zona urbana de este sector de la economía.

### **Tabla 3**

*Proveedores farmacéuticos*

Nº	Proveedor	Descripción	P. Unidad	P.V.P	% Ganancia
01	INDUNIDA	Ivermin tabletas x4	2,00	2,08	4%
02	G.M LABORATORIO	Complexigeme ampolla 10ml	3,00	3,16	5.3%
03	LIFE LAB	Cloruro sodio 0.9% 1000ml life	2,00	2,38	19%
04	GENFAR	Dexametasona amp 8mg x1 amp	0,65	0,70	7.6%
05	CHALVER	Enoxpar sol iny 60mg/0.6ml x 2	7,50	8,12	8.2%
06	LIFE LAB	Buprex migra compr x 20	0,50	0,55	10%
07	GRUPO FARMA S.A	Venofer amp.x 5	3,30	3,42	3.6%
08	ABBOTT NUTRI	Pediasure chocolate 400gr	16,69	18,80	12.6%
09	ABBOTT NUTRI	Ensure advance chocolate 400gr	20,00	21,81	9%
10	ECUAQUIMICA GENERICOS	Alcohol Santa Martha 1 litro	3,50	3,90	11.4%
11	IMPORT BOHORQUEZ	Equipo de suero herenco x 1	0,65	0,75	15.3%
12	GRUMENTHAL	Tramal amp.100 mg caja x 5	0,82	0,95	15.8%
13	BAGO LAB. FARMACEUTICO	Somazina 500mg ampolla x 5	6,40	6,98	9%
14	GRUMENTHAL	Dolrad ampolla x25	0,42	0,46	9%
15	FARMAYALA	Fluimucil amp.300 mg x5	1,76	1,89	7%
16	FARMAYALA	Fluimucil eferv.tab.600 x20	0,95	1,06	11%
17	INDUNIDA	Raquiferol 2000 ui amp x5	2,50	2,63	5%
18	GF	Alcohol antibac spray 200ml	1,50	1,99	3.5%
19	GF	Alcohol antibacterial500ml	2,30	2,50	5%
20	LAP QUALIPHARM	Birm 120m	25,00	25,00	0%

**Nota.** Tabla muestra la descripción de alguno de los medicamentos que se comercializan en las farmacias del cantón Flavio Alfaro. Fuente: Investigación de campo (2021)

Por lo expuesto anteriormente, se formula el problema de la investigación el cual está relacionado con:

¿Cuáles son los factores de desarrollo empresarial en el sector farmacéutico frente al COVID 19 de la zona urbana del cantón Flavio Alfaro?

## **Factores de desarrollo empresarial**

Las PYMES se constituyen es factores fundamentales para la prosperidad económica de una nación, se erige como la proveedora de fuentes de trabajo, en el caso de las farmacias, estas se constituyen en elementos esenciales para el desarrollo económico. En lo que constituyen las farmacias en la dinámica económica, este sector representa un importante porcentaje de la misma. Se instituye como un factor económico a nivel nacional ya que al incidir directamente en la creación de fuentes de trabajo.

De acuerdo con González (2021) se plantea lo siguiente:

El bienestar económico depende de los factores que influyen en el crecimiento económico. Por ejemplo, en el caso del desempleo, cuando la tasa de desempleo de un país es alta, la riqueza de las familias se ve afectada, puesto que los ingresos que perciben serán menores y, en consecuencia, les será más difícil satisfacer sus necesidades (pág. 21)

En relación con la problemática expuesta, antes de implementar cualquier tipo de emprendimiento es fundamental tener en cuenta los impactos que se ejerce con relación a la comunidad y su entorno, a fin de cuentas, es la sociedad en su conjunto la que determina la factibilidad o no de un proyecto de emprendimiento, es la sociedad la que aporta con el elemento económico para la sustentabilidad de una empresa. A criterio de Cárdenas, Ramos, Beltrán, & Pazos (2019) se plantea que:

Dentro de los factores de desarrollo empresarial de debe tener en cuenta los impactos medioambientales y sociales que generan cada acción que realiza, de allí la importancia de tener administradores conscientes de la manera en la que se desarrollan los productos y la forma como las comunidades lo perciben. En otras palabras, cada gerente y trabajador debe estar comprometido con el hacer, saber y emplear las estrategias que le darán mejores oportunidades a todos, en perfecta relación con el medio ambiente y sus comunidades (pág. 685)

En relación a la idea anterior Gómez & Jiménez (2020) identifica que:

Las teorías administrativas dan cuenta de la búsqueda permanente de mejora de los indicadores referentes a productividad y competitividad. A su vez, desde la academia se han formulado posturas y conceptos sobre su análisis y medición, que en su mayoría la vinculan con diversos factores basados en la investigación, la innovación y el desarrollo. En la gestión y el desarrollo empresarial de hoy, no es posible únicamente pensar en estrategias ligadas al precio o a la diferenciación básica, se requiere pensar en el desarrollo de nuevo conocimiento, capacidades dinámicas y referente a estas, una gran capacidad de adaptación e innovación de organizaciones que enfrentan el ambiente turbulento, complejo y volátil que caracteriza al mercado del siglo XXI (pág. 66)

Actualmente las PYMES dan mayor importancia al desarrollo del talento humano para conseguir ventajas sobre otros negocios, independientemente de la envergadura de los mismos y en donde se encuentra vinculada la satisfacción de los colaboradores con la productividad del negocio. En este sentido, al mejorar y optimizar los aspectos de la productividad esto va a depender del mejoramiento de las relaciones entre empleado y patrono, de su aporte de criterios a la hora de resolver los problemas. Es así que, la participación aumenta el poder de las personas sobre las decisiones de cualquier PYMES, por lo que se interpreta en una mayor productividad y ayudará a mejorar las capacidades y sobre todo la participación de los colaboradores.

A nivel de la comercialización de medicamentos Campuzano *et al* (2017) manifiesta el siguiente criterio:

Que debido a la globalización de la economía y de los mercados la gran mayoría de las distribuidoras de medicinas enfrentan un entorno más competitivo y que se encuentra en constante cambio, se hace necesario que se desarrollen y apliquen estrategias innovadoras con información válida sobre los productos y sus competidores, emprendiendo acciones para despertar el interés y para lograr retener a todos sus usuarios

En base a lo mencionado, es importante visualizar que los factores de desarrollo empresarial no solo están vinculados o tienen relación con la dinámica del negocio en la parte comercial.

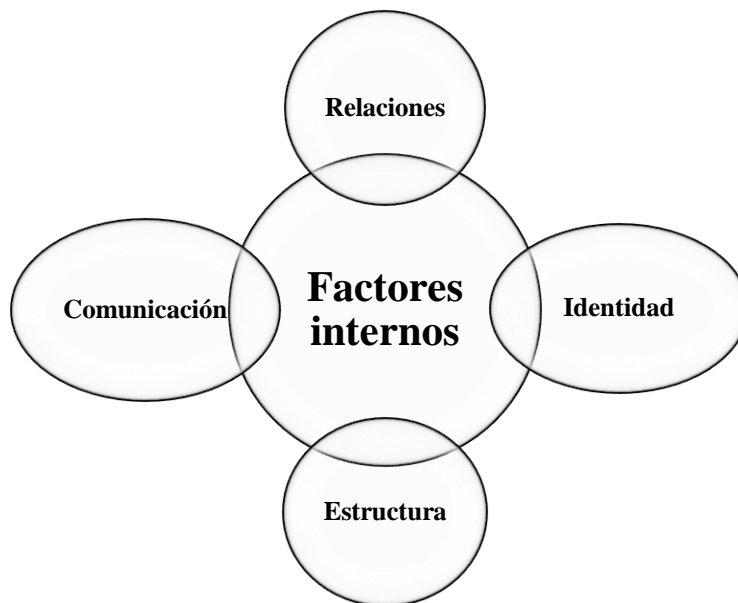
Actividades comerciales como la distribución de medicinas están vinculadas con aspectos que son muy sensibles para las comunidades ya que se trata de la salud de las personas. Por lo tanto, la gestión administrativa desarrollada en esta actividad comercial genera impacto en la sociedad, en la actualidad la situación sanitaria que vive el mundo por efecto del COVID 19 hace que los requerimientos de estos servicios se hayan incrementado mientras que la movilidad de las personas se ha limitado, obligando a que este sector de la economía se reinvente y ofrezca nuevos servicios.

Como consecuencia de la pandemia la modalidad de entrega a domicilio se ha vuelto una constante a nivel de Ecuador. Por doquier existen farmacias de diferentes cadenas que han cambiado la metodología de sus servicios, pero así mismo cada una de ellas comercializa productos que se considera tienen la aceptación de sus clientes, cada una de ellas trabaja con determinados proveedores que le garantizan un margen de ganancia adecuada. Pero sobre todo cada uno de estos negocios oferta distintos servicios y modalidades de ventas lo cual ha desarrollado una relación particular con sus clientes, la intención es mantener la fidelidad de sus usuarios (Zambrano, 2020)

### **Factores internos**

Los factores determinantes en el funcionamiento de un negocio giran en torno básicamente de cuatro elementos fundamentales, como se muestra en el gráfico 2, en donde las relaciones, identidad, estructura y comunicación en su conjunto deben articular sus funciones con el propósito de ofertar servicios o productos dentro de un marco de competitividad y un ambiente empresarial que priorice la identidad de la empresa basado en un ambiente de trabajo en donde cada uno de los colaboradores se sientan a gusto y den lo mejor de cada uno de ellos para lograr el éxito personal y corporativo, dando respuesta a las necesidades fundamentales de una sociedad que en la actualidad está inmersa en una pandemia como nunca antes se ha registrado y que no ha obligado a confinarnos para salvar la vida propia y de nuestros seres queridos.

**Gráfico 2**  
*Factores internos*



**Nota.** El gráfico muestra los factores internos del desarrollo empresarial. Tomado de (Leyva, Cavazos, & Espejel, 2018, pág. 1)

Como lo representa el Gráfico 2, los factores internos que rigen a una PYMES se fundamentan en cuatro pilares que están relacionados con el negocio, es decir la relación propietario / colaborador la cual debe estar apegada a la normativa vigente, por otra parte, la identidad corporativa que tiene relación con la imagen que proyecta el negocio la cual debe ser cuidada por todos los que forman parte de este negocio, al igual que la comunicación permanente en todas las estructuras. La dinamización de los factores internos permite un fortalecimiento de la competitividad e imagen corporativa.

En definitiva, la competitividad empresarial requiere un equipo de trabajo dinámico, actualizado, abierto al cambio organizativo y tecnológico, y consciente de la necesidad de considerar a los miembros de la organización como un recurso de primer orden al que hay que cuidar. Sin embargo, se puede afirmar que este suele ser uno de los puntos débiles de un elevado número de empresas que ha desaparecido o tienen problemas en coordinar los factores internos para lograr un funcionamiento adecuado. En este sentido, Leyva, Cavazos, & Espejel (2018) indican que:

Los negocios no tiene otra opción, deben estar preparados para dar respuestas a los cambios para el logro de sus objetivos organizacionales que les ayude a lograr competitividad empresarial; en este contexto también se encuentran las Pequeñas y Medianas Empresas (PYMES), que por sus características estructurales suelen encontrarse en desventaja respecto de la gran empresa que tiene a su disposición mayores recursos y capacidades(pág. 1)

La presencia permanente de las PYMES en la dinámica económica es la finalidad de la misma, la cual debe afrontar la competencia, las necesidades y las exigencias de sus usuarios; entre los aspectos internos que estimulan la dinámica de estos negocios para seguir en el mercado, están: el mejoramiento de los procesos, la capacitación de los colaboradores, la capacidad gerencial y el buen nombre del negocio. En este sentido, Cárdenas, Ramos, Beltrán, & Pazos (2019) plantean lo siguiente:

Es importante elevar la conciencia empresarial, solo mediante este accionar se podrá reconducir los cambios que buscan insertar los objetivos de desarrollo sostenible. Es decir, debe darse unas condiciones permeables que propicien encaminar los objetivos hacia su consecución y adecuar los espacios comunitarios a los nuevos esquemas de interés social (pág. 698)

Desde una perspectiva más general se identifica un elemento fundamental para el funcionamiento interno de un negocio, en donde (Díaz, 2018)menciona que:

La competitividad es un elemento indispensable para el éxito empresarial. Para ello, se necesita que las capacidades internas organizacionales sean objetivamente evaluadas y que se establezcan estrategias de mejora, desarrollo y consolidación. El desempeño organizacional y el éxito competitivo se encuentran apoyados principalmente en los recursos internos de la empresa, los cuales se consideran más importantes que los recursos externos, ya que un adecuado desempeño de aquellos puede generar una ventaja competitiva

La importancia de los propietarios de las farmacias del cantón Flavio Alfaro el desarrollo de sus capacidades organizacionales a nivel interno, lo cual les obliga a optimizar la gestión

empresarial frente a la pandemia del COVID19, en un punto en donde se debe buscar la excelencia empresarial innovando y poniendo a la orden de sus clientes estrategias de comercialización dinámicas que hagan atractivo el negocio. Por otra parte, se hace evidente que la población ha incrementado su participación en las transacciones bancarias online, lo cual es una política que muchas farmacias han adoptado, agilitando y brindando mayor comodidad y seguridad a sus clientes, lo cual ha vuelto más competitivas a estas PYMES.

### **Factores externos**

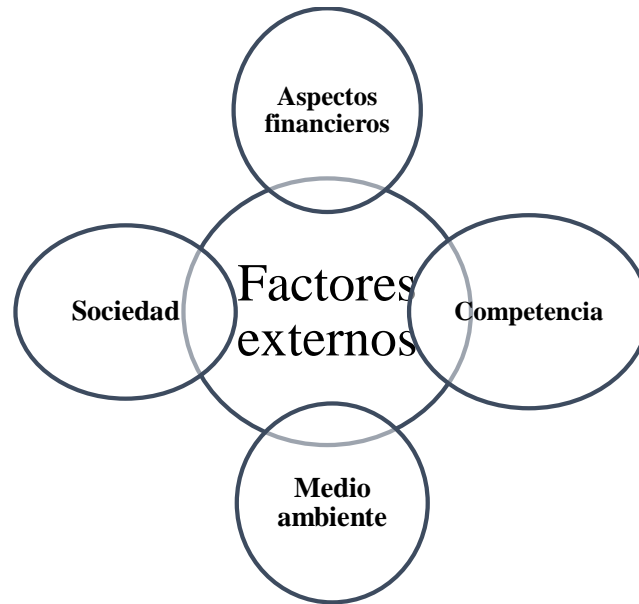
Si bien es cierto que la operatividad de las PYMES exige una gran variedad de aspectos que afectan las operaciones que se realizan con la finalidad de satisfacer la demanda de los usuarios; aspectos como, por ejemplo; recursos, productividad, eficiencia y eficacia que están vinculados a los factores externos que involucran a las operaciones del negocio. Desde el punto de vista de Herrera, Granadillo, & Gómez (2018) se expresa que:

La empresa puede controlar los factores de los cuales dispone, pero existen hechos en el mercado que son quienes determinan el alcance real de los resultados, pues los factores y ambientes externos pueden afectar significativamente la estructura de gestión de una determinada empresa (pág. 49)

Los factores como el medio ambiente son los recursos naturales requeridos como insumos o que son afectados por las actividades empresariales. Estos factores están ligados a las características físicas del entorno, a la naturaleza, los recursos naturales, los fenómenos naturales, el clima, etc. Sobre el tema Yáñez & Pazmiño (2015) hace la siguiente reflexión:

Las empresas deben considerar algún tipo de impacto a los factores o fuerzas naturales provocado por el uso de recursos en la elaboración de sus productos o servicios, una fuerza o factor natural por ejemplo es el cambio de clima, que pueden provocar largos periodos de sequías, así como larga temporada de lluvia y estos aspectos pueden influir en las actividades de la empresa en la comercialización de sus productos o servicios(pág. 171)

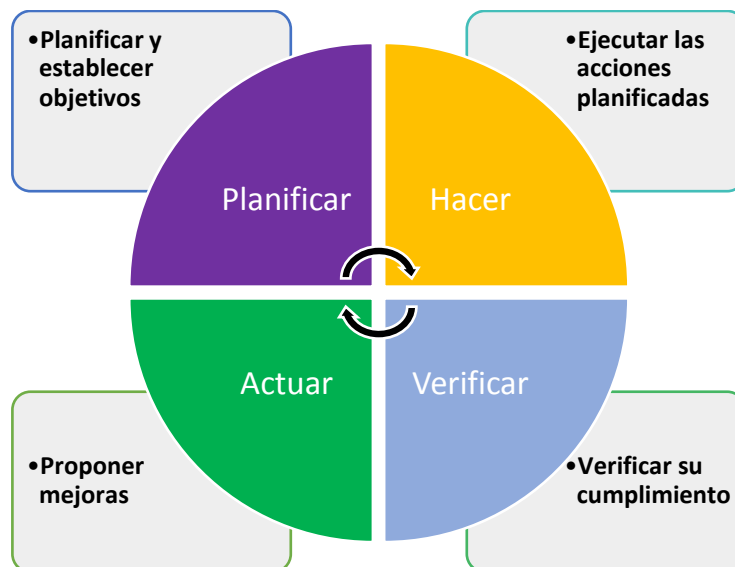
**Gráfico 3**  
*Factores externos*



**Nota.** El gráfico muestra los factores internos del desarrollo empresarial. Tomado de (Barbarán, Arteaga, Caballero, Rodríguez, & Neciosup, 2018, pág. 1)

### Ciclo de mejora continua

**Gráfico 4**  
*Proceso de mejora continúa*



**Fuente:** Delgado (2020)

De acuerdo con la publicación de Isotools (2015) las fases del ciclo Planificar, Hacer, Verificar y Actuar (PHVA) conforman cuatro conceptos corresponde a cada una de las fases o etapas del ciclo:

- **Planificar:** En la etapa de planificación se establecen objetivos y se identifican los procesos necesarios para lograr unos determinados resultados de acuerdo con las políticas de la organización. En esta etapa se determinan también los parámetros de medición que se van a utilizar para controlar y seguir el proceso.
- **Hacer:** Consiste en la implementación de los cambios o acciones necesarias para lograr las mejoras planteadas. Con el objeto de ganar en eficacia y poder corregir fácilmente posibles errores en la ejecución, normalmente se desarrolla un plan piloto a modo de prueba o testeo.
- **Verificar:** Una vez se ha puesto en marcha el plan de mejoras, se establece un periodo de prueba para medir y valorar la efectividad de los cambios. Se trata de una fase de regulación y ajuste.
- **Actuar:** Realizadas las mediciones, en el caso de que los resultados no se ajusten a las expectativas y objetivos predefinidos, se realizan las correcciones y modificaciones necesarias. Se toman las decisiones y acciones pertinentes para mejorar continuamente el desarrollo de los procesos

Dentro de este mismo orden de ideas Delgado (2020) identifica que:

Resulta claro que la mejora continua canaliza la satisfacción del cliente, por lo que los empresarios deben encontrarse dispuestos a direccionar estrategias; manteniendo una supervisión constante en los procesos, motivando a los involucrados, implementando ambientes de trabajo adecuados, brindando capacitación en el área para que sean más competitivos y puedan lograr los estándares de calidad del producto y del servicio, asegurando así la fidelización del cliente. Asimismo, deben brindar la oportunidad a los trabajadores de expresar sus sugerencias, haciéndolos partícipes en la toma de decisiones, generando un liderazgo participativo lo que permitirá optimizar su desempeño (pág. 97)

## **Sector farmacéutico**

Partiendo del criterio de Moreno & Valero (2020) se menciona lo siguiente:

La importancia y transformación de la industria farmacéutica a nivel mundial se encuentra de una manera influenciada por un conjunto de factores que le da una naturaleza única y forman el marco sobre el cual considerar el desempeño de sus niveles de competencia. Las medicinas constituyen un producto básico y de uso masivo, por la magnitud del mercado, países con industrias locales limitadas tienen a incurrir en fuertes déficits comerciales, la demanda de fármacos se encuentra determinada por las interrelaciones entre pacientes, médicos, entidades aseguradoras y farmacéuticos, expiración de patentes, resulta una constante disminución de ingresos para muchos de los mayores actores (pág. 106)

Según Valdés, Saavedra, & Gutiérrez (2021) se identifica que:

A nivel mundial el impacto financiero de las pandemias de la covid-19 en las cotizaciones de las empresas farmacéuticas del índice S&P 500, los retornos anormales promedio presentan valores tanto positivos como negativos, lo que permite inferir la existencia del impacto medible de los reportes de la OMS en las empresas farmacéuticas incluidas en este índice. El análisis de los eventos relativos a los comunicados de la OMS respecto a la declaración de la pandemia, como amenazas a la salud a nivel mundial, permitió observar rendimientos anormales positivos en las empresas farmacéuticas (pág. 14)

En la actualidad, las organizaciones de gran dinamismo se ven desarrolladas por buenos líderes, los mismos que se adaptan a las necesidades cambiantes y se transforman de acuerdo con las exigencias y requerimientos del medio cambiante. En este sentido, las PYMES del sector farmacéutico, tienden a ser afectadas por un conjunto de variables internas y externas, que requieren cambios significativos y conllevan a realizar esfuerzos de mejora, donde el éxito o fracaso de las PYMES es determinante, dependerá, en gran medida, de la calidad de sus ofertas y de la forma cómo interactúan con sus usuarios (Moreno & Valero, 2020, pág. 97)

Este sector de la economía tiene un enorme potencial el cual genera un impacto positivo en la sociedad, a través de la generación de empleo con relación de dependencia, la constante innovación, la fidelización de sus usuarios, entre otras. Desde el punto de vista de Sánchez, (2020) se menciona que:

En las últimas décadas, gracias a los avances en ciencia y tecnología, la industria farmacéutica, responsable por el desarrollo, la producción y el marketing de medicamentos, ha experimentado un importante crecimiento económico. Las farmacias son el negocio que más se destaca dentro del sector farmacéutico. De hecho, la proliferación de estos negocios durante la última década ha permitido generar plazas de empleo en una economía donde este sector es solo complementario a los ejes de desarrollo ya establecidos a nivel local. El sector farmacéutico posee un elevado potencial que podría, a su vez, suscitar impactos en otras esferas, tales como el desarrollo de la economía local, a través de mayores niveles de innovación, la generación de empleo directo e indirecto (pág. 1)

De acuerdo con la investigación de Campozano (2019) se menciona lo siguiente:

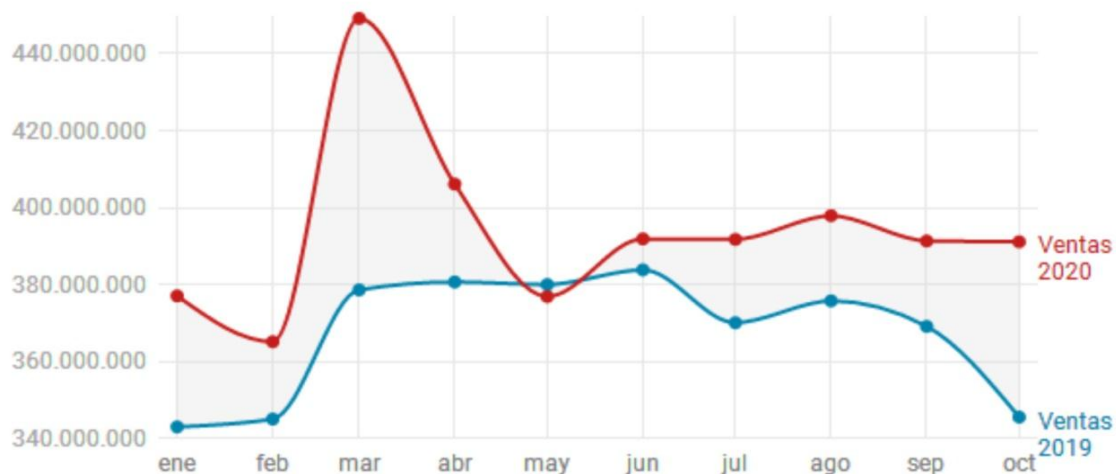
La industria farmacéutica en el país como toda área productiva, ha generado un gran aporte en la economía nacional, éste va desde la generación de empleo hasta la satisfacción de una parte de la demanda interna. A pesar de esto, Ecuador aún sigue dependiendo de las importaciones de productos farmacéuticos y de las transnacionales que fabrican estos productos poniendo en riesgo la salud de los habitantes ya que dependen de los precios y de la producción ajena. En el país se divide la producción de productos farmacéuticos en dos partes, la primera es la distribución al sector privado, es decir, que está se vende a farmacias, consumidor, minorista, clínicas y entidades de salud privadas, por otro lado, la industria farmacéutica ecuatoriana se dedica a vender o atender las necesidades de la salud pública abasteciendo con oferta pública en fármacos (pág. 1)

**Tabla 4**  
Ventas de productos farmacéuticos 2019 - 2020

Mes	Ventas 2019	Ventas 2020
Enero	342.963.516	377.022.304
Febrero	344.997.192	365.101.299
Marzo	378.567.216	449.159.211
Abril	380.632.939	406.082.671
Mayo	379.972.696	376.845.951
Junio	383.779.690	391.834.261
Julio	370.045.984	391.709.444
Agosto	375.729.404	397.878.029
Septiembre	369.098.709	391.300.437
Octubre	345.513.548	391.086.358

**Nota.** La tabla muestra un comparativo de ventas de las farmacias en general. Tomado de *Primicias (2021)* cuya fuente es: <https://www.primicias.ec/noticias/economia/venta-medicamentos-ecuador-crecimiento-2020/>

**Gráfico 5**  
Comparativo de ventas de las farmacias



**Nota.** El gráfico representa el comparativo de ventas del sector farmacéutico en general. Fuente: *Primicias (2021)* encuestas realizadas acordes al cálculo obtenido en la presente investigación.

En la publicación realizada por Primicias (2021), se devela los siguientes datos:

- En los ocho primeros meses de la emergencia sanitaria los ecuatorianos demandaron más expectorantes, medicinas contra la hipertensión, antiparasitarios, antibióticos y analgésicos.
- Entre enero y octubre de 2020 las ventas de productos farmacéuticos en Ecuador se elevaron en 7,26%, lo que representó USD 266 millones más frente al mismo período de 2019.
- Marzo fue el mes de mayor incremento, un 18,65% (USD 71 millones) frente a marzo de 2019, según el Servicio de Rentas Internas (SRI). Ese despunte coincide con el inicio de la emergencia sanitaria de Covid-19 en Ecuador, declarada el 12 de marzo.
- Entre marzo y octubre de 2020 la demanda de productos farmacéuticos experimentó un crecimiento en dos grupos de bienes: medicamentos e insumos de bioseguridad.
- Durante los ocho primeros meses de la emergencia sanitaria los ecuatorianos demandaron más expectorantes, medicinas contra la hipertensión, antiparasitarios, antibióticos y analgésicos. Por ejemplo, los antihipertensivos experimentaron un aumento de sus ventas porque las personas, especialmente los adultos mayores, no querían desabastecerse durante la pandemia.
- Entre enero y octubre de 2020 la importación de medicamentos en Ecuador representó USD 872 millones, según la Federación Ecuatoriana de Exportadores (FEDEXPOR).
- Los productos farmacéuticos han tenido un incremento de las importaciones de 10% en los primeros 10 meses de 2020 frente al mismo período de 2019. Colombia es principal proveedor de productos farmacéuticos de Ecuador

## MATERIALES Y MÉTODOS

La metodología implementada en el desarrollo de la indagación tuvo un enfoque mixto, es decir cuantitativo para diagnosticar estadísticamente la problemática, desde el punto de vista de Sánchez (2019) se indica lo siguiente:

La investigación cuantitativa puede comenzar donde termina la investigación cualitativa, cuando esta, fruto de su aplicación y desarrollo, propone hipótesis más pasibles de medición para conocer con mayor precisión la naturaleza del fenómeno y así tener un conocimiento integral del mismo; como la investigación cualitativa puede comenzar donde termina la investigación cuantitativa, cuando el fenómeno no es pasible de ser cuantificado, ya sea por limitaciones tecnológicas o por la inadecuación de este procedimiento sobre todo al estudiar fenómenos sociales con mayor nivel de complejidad por su naturaleza subjetiva, sus relaciones culturales e implicancias sociales o históricas

Según Cadena, Rendón, Aguilar, Salinas, Cruz, & Sangerman (2017) se identifica que:

Dentro de lo que constituye la utilización de los métodos cualitativos tienen ventajas y desventajas, dado que los primeros conducen a un tipo de investigación que producen datos u observaciones descriptivas sobre las palabras o el comportamiento de los sujetos y los segundos son considerados como métodos más duros en relación a las explicaciones e inferencias que se realiza a partir de los datos recabados con los métodos cuantitativos (pág. 97)

Al mismo tiempo, la presente investigación aplicó los siguientes tipos de investigación:

**Descriptiva.** Permitió identificar los factores que aportan al desarrollo empresarial en el sector farmacéutico durante la pandemia por COVID-19 de la zona urbana del cantón.

**Analítica.** Contribuyó con la elaboración de las conclusiones y recomendaciones

Las técnicas implementadas fueron las siguientes:

- **Encuestas:** Estuvieron dirigidas a los colaboradores de las farmacias del cantón.

La población está determinada por 5 propietarios y 28 colaboradores de las farmacias que funcionan en el cantón Flavio Alfaro para un total de 33 personas. Por tratarse de un tamaño reducido en la muestra se utilizó el 100% de la misma.

**Tabla 5**  
*Propietarios de las farmacias*

<b>N° de farmacia</b>	<b>Farmacia</b>	<b>Propietario</b>
-	Farmacia Cruz Azul	Barreiro Alcívar Rubén Dagoberto
<b>26</b>	Farmacia Santa Martha	Cedeño Muñoz María Viviana
-	Farmacia Cruz Azul	Barreiro Alcívar Rubén Dagoberto
<b>153</b>	Farmacia Santa Martha	Farmacias Santa Martha S.A.
<b>117</b>	Farmacia San Gregorio	Sociedad Civil de hecho denominado grupo USCOCOVICH
-	Farmacias Cruz Azul	Barreiro Alcívar Rubén Dagoberto
<b>116</b>	Farmacia San Gregorio	Sociedad Civil de hecho denominado grupo USCOCOVICH
<b>418</b>	Farmacia Santa Martha	Farmacias Santa Martha S.A.
<b>113</b>	Farmacia Santa Martha	Farmacias Santa Martha S.A.
-	Farmacias Económicas	Farmaenlace CIA. LTDA.
	<b>Total</b>	<b>5</b>

**Fuente:** *Investigación de campo (2021)*

**Tabla 6**  
*Colaboradores de las farmacias*

<b>N° de farmacia</b>	<b>Farmacia</b>	<b>Colaboradores</b>
-	Farmacia Cruz Azul	Mardoqueo Vargas Oliver Zambrano
26	Farmacia Santa Martha	Cesar Bravo Milena Mera Briggette Cedeño
-	Farmacia Cruz Azul	Joe Alcívar Cecilia Bravo Tania Rodríguez
153	Farmacia Santa Martha	Andrés Alcívar Karla García
117	Farmacia San Gregorio	Isabel Mendoza Tyron Andrade
-	Farmacias Cruz Azul	Renán Cedeño Fernanda Bravo
116	Farmacia San Gregorio	Eduardo Córdova Jahir Cedeño Leandro Zambrano
418	Farmacia Santa Martha	Luis Zambrano Steven Cedeño José Zambrano
113	Farmacia Santa Martha	Damián Moreira Valentina Vera Arturo Vélez
-	Farmacias Económicas	Juan Delgado Mónica Montalván
-	Farmacia Sana Sana	Andrea Andrade Gabriela Cusme Anthony Muñoz
	<b>Total</b>	<b>28</b>

**Fuente:** *Investigación de campo (2021)*

## RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

La información obtenida en el trabajo de campo permite observar el aspecto socio económico por medio de las encuestas aplicadas a los colaboradores de las farmacias del cantón Flavio Alfaro, así como también se entrevistó a los dueños o administradores de las PYMES. Para tal efecto, se tomó en cuenta el tamaño de la muestra y los instrumentos de recolección de información aprobados la misma que permite identificar los factores de desarrollo empresarial en el sector farmacéutico frente al COVID-19 de este sector de la provincia de Manabí.

**Gráfico 6** *Aporte al desarrollo empresarial*  
*Aporte al desarrollo empresarial*

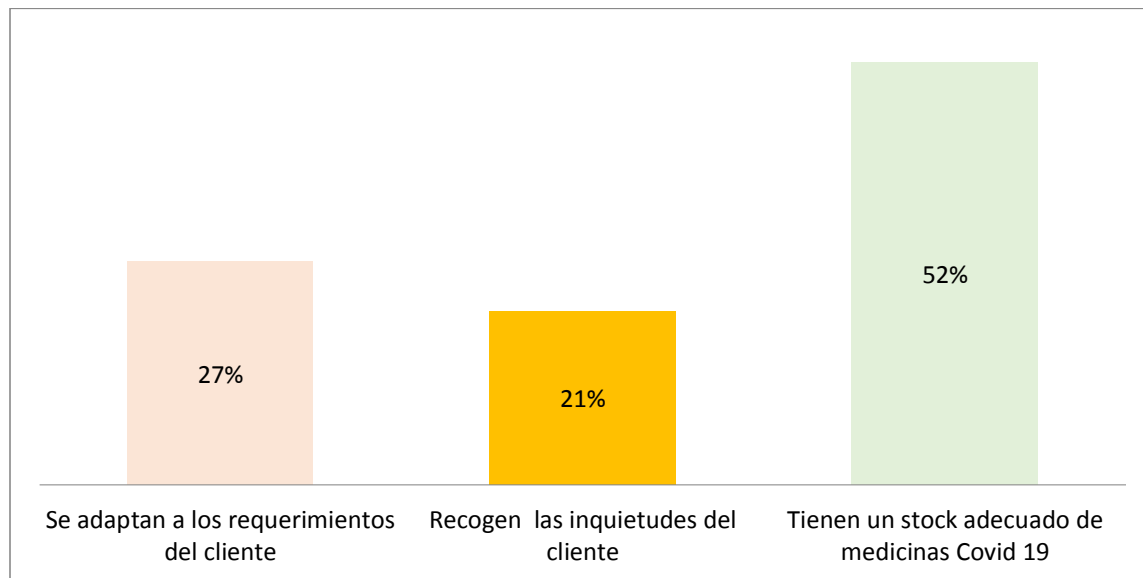


**Fuente:** *Investigación de campo (2021)*

Respecto de la preparación del sector farmacéutico frente a eventos como la pandemia del COVID-19, la información presentada en el gráfico 6, evidencia que de los 33 encuestados el 100% estuvo de acuerdo en que este sector aporta de manera positiva a la sociedad. Dentro de los aportes fundamentales de estas franquicias, se encuentra la intermediación de venta de medicinas y afines entre el usuario final y las grandes farmacéuticas a nivel mundial. Al mismo tiempo, se reconoce el rol fundamental que desempeña dentro de lo que significa la creación de plazas de trabajo con relación de manera formal, lo que representa que muchas familias de la zona urbana del cantón Flavio Alfaro tengan un sustento diario, lo cual va en contra de la tendencia actual que es la eliminación de puestos de trabajo. Por lo tanto, se considera que el sector farmacéutico es un aporte importante al desarrollo

empresarial durante el confinamiento social.

**Gráfico 7** *Estrategias de comercialización*  
*Estrategias de comercialización*



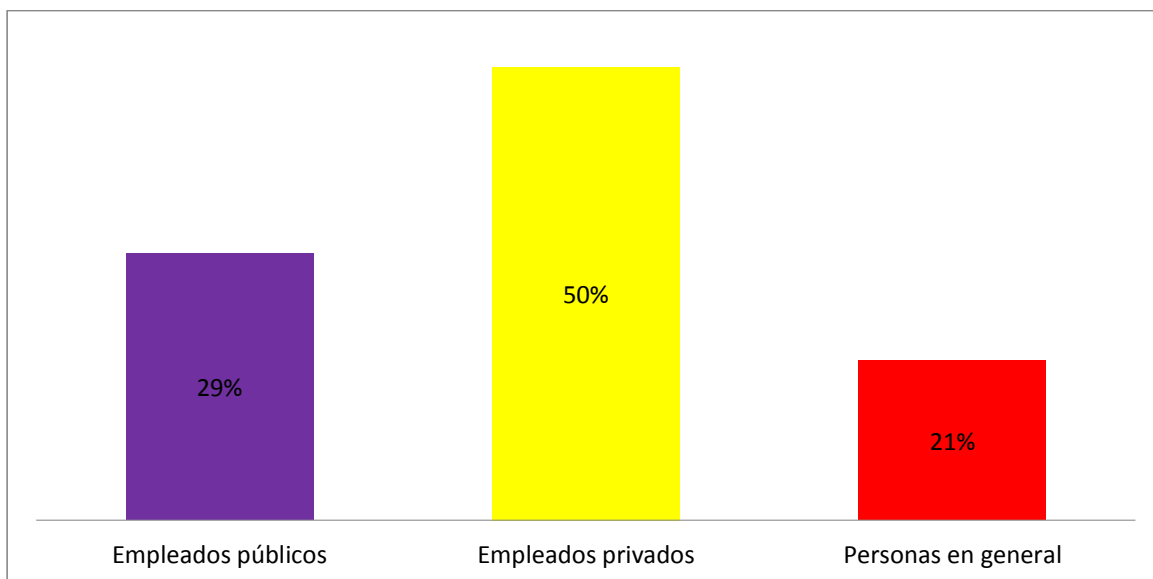
**Fuente:** *Investigación de campo (2021)*

En los resultados presentados en el gráfico 7, respecto del diagnóstico realizado a las estrategias implementadas en la comercialización de medicamentos por parte de las farmacias durante la pandemia del COVID-19, los datos evidencian que un 27% de las personas a las que se les solicitó su criterio indicaron que las farmacias se adaptan a los requerimientos de los usuarios, el 52% de los encuestados considera que las farmacias del cantón Flavio Alfaro tienen un stock adecuado de medicinas COVID19, mientras un segmento de los encuestados que representa un 21% señaló que las farmacias no recogen las inquietudes del cliente.

Las farmacias son franquicias que actualmente desempeñan una labor fundamental y una dinámica económica en la distribución y comercialización de medicamentos y afines, en medio de la pandemia por el COVID 19 que aqueja a todo el mundo. Pero al mismo tiempo, los establecimientos farmacéuticos deben plantear estrategias en la comercialización de medicamentos, de tal manera de generar un impacto positivo en la población. Por otra parte, si bien es cierto que estas cadenas de farmacias tienen mucha experiencia en la

comercialización de medicinas, también es cierto que los colaboradores deben trabajar en concordancia con las estrategias de comercialización y participar en jornadas de capacitación.

**Gráfico 8** Principales usuarios  
*Principales usuarios*



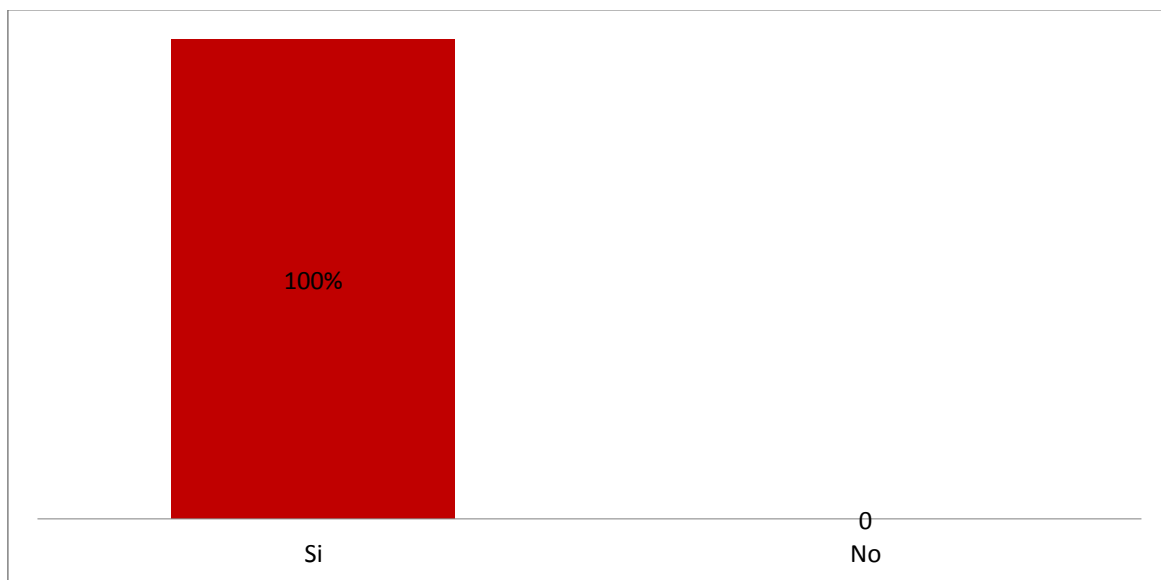
**Fuente:** Investigación de campo (2021)

Como parte del análisis relacionado con los factores de desarrollo empresarial en el sector farmacéutico frente al COVID19 en la zona urbana del cantón Flavio Alfaro, la información presentada en el gráfico 8, evidencia los principales usuarios que adquirieron los medicamentos durante el tiempo de aislamiento social, corresponde al segmento de empleados privados en un 50%, empleados públicos en un 29% y personas en general en un 21%.

La información permite observar que el sector al que más atienden las farmacias del cantón Flavio Alfaro corresponde a los empleados privados y empleados públicos en este orden, la razón es muy simple, los ingresos mensuales de estas personas son fijos, por lo tanto, tienen mayor poder adquisitivo, hay que recordar que en la etapas más duras de la pandemia que correspondió al segundo trimestre del 2020, este segmento no se vio privado de su sueldo lo cual permitió tener una capacidad de compra. Por otra parte, se evidencia que el segmento clientes relacionado con el público en general han demostrado una menor

capacidad de compra debido a que muchos de ellos tienen sus propias actividades económicas y se vieron afectados por el COVID 19.

**Gráfico 9** *Ingresos del sector farmacéutico*  
*Ingresos del sector farmacéutico*



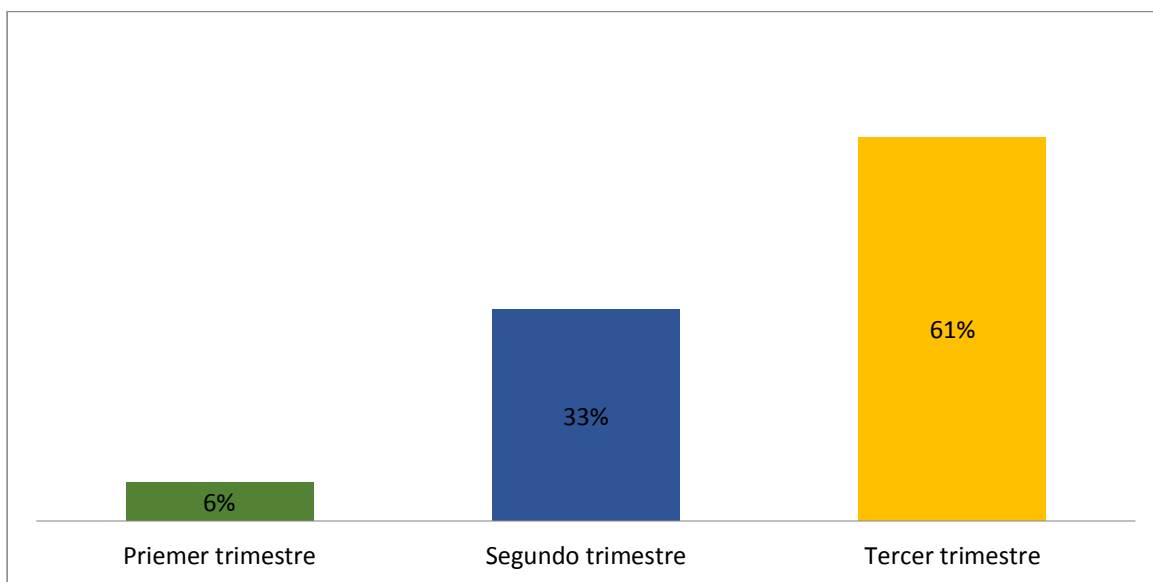
**Fuente:** *Investigación de campo (2021)*

El análisis también tiene la finalidad de compararlas cifras de desarrollo del sector farmacéutico de la zona urbana del cantón Flavio Alfaro que comprenden el primer, segundo y tercer trimestre del período 2020. En el gráfico 9 se indica que el 100% de las personas encuestadas comentaron que hubo un incremento en los ingresos del sector farmacéutico en medio de la pandemia del COVID-19.

La implementación de las estrategias de venta que desarrollan las farmacias constituye aspectos que facilitan la comunicación con los usuarios y están encaminadas a satisfacer los requerimientos de medicinas de los mismos. Los datos recolectados respecto de las cifras de desarrollo del sector farmacéutico de la zona urbana del cantón Flavio Alfaro indican un crecimiento. En este contexto, el análisis comparativo del volumen de ventas del sector farmacéutico de la zona urbana del cantón Flavio Alfaro que comprenden el primer, segundo y tercer trimestre del período 2020, sugiere una actividad dinámica que ha seguido la

tendencia a nivel nacional, toda vez que la pandemia del COVID 19 ha incrementado las ventas de medicamentos y artículos relacionados.

**Gráfico 10** *Comparativo de ventas trimestrales 2020*  
*Comparativo de ventas trimestrales 2020*



**Fuente:** *Investigación de campo (2021)*

Al respecto, las cifras presentadas en el gráfico 10, indican que en el tercer trimestre del 2020 se ha registrado un mayor incremento en las cifras de ventas del sector farmacéutico de la zona urbana del cantón Flavio Alfaro. Respecto de la evaluación trimestral del funcionamiento de estas PYMES, la encuesta buscó evidenciar cuál de los periodos de tiempo fue más rentable para el negocio. En donde el 61% de los encuestados manifestaron que fue el tercer trimestre, el 33% lo hicieron por el segundo trimestre y finalmente el 6% expresó que el primer trimestre.

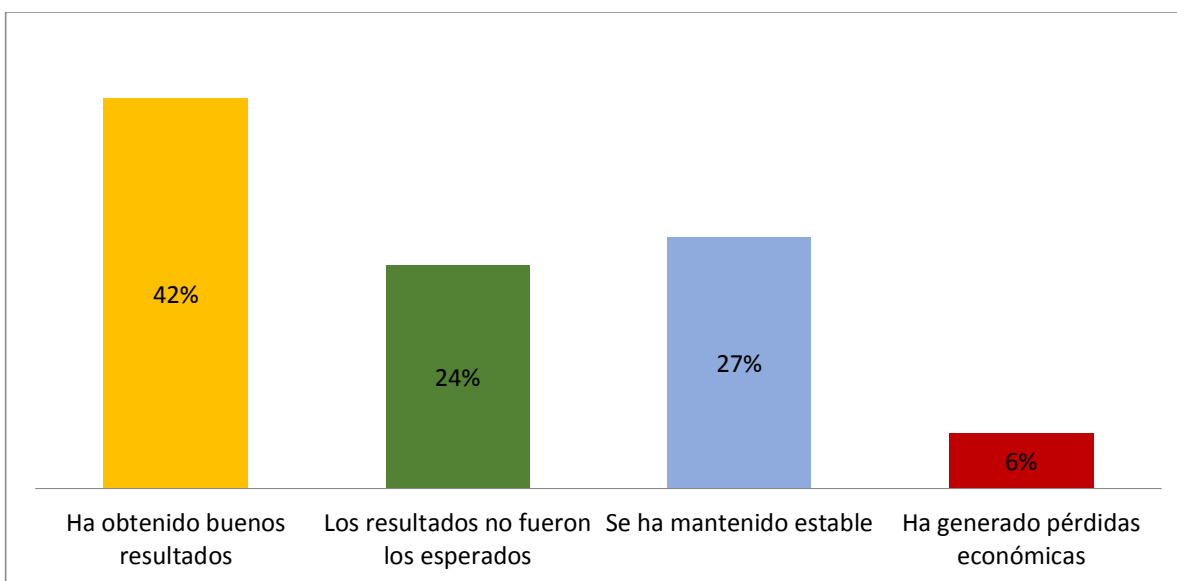
En base a la información presentada en la tabla 4, se muestra un comparativo del volumen ventas de las farmacias en general en donde el comportamiento de las mismas durante el primer trimestre refleja un crecimiento conforme se iba agudizando los casos de pandemia. El volumen de ventas presentada son analizadas respecto al mismo periodo del año anterior en donde para el mes de enero del 2020 se produjo un incremento del 9.2%, para el mes de

febrero hubo un incremento del 5.7% y en el mes de marzo se produjo un mayor incremento de ventas ubicándose en el 15.8% que concuerda con el mes en donde la pandemia tuvo una mayor afectación y en donde las personas compraron toda clase de medicamentos en la desesperación por salvar a sus seres queridos debido al desconocimiento generalizado sobre cómo manejar este tipo de patologías.

Por otra parte, los resultados obtenidos para el análisis del segundo trimestre sugieren un descenso en el volumen de ventas respecto al mismo periodo del año anterior, así tenemos que en el mes de abril hubo un decrecimiento de las ventas ubicándose en el 6.4%, para el mes de mayo las ventas tuvieron uno de los peores registros de ventas y en donde las cifras fueron negativas en un -0.79%, el análisis también refleja que en el mes de junio hubo una recuperación en las ventas de solo el 2.1%. Cabe mencionar que el volumen de ventas registrado se desarrolló en función de la información obtenida para el tratamiento de esta enfermedad, ya para el segundo trimestre la situación a nivel mundial ya era un poco más clara y a nivel de Organización Mundial de la Salud ya se comenzó a sugerir la comercialización de medicamentos apropiados para este tratamiento.

Para el análisis del tercer trimestre, la información sugiere un incremento en el volumen de ventas respecto al mismo periodo del año anterior, así tenemos que en el mes de julio hubo un volumen de ventas del 5.3%, el análisis también hace referencia que en el mes de agosto hubo un incremento del 5.5% en las ventas de fármacos y finalmente la información obtenida señala que en el mes de septiembre también las ventas se incrementaron en un 5.6%. Desde una perspectiva más general, es preciso indicar que la función que desempeñan estas PYMES no solo corresponde a la distribución al por menor de medicamentos, sino también existe otro segmento de productos, que de igual forma son orientadas al aseo personal, por lo que las ganancias del negocio no solo provienen de la venta de medicinas, sino que muchas veces los precios están a criterio del propietario de la farmacia.

**Gráfico 11** *Comportamiento económico del sector farmacéutico*  
*Comportamiento económico del sector farmacéutico*



**Fuente:** *Investigación de campo (2021)*

En lo que corresponde a la información presentada en el gráfico 11 sobre el comportamiento económico del sector farmacéutico de la zona urbana del cantón Flavio Alfaro durante el año 2020, esta muestra los siguientes resultados, así por ejemplo un 42% supo decir que se han obtenido buenos resultados, los resultados no fueron los esperados en un 24%, se ha mantenido estable en un 27% y ha generado pérdidas económicas en un 6%.

Esta información deja en claro que un segmento mayoritario de las personas encuestadas supo expresar que no hubo pérdidas en este sector debido a que el problema suscitado por la pandemia es una cuestión de salud pública y las únicas instituciones que proporcionan los medicamentos para superarla son las farmacias, por lo tanto, bajo ningún punto de vista se puede decir que se produjeran pérdidas.

Al mismo tiempo, las causas que impulsaron el desarrollo económico de la actividad farmacéutica de este sector de la provincia de Manabí, se las detalla a continuación. A nivel interno:

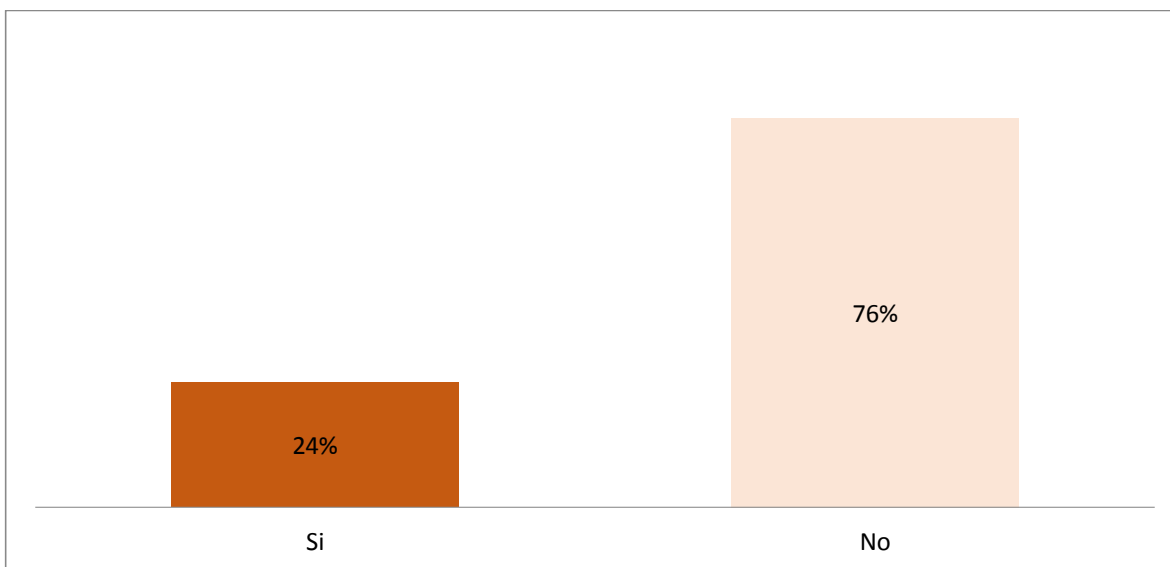
- Estabilidad laboral de los colaboradores
- La disponibilidad de medicamentos para tratar el COVID 19

- Capacitación sobre protocolos de bioseguridad

A nivel externo:

- Logística, relacionada con el recibo de medicamentos y entrega a domicilio de las medicinas.
- Entorno, en donde la zona urbana del cantón Flavio Alfaro es un área en donde existe un sistema de vías en buen estado, lo cual facilita el desplazamiento y la entrega en el menor tiempo posible.
- Tecnología, comunicación vía internet para recibir los pedidos y realizar transacciones de pago.

**Gráfico 12** *Recorte en la plantilla de colaboradores*  
*Recorte en la plantilla de colaboradores*

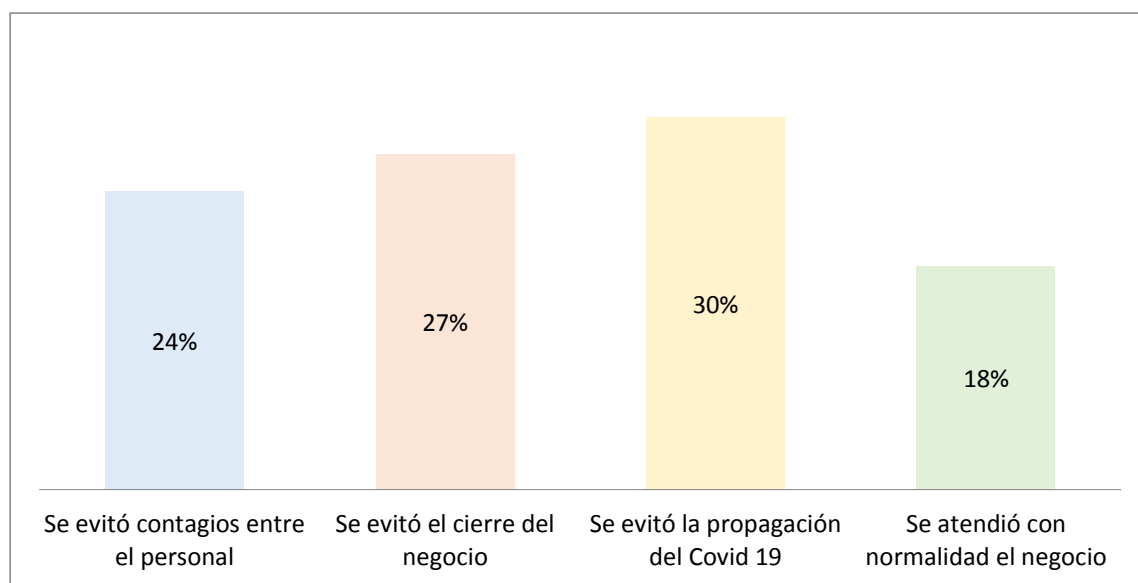


**Fuente:** *Investigación de campo (2021)*

La investigación procuró también recopilar información respecto a si hubo la necesidad de recortar la nómina de colaboradores en el sector farmacéutico de la zona urbana del cantón Flavio Alfaro a causa del confinamiento social debido al COVID 19, en donde la información presentada indica que el gráfico 12 evidenció que el 76% de los encuestados señaló que no fue necesario realizar un recorte de personal, mientras que un 24% indicó lo

contrario. Dentro del análisis es preciso tomar en cuenta las causas y efectos del desarrollo empresarial en el sector farmacéutico de la zona urbana del cantón Flavio Alfaro en tiempos de pandemia. Como todo negocio, el propietario de la PYMES requiere optimizar la rentabilidad. Para el presente caso, la comercialización de medicamentos en medio de la situación de pandemia que actualmente vive la sociedad en general un hecho significativo que se registra, es que el sector de las farmacias no optó por recortar la nómina de colaboradores lo cual no produjo efectos adversos en la economía del cantón Flavio Alfaro.

**Gráfico 13** *Capacitación de los colaboradores*  
*Capacitación de los colaboradores*

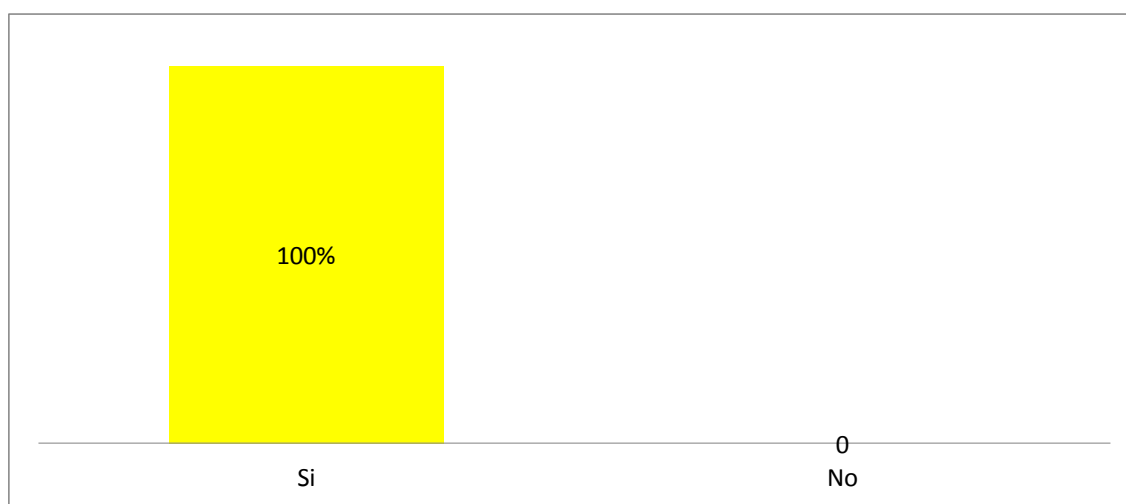


**Fuente:** *Investigación de campo (2021)*

En la información presentada en el gráfico 13 relacionada al efecto que tuvo las capacitaciones constantes para la prevención ante contagios por COVID 19 al personal que labora en el sector farmacéutico de la zona urbana del cantón Flavio Alfaro, la información obtenida evidenció que el 24% de los encuestados mencionaron que gracias a las capacitaciones se evitó contagios entre el personal, el cierre del negocio esa fue la opinión de un 27% de los encuestados, sobre la misma pregunta un 30% supo contestar que se evitó la propagación del COVID19 30% y finalmente un 18% evidenció que estas medidas permitió que se atiende con normalidad el negocio en un 18%.

De acuerdo a la información presentada en el gráfico 15, hubo la necesidad de capacitar al personal en función la utilización de las tecnologías, la redistribución de horarios de trabajo, la utilización de entregas a domicilio, pero de la misma forma hubo la necesidad de tomar acciones para la prevención ante contagios por este virus al personal que labora en el sector farmacéutico de la zona urbana del cantón Flavio Alfaro. Las medidas de bioseguridad constituyeron un aspecto fundamental en el desarrollo empresarial frente al COVID19, consecuentemente, la toma de decisiones adecuadas optimizó los factores de desarrollo empresarial en el sector farmacéutico frente a la pandemia de la zona urbana del cantón Flavio Alfaro.

**Gráfico 14** *Medidas de bioseguridad*  
*Medidas de bioseguridad*

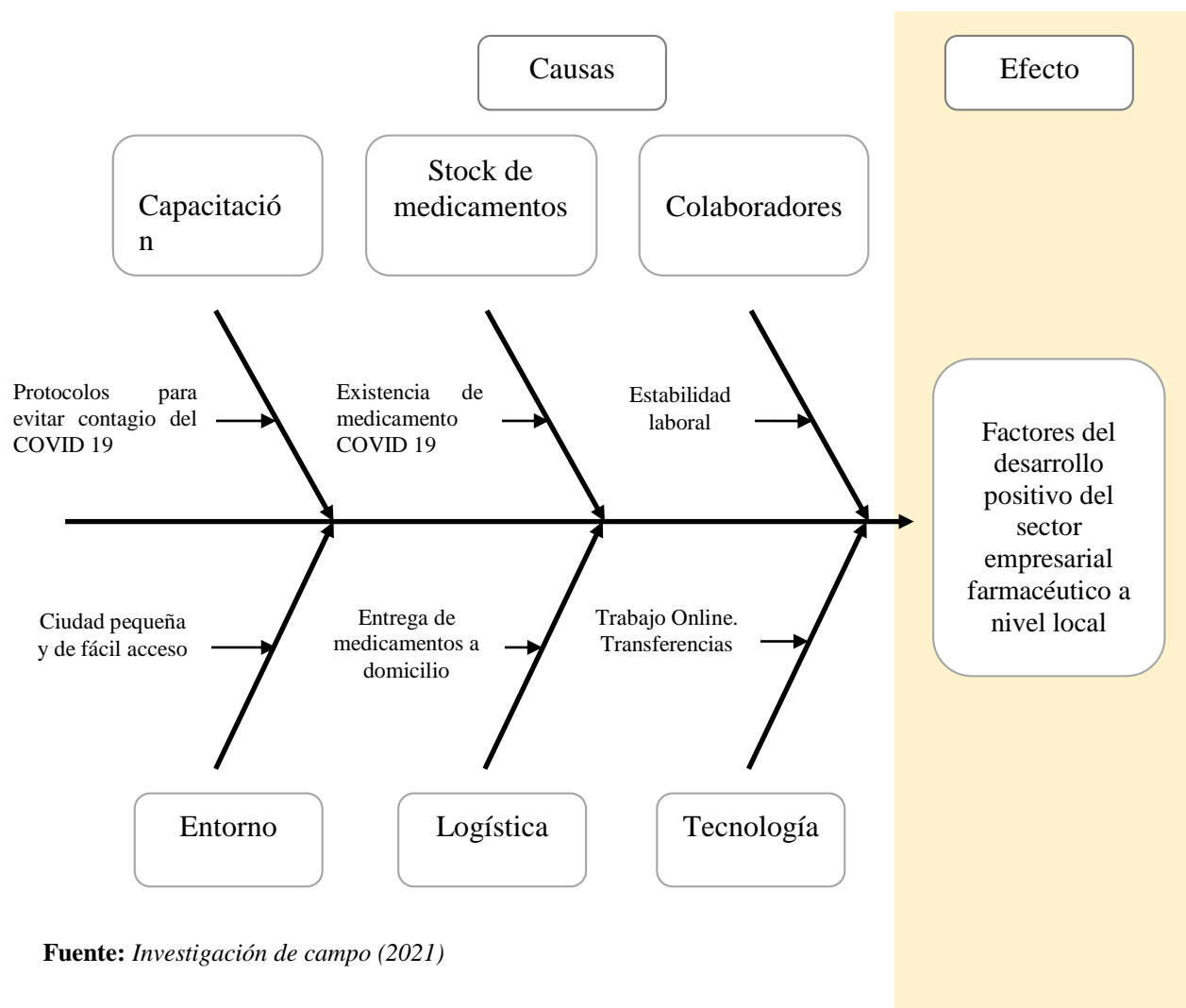


**Fuente:** *Investigación de campo (2021)*

Por otra parte, el gráfico 14 presenta información por medio de la cual el análisis se centra en determinar las medidas de bioseguridad adoptadas por las farmacias de la zona urbana del cantón Flavio Alfaro las mismas que se constituyeron en un aspecto fundamental en el desarrollo empresarial frente al COVID19 en donde la información proporcionada señala que el 100% de las personas encuestadas supo comentar que sí.

Conservar la fidelidad de los usuarios en estos momentos de pandemia es importante para precautelar la dinámica del negocio, en la actualidad los usuarios tienen grandes problemas en todo orden del convivir diario, así problemas económicos, familiares, sociales, psicológicos, etc. Al mismo tiempo, los negocios dedicados a administrar una franquicia como las farmacias juegan un papel importante dentro de la sociedad, toda vez que estos nos suministran los medicamentos, más aún en estos momentos de pandemia. Los actuales momentos exigen a los administradores tengan un conocimiento de cómo desarrollar su gestión, más aún cuando las exigencias de los usuarios prueban las capacidades de trabajo de estos negocios.

**Gráfico 15**  
*Diagrama de Ishikawa*



**Fuente:** *Investigación de campo (2021)*

Finalmente, la información presentada en el gráfico 15, relacionado con las causas y efectos de los factores del incremento del volumen de ventas del sector empresarial farmacéutico, identifican diversas causas que contribuyeron a que este sector de la economía del cantón Flavio Alfaro haya generado ganancias en medio de un escenario adverso y marcado por un confinamiento social provocado por la pandemia del COVID 19.

Entre las causas más importantes que contribuyeron con el incremento del volumen de ventas del sector empresarial farmacéutico a nivel local, estas se pueden clasificar de la siguiente forma: Los factores internos de estas farmacias, los cuales están conformados principalmente con el talento humano y la disponibilidad de medicamentos para tratar el COVID 19 lo cual resulta fundamental para satisfacer las necesidades de los usuarios. Por otro lado, los factores externos están representados por la disponibilidad de sistemas tecnológicos y la logística a la hora de despachar el medicamento, aunado a una ciudad de fácil y rápido acceso.

## DISCUSIÓN

- *Componente 1: Factores que aportan al desarrollo empresarial en el sector farmacéutico durante la pandemia por Covid-19*

Respecto de la preparación del sector farmacéutico frente a eventos como la pandemia del COVID-19, de forma general se considera que la sociedad no estuvo preparada para eventos catastróficos como la pandemia del COVID19, sin embargo, conforme se fueron suscitando los acontecimientos el sector farmacéutico fue modificando y ajustando sus estrategias a las necesidades de la colectividad. La importación de medicamentos para combatir esta enfermedad permitió que muchos ciudadanos se hayan podido salvar. Es indudable que el aporte de este segmento de la economía ha jugado un rol fundamental, generando puestos de trabajo, lo cual contradice totalmente las tendencias actuales de los otros sectores de la economía en donde se han registrado importantes recortes de las plantillas de colaboradores.

De acuerdo al criterio de las personas encuestadas en las farmacias del cantón Flavio Alfaro, se evidencia que en aspectos relacionados con la existencia de medicamentos COVID 19 está garantizada su distribución lo cual representa una garantía de eficiencia ante cualquier persona que las requiera, sin embargo, existe un aspecto que no se ha trabajado mucho, de acuerdo a la información obtenida no se recogen las inquietudes del usuario lo cual representa un obstáculo a resolver, de la misma forma existe otro elemento en el cual se debe trabajar, se trata de adaptarse a los requerimientos del cliente. Si bien es cierto que estas cadenas de farmacias tienen mucha experiencia en la comercialización de medicinas, también es cierto que los colaboradores deben trabajar en concordancia con las políticas de comercialización, al mismo tiempo participar en jornadas de capacitación.

Por otra parte, la información recolectada permite evidenciar que estas farmacias han logrado permanecer en funcionamiento a pesar de las restricciones y han desarrollado un servicio a sus clientes que les permite conservar la fidelidad de estos. Para tal efecto, han implementado los turnos de trabajo en donde de forma rotativa atienden a los usuarios del cantón Flavio

Alfaro. De la misma forma, farmacias como por ejemplo Santa Martha se comunican con sus clientes por medio de *WhatsApp* y envían información de las promociones cada semana en especial los miércoles.

- ***Componente 2: Volumen de ventas del sector farmacéutico del primer, segundo y tercer trimestre del período 2020.***

Dentro de lo que constituye el volumen de ventas del sector farmacéutico, una de las razones que ha provocado el incremento en los ingresos de estas PYMES probablemente es que han logrado mantener la fidelidad del usuario en base a que se ha provisto de las medicinas necesarias para el tratamiento del COVID 19. Se debe tener presente que el incremento de las ganancias de las farmacias ha ido subiendo paulatinamente debido a que los laboratorios farmacéuticos a nivel mundial están produciendo no solo las vacunas sino también medicamentos para el tratamiento de esta enfermedad y las farmacias los han puesto al alcance de las manos de sus clientes.

Pero adicionalmente, dentro de las posibles razones que conlleven a obtener estos resultados tienen que ver con la comercialización de productos aprobados para contrarrestar el COVID19. Pero como un hecho contradictorio tenemos que el incremento de casos debido al relajamiento social también llevó a comercializar en una mayor cantidad estos medicamentos, lo cual produjo un incremento en la rentabilidad del negocio en este trimestre.

Otro de los aspectos que ha contribuido a generar ganancias en estas farmacias, lo constituye la capacitación que han tenido los colaboradores de las mismas para cerrar de mejor manera sus ventas, cabe mencionar que en la actualidad este tipo de negocios no solo comercializa medicamentos, es frecuente observar diversas líneas de productos que muchas veces no forman parte o no califican como medicinas, pero que forman parte del stock y son de interés de sus clientes. De esta forma han logrado obtener la fidelidad de sus clientes en base a las promociones de ventas lo cual es imperativo debido a la gran competencia que existe en este sector.

- ***Componente 3: Causas y efectos del crecimiento empresarial***

Por medio de esta información se puede inferir que, al contrario de otras actividades económicas, las ventas de medicamentos se constituyeron y lo sigue haciendo en uno de los pilares de la economía, debido a que genera muchas fuentes de trabajo estable y bien remunerado, pero adicionalmente cumple con un rol fundamental que es velar por la distribución ordenada de medicamentos, manteniendo la calidad y cantidad requeridas. Un ejemplo claro es la distribución a nivel nacional de medicinas para afrontar el COVID19, como nunca la sociedad en general había padecido una pandemia de este tipo, sin embargo y a pesar de las circunstancias las farmacias han logrado estar a la altura de las circunstancias.

Haciendo un análisis de la información obtenida respecto del efecto que tuvo las capacitaciones constantes para la prevención ante contagios por COVID 19 al personal que labora en el sector farmacéutico de la zona urbana del cantón Flavio Alfaro. Las capacitaciones se realizan para lograr un cumplimiento adecuado de las metas trazadas y mantener la fidelidad de sus usuarios. Este tipo de actividades están relacionadas con la implementación de medidas de bioseguridad. Es preciso mencionar que las capacitaciones ayudan y dinamizan las ventas.

En este contexto, la venta de medicinas y otros productos afines constituye la principal fuente de ingresos que tienen las farmacias en esta parte de la provincia de Manabí, sin embargo, la situación actual de pandemia obliga a tomar todas las medidas de bioseguridad adoptadas para que en esta actividad no se produzca contagios, tanto para el personal que atiende las farmacias como los usuarios que acceden a estos servicios. La información recogida sugiere que todos los encuestados están de acuerdo con estas medidas, aunque muchas veces son incómodas, pero son necesarias.

## CONCLUSIONES

La investigación tuvo el propósito de realizar un análisis descriptivo analítico relacionado con los factores de desarrollo empresarial en el sector farmacéutico frente al COVID 19, comparar del volumen de ventas en el primer, segundo y tercer trimestre del período 2020, concluyendo lo siguiente:

**OE1.-**Fue factible identificar los factores que aportan al desarrollo empresarial en el sector farmacéutico durante la pandemia por COVID-19 de la zona urbana del cantón Flavio Alfaro. En base a la implementación de una encuesta, la misma que permitió obtener información fundamental para la indagación.

**OE2.-**Se pudo comparar el volumen de ventas del sector farmacéutico de la zona urbana del cantón Flavio Alfaro que comprende el primer, segundo y tercer trimestre del período 2020. En donde la información recolectada facilitó la realización de un análisis respecto del comportamiento económico de este sector y en donde se registró un incremento generalizado de este mismo volumen de ventas en el período 2020 respecto de la comercialización de medicamentos destinados al tratamiento del COVID 19.

**OE3.-**Se determinó las causas y efectos del desarrollo empresarial en el sector farmacéutico de la zona urbana del cantón Flavio Alfaro en tiempos de pandemia. Los datos obtenidos permitieron tener una visión más específica sobre los aspectos que permitieron tener un incremento del volumen de ventas del sector farmacéutico. Desde el punto de vista del autor uno de los aspectos más relevantes que la indagación aportó fue ayudar a obtener una mejor percepción de la función que cumple la actividad farmacéutica en frente al COVID-19. En donde las causas del desarrollo empresarial positivo del sector, lo constituyen en primer lugar un personal capacitado en aspectos relacionados con el contagio de este virus, la disponibilidad de un adecuado stock de medicamentos, la logística de entrega, la transferencia de pagos en línea y finalmente un entorno de fácil acceso para las entregas a domicilio.

## BIBLIOGRAFÍA

Barbarán, N. A., Arteaga, P., Caballero, A., Rodríguez, W., & Neciosup, E. (2018). *Limitaciones que impiden el desarrollo empresarial de MYPES: distritos de Coishco, Chimbote, Nuevo Chimbote y Santa-2017*. Chimbote: UNIVERSIDAD SAN PEDRO.

Barboza, S. O. (2020). *COMPORTAMIENTO DEL CONSUMIDOR DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS EN EL DISTRITO DE TRUJILLO DURANTE LA EMERGENCIA SANITARIA COVID-19, 2020*. Iquitos: UNIVERSIDAD PIAVAD DE LA SELVA PERUANA.

Briones, R. (2014). *ANÁLISIS DEL BAJO RENDIMIENTO DE LOS AUXILIARES DE LA CADENA DE FARMACIAS CRUZ AZUL*. Guayaquil.

Cadena, I. P., Rendón, M. R., Aguilar, Á. J., Salinas, C. E., Cruz, M., & Sangerman, D. M. (2017). Métodos cuantitativos, métodos cualitativos o su combinación en la investigación: un acercamiento en las ciencias sociales. *Revista mexicana de ciencias agrícolas*, 8(7) , 1603-1617.

Campozano, B. A. (2019). *Fomento productivo del sector farmacéutico: Período 2012-2018 (Bachelor's thesis, Universidad de Guayaquil. Facultad de Ciencias Económicas)*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil.

Campuzano, N., Suárez, A., Suárez, J., Vera, A., Tomalá, J., & Ventura, N. (2017). Estrategias de comercialización de las distribuidoras de productos de consumo masivo de la provincia de Santa Elena. *Revista Científica y Tecnológica UPSE*, 4(1) , 188-193.

Cárdenas, F., Ramos, C., Beltrán, A., & Pazos, P. (2019). Sostenibilidad empresarial en relación a los objetivos del desarrollo sostenible en el Ecuador. . *RECIAMUC*, 3(1) , 670-699.

CEPAL. (2020). *Sectores y empresas frente al COVID-19: emergencia y reactivación*.

Cevallos, P., & Mejía, H. (2021). *Perspectiva*. Recuperado el 18 de 01 de 2021, de <https://perspectiva.ide.edu.ec/investiga/2020/04/22/el-sector-farmaceutico-en-el-ecuador/>

Control Sanitario. (2018). *FARMACIAS 2018 - ZONAL 4 (MANABÍ)*. Recuperado el 06 de 03 de 2021, de <https://www.controlsanitario.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/01/1ER-TRIMESTRE-2018.pdf>

Delfín, F., & Acosta, M. (2016). Importancia y análisis del desarrollo empresarial. *Revista científica Pensamiento y Gestión*, N°40 .

Delgado, I. (2020). *Factores relacionados con el crecimiento empresarial de pequeñas y medianas empresas exportadoras del sector olivícola Región Tacna, 2017*. Tacna.

Díaz, D. A. (2018). Influencia de los factores internos en la competitividad actual y futura en el sector comercial y servicios. Análisis multivariante perceptual/Influence of internal factors on current and future competitiveness in the commercial sector and services. Per. *RICEA Revista Iberoamericana de Contaduría, Economía y Administración*, 7(13) , 21-49.

Difare. (2020). *Nuestras farmacias*. Recuperado el 18 de 01 de 2021, de <https://difare.com.ec/nuestras-farmacias/>

Erazo, E. V., Puente, V. M., & Flores, E. S. (2020). *DIAGNÓSTICO DE INDICADORES ADMINISTRATIVOS QUE INCIDEN EN LA SOSTENIBILIDAD DE LOS EMPRENDIMIENTOS*. La Tacunga: "Prospectivas UTC" Revista de Ciencias Administrativas y Económicas", 3(1), 15-22.

Erazo, P. (2020). Farmacia y COVID-19. *Gaceta Médica de Bilbao*, 117(2) , 75-76.

ESPOL. (2018). *Estudios Industriales. ORIENTACIÓN ESTRATÉGICA PARA LA TOMA DE DECISIONES*. Recuperado el 20 de 01 de 2021, de <http://www.espae.espol.edu.ec/wp-content/uploads/documentos/IndustriaFarmaceutica.pdf>

Gómez, M., & Jiménez, D. (2020). Hacia la formación competitiva y de desarrollo empresarial. *REVISTA DE DIVULGACIÓN CIENTÍFICA, TECNOLÓGICA Y CULTURAL* , 66- 69.

González, R. (2021). *CRECIMIENTO Y DESARROLLO EMPRESARIAL*. Jaén: Universidad de Jaén. Centro de Estudios de Postgrado.

Herrera, T. J., Granadillo, E. J., & Gómez, J. M. (2018). La productividad y sus factores: incidencia en el mejoramiento organizacional. . *Dimensión empresarial*, 16(1) , 47-60.

Iparraguirre, C. (2019). *La calidad del servicio y satisfacción de clientes en el sector de supermercados: Una revisión de la literatura científica del año 2010-2018*. Trujillo.

Isotools. (2015). *¿En qué consiste el ciclo PHVA de mejora continua?* Recuperado el 12 de 04 de 2021, de <https://www.isotools.org/2015/02/20/en-que-consiste-el-ciclo-phva-de-mejora-continua/>

Leyva, A., Cavazos, J., & Espejel, J. (2018). Influencia de la planeación estratégica y habilidades gerenciales como factores internos de la competitividad empresarial de las Pymes. *Contaduría y Administración* 63 (3) , 1-21 .

Moreno, N. M., & Valero, E. S. (2020). El liderazgo transformacional y la competitividad de las PYMES del sector farmacéutico. . *Revista Mapa*, 4(21). , 96 - 120.

Noguera, M. (2017). *Gestión de Pymes familiares: en busca del éxito empresarial, la armonía familiar y la trascendencia generacional*. Buenos Aires.

Plan Nacional de Desarrollo . (2017). *Toda una Vida*. Quito: Senplades.

Primicias. (2021). *La venta de productos farmacéuticos crece un 7% por la pandemia crece un 7% por la pandemia*. Recuperado el 13 de 04 de 2021, de <https://www.primicias.ec/noticias/economia/venta-medicamentos-ecuador-crecimiento-2020/>

Salar, L. (2020). El papel del farmacéutico comunitario en la crisis de la COVID-19. *Farmacéuticos Comunitarios*, 12(2) , 3-4.

Sánchez, F. (2019). Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: consensos y disensos. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 13(1) , 102-122.

Sanchez, G. (2020). *Incidencia económica del sector farmacéutico una perspectiva desde Santo Domingo, Ecuador*. SANTO DOMINGO: UNIVERSIDAD REGIONAL AUTONOMA DE LOS ANDES.

Solórzano, J. (2017). *Análisis Financiero comparativo entre la venta de farmacias 911 versus una franquicia*. Guayaquil: Universidad Católica Santiago de Guayaquil.

Terán, G., Montenegro, B., García, V., Realp, I., Villarreal, F., & Fernández, A. (2017). Diagnóstico de las variables del comportamiento organizacional en farmacias de Sangolquí, Ecuador. *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas*, 36(1) , 0-0.

Valdes, F. E., Saavedra, M. L., & Gutiérrez, A. A. (2021). Los comunicados de la Organización Mundial de la Salud relativos a las pandemias y su impacto en farmacéuticas que integran el índice Standard & Poor's 500. . *Estudios Gerenciales* , 3-16.

Vásquez, M. (2015). *ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA APERTURA DE LA PRIMERA SUCURSAL DE "FARMACIA INGLESA" EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO*. Quito.

Vera, G., & Aladino, O. (2020). *ANÁLISIS DE LA POSICIÓN COMERCIAL DE LAS CADENAS FARMACEUTICAS Y SU INCIDENCIA EN LA ECONOMÍA DE LAS FARMACIAS INDEPENDIENTES DEL CANTÓN PAJÁN* (Bachelor's thesis, Jipijapa. UNESUM). Jipijapa: UNIVERSIDAD ESTATAL DEL SUR DE MANABÍ.

Yáñez, J. F., & Pazmiño, J. F. (2015). Consideración de los factores o fuerzas externas e internas a tomar en cuenta para el análisis situacional de una empresa. . *Revista Publicando*, 2(3) , 163-183.

Zambrano, G. (2020). *TÉCNICAS DE COMERCIALIZACIÓN Y SU INCIDENCIA EN LAS VENTAS DE LAS TIENDAS DE ABARROTÉS, CASO DE ESTUDIO: "DESPENSA JOSSELYN"*. Chone.

Ziglio, E. (2019). Elementos esenciales para el desarrollo de una estrategia fuerte de promoción de la salud: oportunidades y desafíos para maximizar el rol de las farmacias comunitarias. *Farmacéuticos comunitarios*, 11(4) , 56-58.

## ANEXOS

### **Anexo I**

#### *Cuestionario implementado*

**1. ¿Considera que el sector farmacéutico aporte al desarrollo empresarial durante la pandemia del COVID-19?**

- a. Si ( )
- b. No ( )

**2. ¿De qué forma evaluaría las estrategias implementadas en la comercialización de medicamentos por parte de las farmacias durante la pandemia del COVID-19?**

- a. Se adaptan a los requerimientos del cliente ( )
- b. Recogen las inquietudes del cliente ( )
- c. Tienen un stock adecuado de medicinas COVID 19 ( )

**3. ¿Cuáles son los principales usuarios que adquieren los medicamentos durante la pandemia del COVID-19?**

- a. Empleados públicos ( )
- b. Empleados privados ( )
- c. Público en general ( )

**4. ¿Cree usted que la pandemia del COVID-19 aumentó los ingresos del sector farmacéutico?**

- a. Si ( )
- b. No ( )

**5. ¿Qué trimestre del año 2020 registró un incremento en las cifras de ventas del sector farmacéutico de la zona urbana del cantón Flavio Alfaro?**

- a. Primer trimestre ( )
- b. Segundo trimestre ( )
- c. Tercer trimestre ( )

**6. ¿Cuál fue el comportamiento económico del sector farmacéutico de la zona urbana del cantón Flavio Alfaro durante el año 2020?**

- a. Ha obtenido buenos resultados ( )
- b. Los resultados no fueron los esperados ( )
- c. Se ha mantenido estable ( )
- d. Ha generado pérdidas económicas ( )

**7. ¿Considera que a causa de la de pandemia COVID-19 hubo la necesidad de recortar la plantilla de colaboradores en el sector farmacéutico de la zona urbana del cantón Flavio Alfaro?**

- a. Si ( )
- b. No ( )

**8. ¿Qué efecto tuvo las capacitaciones constantes para la prevención ante contagios por COVID 19 al personal que labora en el sector farmacéutico de la zona urbana del cantón Flavio Alfaro?**

- a. Se evitó contagios entre el personal ( )
- b. Se evitó el cierre del negocio ( )
- c. Se evitó la propagación del COVID 19 ( )
- d. Se atendió con normalidad el negocio ( )

**9. ¿Considera que las medidas de bioseguridad constituyeron un aspecto fundamental en el desarrollo empresarial frente al COVID-19?**

a. Si ( )

b. No ( )

**Anexo2**

*Fotografías*

**Imagen 1**

*Encuesta a la colaboradora de la farmacia SANA SANA*



## Imagen 2

*Encuesta a la colaboradora de la farmacia Santa Martha*



### Imagen 3

Encuesta a la colaboradora de la farmacia Cruz Azul



