

Cumplimiento normativo sanitario en los procesos y procedimientos. Estudio de caso: cuatro droguerías del municipio de Cartago, Valle del Cauca, Colombia.

Trabajo de Grado

Mayra Alejandra Rojas

Facultad de Ciencias de la Administración, Universidad del

Valle Cartago – Valle del Cauca

2024



Notas de la autora

Mayra Alejandra Rojas, Facultad de Ciencias de la Administración, Universidad del Valle, Cartago.

Esta investigación monográfica fue realizada con el apoyo de la Universidad del Valle contó con la asesoría del profesor Adolfo León Llanos,

Cualquier solicitud o comentario referente a la presente investigación puede ser enviado al correo: mayra.alejandra.rojas@correounivalle.edu.co

Este trabajo de grado cumple con los
requisitos exigidos por la Universidad del
Valle, para optar al título de
Administración de Empresas

Jurado evaluador

Jurado evaluador

Cartago, Valle del Cauca, Julio de 2024

Dedicatoria

A mi madre y esposo ejemplo de vida, por su amor y apoyo incondicional. A mi familia, por su paciencia y comprensión durante este proceso. A mis maestros por su guía y sabiduría. También a mis compañeros por su motivación. Sin ustedes, nada de esto hubiera sido posible. Gracias por creer en mí y por estar siempre a mi lado. Este trabajo de grado es un logro de todos nosotros.

Agradecimientos

Durante el tiempo dedicado a esta carrera en donde se me presentaron retos que superar, me enseñaron lo que se debe y no se debe hacer en el quehacer profesional y académico, a la universidad y a todos los docentes que hicieron parte de este proceso, a mi esposo y familia, a todas ellas por ser parte de mi formación muchas gracias.

Contenido

Resumen	10
Abstract.....	11
Introducción	12
Capítulo I: El problema y sus generalidades	14
<i>Descripción del problema</i>	<i>14</i>
<i>Diagrama de Ishikawa</i>	<i>16</i>
<i>Pregunta de investigación</i>	<i>17</i>
<i>Sistematización del problema</i>	<i>17</i>
<i>Alcance de la investigación</i>	<i>17</i>
<i>Objetivo general</i>	<i>18</i>
<i>Objetivos específicos.</i>	<i>18</i>
<i>Justificación de la investigación</i>	<i>19</i>
Capítulo II: Aspectos referenciales	23
<i>Antecedentes de la investigación</i>	<i>23</i>
<i>Breve historia de la farmacéutica</i>	<i>23</i>
Paradigma	30
Marco teórico	30
Marco conceptual	36
Marco contextual	38
Marco legal	42
Capítulo III: Metodología de la investigación	51
Capítulo IV: Hallazgos y resultados	56
<i>Objetivo 1: Identificación el tipo de normatividad sanitaria que orienta el servicio de las droguerías en el municipio de Cartago.....</i>	<i>60</i>
<i>Encuesta a los droguistas</i>	<i>65</i>
<i>Sección de los factores humanos</i>	<i>68</i>
<i>Sección de los factores Económicos</i>	<i>71</i>
<i>Sección de los factores internos</i>	<i>73</i>
<i>Objetivo 2: Caracterización el actual perfil de cumplimiento normativo en las cuatro droguerías objeto de estudio.</i>	<i>79</i>
<i>Objetivo 3: • Descripción de los elementos de medida correctiva que se deben estar incluidos en los esquemas, procesos y procedimientos de las droguerías.</i>	<i>88</i>
<i>Plan de mejoramiento administrativo</i>	<i>88</i>

Conclusiones	93
<i>Recomendaciones</i>	<i>95</i>
Referencias	97
Anexos.....	104

Índice de tablas

Tabla 1	Antecedentes académicos de la investigación	28
Tabla 2	Comparación entre las bases teóricas administrativas de los autores elegidos	
	Comparación entre las bases teóricas administrativas de los autores elegidos.....	34
Tabla 3	Normativa sanitaria para droguerías en Colombia.....	42
Tabla 4	Resumen de la metodología de la investigación	54
Tabla 5	Normatividad con mayor vigilancia a nivel local	60
Tabla 6	Respuestas del funcionario encuestado	63
Tabla 7	Pregunta 1. ¿Qué normas conoce sobre las droguerías?	68
Tabla 8	Pregunta: 4.1 ¿Cómo ha manejado la situación? (de la pregunta anterior)	70
Tabla 9	Pregunta: 5. ¿De qué manera refuerza y estimula el compromiso de sus colaboradores con el cumplimiento de la normatividad?	70
Tabla 10	Pregunta: 6. ¿Qué acciones pendientes tiene para mejorar el cumplimiento normativo que se hayan visto limitadas por restricciones de capital de trabajo (Dinero disponible a corto plazo)?	71
Tabla 11	Pregunta: 9. ¿Cuáles son las estrategias que ha implementado para mantenerse al día en la normatividad de droguerías?	72
Tabla 12	Pregunta: 10.1 ¿Cuáles son las adecuaciones faltantes?	74
Tabla 13	Pregunta: Pregunta: 17. ¿Qué normas se les hace difícil cumplir?	76
Tabla 14	Resultados de la entrevista a los droguistas.....	79
Tabla 15	Resultados lista de chequeos.....	80

Índice de figura

Figura 1	Diagrama de Ishikawa	16
Figura 2	Bases teóricas de la investigación.....	33
Figura 3	Ubicación nacional de las droguerías.....	39
Figura 4	Ubicación geográfica en Cartago.....	39
Figura 5	Influencias contextuales y del entorno.....	41
Figura 6	Edad de los droguistas encuestados.....	65
Figura 7	Nivel académico.....	65
Figura 8	Especialidad académica	66
Figura 9	Tiempo de experiencia en el sector	66
Figura 10	Tiempo de trabajo en la droguería que representa	66
Figura 11	Rol que desempeña en la empresa.....	67
Figura 12	Número de empleados a cargo	67
Figura 13	Pregunta: 2. ¿El personal recibe asesoría sobre las leyes vigentes? ¿Cada cuánto?	69
Figura 14	Pregunta: 3. ¿Quién es el responsable de diseñar e impartir esa formación a los empleados?	69
Figura 15	Pregunta: 4. ¿Ha evidenciado en algún miembro de su equipo desinterés, incomodidad o renuencia a cumplir con algún requisito normativo?	69
Figura 16	Pregunta: 7. ¿Cree que se ha logrado una comunicación clara entre las personas	

que trabajan en la empresa?	71
Figura 17 Pregunta: 8. ¿Considera que le faltan más recursos para poder cumplir con las normas?	72
Figura 18 Pregunta: 10. ¿Le falta por adecuar alguna norma en su droguería?	73
Figura 19 Pregunta: 11. ¿Cada cuánto se limpia y desinfectan los pisos de las áreas de la droguería?	74
Figura 20 Pregunta: 12. ¿Su droguería cuenta con manuales para los diferentes procesos?	74
Figura 21 Pregunta: 13. ¿Cómo registran el cumplimiento de los procesos internos?	75
Figura 22 Pregunta: 14. ¿Tiene previsto algún plan de renovación de activos para modernizar la gestión? (Con fechas y presupuestos)	75
Figura 23 Pregunta: 15. ¿Alguno de los productos que ustedes comercializan podría tener restricciones de venta en este municipio? (Por causa de una norma poco clara)	75
Figura 24 Pregunta: 16. ¿Vigilan los cambios regulatorios que afectan el manejo de la droguería?	75
Figura 25 Pregunta: 18. ¿Considera difícil la comprensión de alguna norma para este sector?	76
Figura 26 Pregunta: 19. ¿A qué responden las brechas puntuales entre lo que dice la norma y la capacidad interna de gestionarla eficazmente? (Comprensión, dinero, espacio, entre otros).....	77
Figura 27 Pregunta: 20. ¿Qué hace difícil cumplir con todo lo establecido por la normatividad?	77
Figura 28 Puntaje de cumplimiento según entrevista a droguistas	82
Figura 29 Puntaje de cumplimiento según lista de chequeo.....	83
Figura 30 Relación de cumplimiento entre la entrevista y la lista de chequeo.....	84
Figura 31 Causas expuestas en los factores de influencia Fuente: Elaboración propia.	
.....	85
Figura 32 Diagrama administrativo de medidas correctivas	91
Figura 33	104
Figura 34 Pregunta: 2. ¿Cuenta con áreas debidamente delimitadas, definidas, señalizadas para sus debidos procesos?.....	104
Figura 35 Pregunta: 3. ¿El establecimiento dispone de un recurso humano idóneo y suficiente para el cumplimiento de las actividades y/o procesos que realiza?.....	104
Figura 36 Pregunta: 4. El establecimiento tiene desarrollado e implementado un Sistema de Gestión de la Calidad.	105
Figura 37 Pregunta: 5. ¿Cuenta con el manual de procesos y procedimientos, indicadores de gestión (ej. de la calidad técnica, de costo, de servicio, del recurso humano y de seguridad) y planes de mejora continua?	105
Figura 38 Pregunta: 6. Documentación que soporte la idoneidad del director técnico. (Químico Farmacéutico, Tecnólogo en Regencia de Farmacia o Credencial de Expendedor de Drogas) y Contrato de trabajo que lo vincule con el establecimiento farmacéutico.	105
Figura 39 Pregunta: 7. Cuenta con un Procedimiento de limpieza y desinfección, Procedimiento de control de plagas y se evidencia su cumplimiento y registros.....	106
Figura 40 Pregunta: 8. Cuenta con un Procedimiento de selección y compras, Procedimiento adquisición y se evidencia su cumplimiento.	106
Figura 41 Pregunta: 9. Cuenta con un Procedimiento de recepción y almacenamiento, Procedimiento dispensación y se evidencia su cumplimiento.	106
Figura 42 Preguntas: 10. Cuenta con un Procedimiento de devoluciones, Procedimientos retiro del mercado y se evidencia su cumplimiento.	107
Figura 43 Pregunta: 11. Cuenta con un Procedimiento de PGIRASA y se evidencia su cumplimiento.....	107
Figura 44	107
Figura 45	108
Figura 46 Pregunta: 14. ¿Tiene los documentos legales para su debido funcionamiento?	108
Figura 47	108

Figura 48	Pregunta: 16. Certificado de uso de suelo.....	109
Figura 49	Pregunta: 17. Croquis o plano del local.....	109
Figura 50	Pregunta: 18. Documentación legal del director técnico o regente de farmacia: diploma y acta de grado, Rethus, fotocopia de cedula, certificado de inyectología si aplica (credencial de expendedor aplica para directores técnicos).....	109
Figura 51	Pregunta: 19. Certificado de afiliación con la empresa recolectora de residuos (aplica solo para habilitación de inyectología).	110
Figura 52		110

Resumen

El presente proyecto de investigación aborda el tema normativo sanitario en el sector de las droguerías. El propósito final fue determinar cómo la orientación normativa de la autoridad sanitaria colombiana se materializa en los procesos y procedimientos de cuatro droguerías en el municipio de Cartago, departamento del Valle del Cauca; luego establecer un el perfil de cumplimiento para finalmente sugerir los elementos de medida correctiva.

Sobre este logro, el estudio permitió aumentar el conocimiento sobre la orientación normativa y se le propuso (ofreció) al empresario unas pautas de mejoramiento y monitoreo. Después de narrar brevemente la historia de la farmacéutica, la investigación se soportó fundamentalmente en la teoría de los sistemas. La metodología se basó en el estudio de caso, el enfoque cualitativo permitió desarrollar un estudio de campo activo donde se pactaron las encuestas con consentimiento informado (permiso de grabación). Los resultados obtenidos infieren que el empresario farmaceuta presenta debilidades conceptuales en referencia a la orientación normativa que es de obligatorio cumplimiento. En síntesis, el principal aporte social del estudio versa en la exposición de dichas debilidades para crear procesos de fortalecimiento directo de las droguerías observadas y como pauta de ejemplo para otros establecimientos de similar naturaleza.

Palabras clave: Cumplimiento normativo, droguerías, autoridad sanitaria, procesos y procedimientos, Colombia.

Abstract

This research project addresses the health regulatory issue in the drugstore sector. The final purpose was to determine how the regulatory orientation of the Colombian health authority is materialized in the processes and procedures of four drug stores in the municipality of Cartago, department of Valle del Cauca; then establish a compliance profile to finally suggest corrective action items. Regarding this achievement, the study made it possible to increase knowledge about the normative orientation and some guidelines for improvement and monitoring were proposed (offered) to the businessman. After briefly narrating the history of the history of pharmaceuticals, the research was fundamentally based on systems theory. The methodology was based on the case study, the qualitative approach allowed the development of an active field study where interviews were agreed upon with informed consent (recording permission). The results obtained infer that the pharmaceutical entrepreneur presents conceptual weaknesses in reference to the regulatory orientation that is mandatory. In summary, the main social contribution of the study is the exposure of these weaknesses to create processes of direct strengthening of the observed drugstores and as an example guideline for other establishments of a similar nature.

Keywords: Regulatory compliance, drug stores, health authority, processes and procedures, Colombia.

Introducción

El cumplimiento normativo en los procesos y procedimientos sanitarios y generales representa un desafío crucial para garantizar el derecho fundamental a la salud en Colombia. En este contexto, las droguerías, como actores clave en la cadena de abastecimiento del sistema de salud del país, están sujetas a un complejo marco jurídico compuesto por al menos 29 leyes, decretos y resoluciones que regulan minuciosamente sus actividades y condiciones físicas.

Esta complejidad normativa exige que los propietarios y administradores de droguerías tengan un profundo conocimiento y comprensión de las normas aplicables a su contexto local, además de un firme compromiso con la responsabilidad social que conlleva su labor como actor directo en un sistema derivado de un derecho fundamental. Esto implica implementar estrategias comerciales sostenibles, al tiempo que se atienden rigurosamente los aspectos técnicos del mantenimiento de productos, equipos e instalaciones, con el fin de mitigar riesgos legales como sanciones, cierres temporales o definitivos.

En este panorama exigente, la presente investigación tiene como objetivo general determinar cómo la orientación normativa de la autoridad sanitaria colombiana se materializa en los procesos y procedimientos de cuatro droguerías referenciadas en el municipio de Cartago, Valle del Cauca desde un punto de vista administrativo. Para ello, se plantean tres objetivos específicos: identificar la normatividad sanitaria que orienta el servicio de estas droguerías a nivel local, caracterizar su actual perfil de cumplimiento normativo, y describir los elementos de medida correctiva que deben incluirse en sus esquemas, procesos y procedimientos.

El estudio, enmarcado en un enfoque cualitativo y cuantitativo, con un diseño de casos múltiples y una unidad principal de análisis, emplea instrumentos como encuestas

estructuradas, observación directa y revisión documental. Su alcance comprende el territorio urbano de Cartago, y su desarrollo abarcó el segundo semestre de 2023 y el primero de 2024.

Tras monitorear las actividades cotidianas, obstáculos y tareas exitosas de estas droguerías en el cumplimiento de la jurisprudencia vigente, se buscó definir el conjunto de normas realmente funcionales para este segmento en Cartago, establecer un perfil de cumplimiento actual y, finalmente, proponer una guía de mejoramiento de procesos y procedimientos basada en herramientas y modelos administrativos.

Esta investigación resulta relevante al abordar un tema medular para garantizar el derecho a la salud, al cual las droguerías se encuentran indisolublemente ligadas. Sus hallazgos y propuestas contribuyen a fortalecer el cumplimiento normativo en estas organizaciones desde la implementación de la ciencia administrativa, optimizando sus operaciones y minimizando riesgos legales, a la vez que se potencia su sostenibilidad comercial en armonía con su responsabilidad social.

Capítulo I: El problema y sus generalidades

Descripción del problema

El derecho a la salud en Colombia, si bien hablando rigurosamente aún existe una discusión acerca de su naturaleza asistencial pero apalancada por mecanismos comerciales, es percibido y entendido por muchos sectores de la sociedad como un derecho fundamental (Personería de Bogotá D.C., 2023) que, en palabras de Gañan Echavarría (2013) debe ser:

Analizado en clave del Estado social es un verdadero derecho fundamental por ser universal, irrenunciable, inherente a la persona humana, integral e integrador, esencial para la materialización de una vida digna y con calidad, y vital para la eficacia real del principio de igualdad material y, en tal sentido, se le otorga una importancia cumbre en las relaciones de organización del estado.

Se entiende entonces, que toda la cadena de abastecimiento anexa al servicio de salud en el país, y que, por supuesto incluye a las droguerías, está atada a la importancia del cumplimiento de un derecho fundamental. En tal sentido, la fuerza de la dimensión jurídica o legal que se ejerce sobre todas las organizaciones, entidades o empresas que pertenecen al sistema de salud nacional es determinante en sus acciones.

Debido a su importancia, la jurisprudencia de la salud en Colombia es robusta y compleja al punto de parecer dispersa y fragmentada. Para el caso particular que compete a esta investigación, se han determinado por lo menos 29 normatividades entre leyes, decretos y resoluciones que regulan, exigen y conforman las actividades mínimas a cumplir en todas las organizaciones del sistema de salud y las disposiciones de su espacio físico (Ver Tabla No3 de la *Normatividad sanitaria para droguerías en Colombia*).

Tal complejidad jurídica, reviste el importante desafío para el propietario o

administrador de una droguería en Colombia de tener muy claro el grupo de normas funcionales para su contexto inmediato y, además, la comprensión profunda de la responsabilidad social de su labor como actor directo en un sistema derivado de un derecho fundamental. Dicha responsabilidad debe verse materializada en la atención a los aspectos técnicos del mantenimiento riguroso y programado de sus productos, equipos e instalaciones sin dejar de lado la implementación de su estrategia comercial para el sostenimiento estratégico de su negocio. Es decir, es una responsabilidad vinculada con la pericia administrativa.

En este panorama exigente, las acciones administrativas de un droguista deben desarrollarse con disciplina, constante actualización, orden, y un amplio compromiso para disminuir los riesgos legales inherentes al no cumplimiento de la normatividad, tales como: las sanciones pecuniarias y sociales, los cierres temporales, o el cierre definitivo. En simultánea y en armonía con la parte legal, el droguista debe propender por hacer sostenible y rentable su negocio desde el punto de vista comercial.

La presente investigación pretende, entonces, tras el monitoreo actual de las actividades cotidianas de las droguerías observadas, de sus principales obstáculos y tareas exitosas en el cumplimiento de la jurisprudencia venida al tema, primero: definir el grupo de normas realmente funcionales para el segmento de las droguerías de municipio de Cartago; segundo: una vez acotada la jurisprudencia, establecer un perfil de cumplimiento actual para, finalmente, proponer una guía de mejoramiento de procesos y procedimientos a través de herramientas y/o modelos administrativos.

Diagrama de Ishikawa

En la siguiente Figura se exponen, con el método gráfico de calidad de Ishikawa, los obstáculos (causas) preliminares que orbitan al problema principal identificado en las droguerías indagadas (efecto).

Figura 1

Diagrama de Ishikawa



En esta primera Figura (1), elaboración propia de la investigadora, se desglosa el problema central (Nivel de cumplimiento de la normatividad vigente) en sus consecuencias principales (Sanciones, Problemas administrativos y comerciales) desde los subproblemas que los van conformando. Dichos subproblemas se han categorizado en cuatro aspectos de la administración de las droguerías. Dichos aspectos se asumen como las principales variables del estudio.

Pregunta de investigación

¿Cómo la orientación normativa de la autoridad sanitaria colombiana se materializada en los procesos y procedimientos de cuatro droguerías referenciadas en el municipio de Cartago, valle del Cauca para el año 2024?

Sistematización del problema

¿Qué tipo de normatividad sanitaria orienta al servicio de las droguerías?

¿Cuál es el actual perfil de cumplimiento normativo en las droguerías objeto de estudio?

¿Qué elementos de medida correctiva se deben incluir en los procesos y procedimientos de las droguerías?

Alcance de la investigación

El alcance de la presente investigación comprende el territorio urbano del municipio de Cartago, del departamento del Valle del Cauca. De dicho límite geográfico se eligieron, como objeto de observación y estudio, cuatro droguerías en funciones. La investigación se realizó durante el segundo semestre de 2023 y el primero de 2024, combinando instrumentos de recolección cuantitativos representados en una encuesta a administradores de droguerías y una lista de chequeo aplicada por la investigadora con uno cualitativo en formato de encuesta, con el fin de describir y caracterizar el nivel actual de cumplimiento de los requisitos legales, así como identificar las oportunidades de mejora en los procesos y procedimientos internos.

Objetivos de la investigación

Objetivo general

Determinar cómo la orientación normativa de la autoridad sanitaria colombiana sematerializa en los procesos y procedimientos en cuatro droguerías referenciadas en el municipio de Cartago.

Objetivos específicos.

- Identificar el tipo de normatividad sanitaria que orienta el servicio de lasdroguerías en el municipio de Cartago.
- Caracterizar el actual perfil de cumplimiento normativo en las cuatro drogueríasobjeto de estudio.
- Describir los elementos de medida correctiva que se deben estar incluidos en losesquemas, procesos y procedimientos de las droguerías.

Justificación de la investigación

El presente trabajo de investigación permitió aumentar el conocimiento sobre la orientación normativa que requieren las droguerías para su correcto funcionamiento. En estos términos, se destacan seis (6) requerimientos técnicos:

1. Instalaciones: aquí sobresale el concepto de “sanitización” que hace referencia al control de la proliferación de microorganismos presentes en el medio ambiente.
2. Recursos humanos: donde las buenas prácticas de liderazgo contribuyen al cumplimiento de metas.
3. La dotación: que incluye la estantería, la refrigeración, entre otros.
4. El Sistema de Gestión de Calidad por procesos, ejercicio que define la ruta estratégica que guiará la gestión de la droguería en: recepción técnica, almacenamiento, dispensación, devoluciones, plan integral de gestión de residuos hospitalarios (PGIRHS).
5. La oferta de servicios permitidos por la normatividad. Por ejemplo: se prohíbe la administración de medicamentos por vía intravenosa, la consulta médica.
6. Venta y adquisición de droguerías, cambios de nombre y dirección.

Este estudio es importante porque le permite al empresario estar al tanto sobre la normatividad sanitaria. Al respecto, la resolución 1403 de 2007 se considera norma clave para fundamentar el modelo del servicio farmacéutico; los requisitos para la apertura y traslado de las droguerías y farmacias-droguerías se encuentran en la resolución 10911 de 1992; las normas para el control, seguimiento y vigilancia de la importación, exportación, procesamiento, síntesis, fabricación, distribución, compra, venta, destrucción y uso de sustancias sometidas a fiscalización, medicamentos o cualquier otro producto que las contenga y sobre aquellas que son monopolio del

estado, se encuentran en la resolución 1478 de 2006, todo lo anterior como normas generales.

A continuación, se muestran las diversas normatividades vigentes al momento de autoevaluar una droguería:

- La infraestructura física: resolución 1091 de 1992. Resolución 1403 de 2007.
- Los procedimientos y procesos permitidos: Decreto 780 de 2016. Resolución 1403 de 2007.
- Medicamentos de control especial: Resolución 1478 de 2006.
- Inyectología: Resolución 1403 de 2007. Resolución 1164 de 2002.
- Productos de aseo e higiene doméstica: Decreto 199 de 1998. Decisión 706 de la Comunidad Andina.
- Suplementos dietarios: Decreto 3249 de 2006.
- Droga blanca: Resolución 243630 de 1999.
- Recursos humanos: Decreto 780 de 2016. Resolución 1403 de 2007.
- Almacenamiento de los productos, botiquín señalizado y protegido: Resolución 709 de 2007.
- Aviso sobre espacio libre de humo: Ley 1335 de 2009.
- Aviso sobre prohibida la venta de alcohol antiséptico a niños y adolescentes. Acuerdo 570 de 2014.

Más aún, para materializar esta normativa en las droguerías después de conocer las leyes, decretos y resoluciones, se debe desarrollar un diagnóstico que permita identificar el posible incumplimiento. En este ejercicio se toma distancia y se evalúa la relación existente entre lo ideal (lo normal) y lo real (situación formal de la droguería). Una vez conocida esta distancia se diseña y se documenta la estrategia administrativa que permita mejorar la situación legal del establecimiento incluyendo el aspecto específico de la oportunidad de mejora, como: almacenamiento, dispensación, gestión de residuos, entre otros. Esta estrategia o estrategias pueden

incluir aspectos de planeación y organización a corto y mediano plazo, la reestructuración y formalización de procesos y actividades, la adopción de sistemas de capacitación regular a los empleados y administrativos, los planes enfocados específicamente en el aumento o el sostenimiento de la calidad en la operación interna y en el servicio y en el control y monitoreo de todo lo programado desde una visión sistémica no solamente que reconozca las interrelaciones entre los procesos internos sino a la droguería como parte de un sistema crítico de la sociedad.

En este sentido, se propone al empresario unas pautas de monitoreo y control administrativo para verificar el cumplimiento normativo que requiere en los procesos y procedimientos destinados al despliegue de los servicios establecidos por parte de la droguería. De igual modo, la capacitación permanente sobre los cambios en la normatividad constituye un factor de calidad para el correcto funcionamiento de la organización.

Es importante anotar que en el ejercicio de observación de estas unidades productivas farmacéuticas necesariamente se adquiere la posición del evaluador contextual, es decir, y parafraseando a Benjamín Betancourt (2014), que se busca mediante la indagación del entorno organizacional el ampliar la capacidad de interpretar la realidad de la organización tanto interna como externamente como un primer paso para un diagnóstico estratégico correcto, poniendo a la empresa como núcleo y evaluando el impacto de los factores que la orbitan.

Como es evidente, la monografía concentra su investigación en un factor específico del entorno: el legal, pero no limita sus resultados a este aspecto, sino que, por el contrario, trata de desentrañar de esa influencia las posibilidades de mejora administrativa amplia en las droguerías. La visión del influjo de este aspecto legal o jurídico se acerca mucho al pensamiento de María Paola Croce expuesto en el apartado titulado Hacia un Concepto de Entorno Jurídico de las Organizaciones como parte del compilado del análisis del entorno organizacional de Arcadio Guzmán (1998), que no

distingue fronteras estrictas entre la naturaleza de los objetivos del estado (marco jurídico estatal) y de los objetivos de la empresa privada, pues determina que “la realidad es otra: existe un solo escenario de las Organizaciones y es importante conocer la lógica de lo Público para un administrador de una empresa privada”. Croce así lo asume pues reconoce múltiples mecanismos de contacto entre ambas órbitas de acción en la sociedad de modo que su interdependencia es evidente e irrenunciable.

El estudio reconoce la normativa en este sector como un conjunto de condiciones, ejercicios, técnicas y procedimientos que guían la actividad con una lógica administrativa. Y dicho proceso debe evitar la interpretación subjetiva pues está en juego la salud de las personas. Precisamente, al interior del tema de procesos y procedimientos el manejo de los medicamentos y productos afines es un aspecto clave ya que se debe cuidar la seguridad de los usuarios. Los productos farmacéuticos contienen una pureza, una potencia y una biodisponibilidad que cumple un determinado tiempo, por ello es indispensable la acción de los procedimientos preventivos para el manejo de estos.

El estudio es importante para la profesión gerencial porque a través de él se entiende la dinámica de las droguerías. Un buen empresario debe estar al tanto de todos los detalles específicos de, por ejemplo: cuáles son las áreas específicas, los espacios de producción o servicio, cómo se atiende al público, qué se hace para que se fortalezca la imagen de la organización y la presencia en el mercado, entre otros factores.

Capítulo II: Aspectos referenciales

Antecedentes de la investigación

Breve historia de la farmacéutica

Según rastros arqueológicos de hierbas en sepulturas, la lucha del hombre por curar sus dolencias y males físicos con métodos y elementos externos a sus propias capacidades biológicas reconstructivas se presume desde la prehistoria, en la época Neanderthal, hace unos 80.000 años (Ellis, 2000). Se puede presumir, sin mucho temor al error, y teniendo en cuenta las capacidades humanas de aquella época, que aquellos descubrimientos fueron obtenidos mediante ejercicios de ensayo-error de siglos o milenios, y luego, afirmado el conocimiento, este fue transmitido por el vínculo generacional.

La historia de la actividad farmacéutica, o de la huella voluntaria de registros y códigos que ha dejado el hombre con respecto a sus esfuerzos por mejorar sus condiciones de salud con la preparación y el uso de medicamentos, inicia aproximadamente hacia el tercer milenio antes de Cristo. En ese entonces, la civilización egipcia, cuya farmacéutica emergió a la par con la China, dejó rastros de su lucha contra las enfermedades propias del Valle del Nilo (Jácome, 2008). El siguiente hito importante de la actividad, según Nogales & Ansola Bárcena (2015) se da en la antigua Grecia, más o menos entre el año 1200 a.c y 150 a.c., cuando aparece un “personal especializado en medicamentos: los *pharmacopolas*, que comercializaban drogas y plantas medicinales, los *rizotomos*, que las recolectaban para su venta, los *pharmakeis*, vendedores ambulantes de medicamentos y los *pharmacopeos*, los expertos en venenos”. Con este último listado queda claro el origen y tiempo de origen etimológico de la palabra *farmacia* que en su momento también se usaba como sinónimo de *veneno* o de *hechizo* (Euroinnova, 2023).

Roma, más tosca y bélica que ilustrada o científica, no concedía mucha dignidad a aquellos ciudadanos que se dedicaban a la medicina o a la farmacia. Pero los

que sí gozabande mucho prestigio eran los devotos de la literatura. Así pues, los siglos de adelantos farmacéuticos griegos entraron a Roma por la vía de los tratados y guías de curaciones que los romanos de la alta sociedad adquirirían, consumían y luego exhibían con orgullo (Nogales& Ansola Bárcena, 2015). De esta forma, entre la erudición griega y la expansión romana, la ciencia farmacéutica ingresó a las sociedades occidentales del territorio que es hoy Europa.

Así como en Asia y Europa, en la América precolombina también nació la inquietud por la sanación corporal. En estos esfuerzos, los nativos americanos hicieron “descubrimientos prehistóricos de las propiedades de algunas drogas, que en algunos casos eran adictivas, como al tabaco y la cocaína, y en otras eran además alucinógenas como la mezcalina, que provenía de un cactus” como lo asevera Jácome (2003) en su *Historia de los medicamentos*. Así pues, como en el caso del descubrimiento de las propiedades venenosas de algunos ingredientes activos de las plantas y los minerales al otro lado del Atlántico, en América se establecieron y arraigaron en varias culturas las propiedades psicodélicas y delirantes de las plantas por su efecto más intenso y notable.

La modernidad llegó a la farmacéutica con la técnica de *bioprospección*, que es la extracción de los principios activos de las plantas o también definida por Duarte Torres & Velho (2009) “como la exploración de, la biodiversidad para fines comerciales” con productos conocidos como fármacos. Para el siglo XVIII, gracias a esta y otras técnicas con idéntico objetivo, ya la humanidad conocía y hacía uso específico de los principios activos de la morfina, la quinina, la atropina, la cafeína, la cocaína, la heroína y la mezcalina entre otros fármacos que empezaron a usarse en tratamientos con productos como: laxantes y enemas, ungüentos, tisanas, colirios, decocciones, pomadas, maceraciones, inhalaciones, mixturas, fumigaciones, píldoras, supositorios, bolos, lavativas, pastillas, electuarios y cataplasmas (Narváez Eraso, 2010). En el siguiente siglo, tras décadas de incesante investigación y con el impulso

contundente de la revolución industrial, en “Europa se lograron grandes avances en el campo de la química orgánica de aplicación medicinal” como “la síntesis orgánica y el aislamiento de moléculas con efecto terapéutico”, tal como lo consignan Godínez Reséndiz & Aceves Pastrana (2014).

Farmacéutica en Colombia

La historia farmacéutica y droguista de Colombia inicia alrededor del año 1940 con el nacimiento de la profesión farmacéutica, y tuvo su primer representante social en el *boticario* de barrio o de pueblo que luego fue ampliando su negocio e influencia hasta llegar a la figura de la pequeña empresa química que luego pasó a ser asimilada por la gran compañía farmacéutica. Por las grandes farmacéuticas, la industria se diversifica con la presencia de los productos cosméticos y, por efecto de la versatilidad propia de las actividades químicas, la comercialización de productos alimenticios y licores. Estos establecimientos de más amplio comercio con el tiempo pasarían a llamarse Droguerías (Torres Torres, 2023).

Desde los inicios formales de la industria, Colombia contó con formación académica en química-farmacéutica en por lo menos cuatro universidades (Torres Torres, 2023). De hecho y según Narváez Eraso (2010) desde la presidencia de Francisco de Paula Santander en 1826 ya se había dotado a las *universidades centrales* de laboratorios de química y farmacia dentro de su infraestructura. Con el tiempo y la expansión comercial iniciada a mediados del siglo XIX, se hizo cada vez más necesaria la regulación de la actividad a la par con sus actores. Sin embargo, el primer evento regulatorio importante al respecto no se dio sino hasta el decreto 1945 de 1996 “Por el cual se reglamentan parcialmente las Leyes 23 de 1962 y 212 de 1995, y se dictan otras disposiciones” emitido por la Presidencia de la República (1996) donde finalmente se reglamentó la profesión.

Para condensar el contexto legal moderno de la actividad farmacéutica en el país, resulta valioso repasar literalmente la visión de Torres Torres (2023), el cual manifiesta:

Quizás, a partir de la Ley 100 de 1993, que crea el Sistema de Seguridad Social Integral en Salud, se cambia todo el modelo de manejo de la salud, apareciendo las conocidas EPS y con estas,

aparecen entonces las IPS, que son las reales prestadoras del servicio de atención en salud. Con esta Ley 100, aparece en el escenario farmacéutico, el concepto de medicamento genérico, que luego llevaría a un revolcón al mercado farmacéutico en Colombia. Después de esta Ley 100, a partir del año 2005, empieza a aparecer la reglamentación para los servicios farmacéuticos fundamentales en las entidades hospitalarias y la primera norma que se conoce, es el Decreto 2200 del 2005, posteriormente se da la resolución 1403 del 2007 por medio de la cual se determina el Modelo de Gestión de los Servicios Farmacéuticos. Esta nueva normatividad da pie para que se empiece a cambiar el papel del farmacéutico en Colombia.

Finalmente, es importante señalar que, en Colombia, si bien los establecimientos denominados como *Droguería* están dentro del *Modelo de Gestión del Servicio Farmacéutico* definido en la Resolución 1403 de 2007, puede haber variaciones con respecto a la figura de la *Farmacia-Droguería*. Dichas variaciones se evidencian en el capítulo de *Los hallazgos y Resultados* de la investigación, en el apartado primero destinado a *Identificar el tipo de normatividad sanitaria que orienta el servicio de las droguerías en Colombia y en el municipio de Cartago*.

Antecedentes académicos

A continuación, la Tabla 1 registra documentos académicos importantes que sirvieron como patrón de desarrollo de los enfoques, las técnicas y las herramientas de recolección y análisis en el flujo de esta investigación. En cada caso, los autores de los trabajos han dejado como producción intelectual materiales y logros que se usaron como pauta para facilitar la aplicación de la metodología, las valoraciones finales y llevar a cabo con éxito el desarrollo de los objetivos propuestos.

*Antecedentes de Apoyo Regionales y Nacionales relacionados con el propósito de la Investigación***Tabla 1***Antecedentes académicos de la investigación*

Origen	Tipo de documento	Título	Autores/Año	Ubicación	Metodología utilizada	Resultados relevantes	Aportes a la investigación
Nacional	Trabajo de grado	Análisis de la cadena de suministro de la droguería La Economía I Sucursal Mompós, Bolívar.		(Universidad de Pamplona) Pamplona, Santander.	Metodología cualitativa con estadística descriptiva	Importancia de la Cadena de Suministro en los negocios tipo droguería	Técnicas y diseño de las técnicas de investigaciones específicas para droguerías
	Trabajo de posgrado	Diseñar y evaluar un modelo de negocio que permita la implementación de una cadena de droguerías en Colombia	(Calderón y otros, 2020)	(Universidad Sergio Arboleda) Bogotá, Colombia.	Modelo Canvas. Investigación con recursos mixtos.	Sector con buen margen de utilidad. Retorno económico lento. Identificación del cliente y de nichos de mercado.	Base de marco legal- Comprensión del contexto económico de las droguerías en Colombia- Actividades propias de las droguerías.
Regional	Trabajo de grado	Propuesta de un SGC para el Servicio farmacéutico de baja complejidad en una empresa del sector retail	(Dávila Olave & Jaramillo, 2020)	(Universidad del Valle) Zarzal, Valle del Cauca.	Diagnóstico previo y posterior	Definición del SGC para una unidad de negocio tipo droguería	Análisis comparativo de los procesos sin y con implementación de SGC ISO

Origen	Tipo de documento	Título	Autores/Año	Ubicación	Metodología utilizada	Resultados relevantes	Aportes a la investigación
Local	Trabajo de grado	del Valle del Cauca Estrategia de Nivelación de inventarios de medicamentos en droguerías Comfandi	Mauricio (Acosta Muñoz, 2021)	(Universidad del Valle) Santiago de Cali, Valle del Cauca.	Método mixto de investigación, cuantitativo, experimental, descriptivo.	Cuantificación porcentual de las logísticas referentes a manejo de medicamentos e inventarios	Comprensión del manejo de medicamentos e inventarios en droguerías de la región
	Encuesta	Funcionario Secretaría deSalud	Alejandro López (2024)	Cartago-Valledel Cauca	Encuesta	Procesos de acompañamiento y verificación de requisitos de funcionamiento en droguerías locales	Visión de la parte vigilante de las normas de la nación en función de las droguerías locales

Fuente: Elaboración propia

Como se puede apreciar en la Tabla 1 (Antecedentes Académicos de la Investigación), de elaboración propia de la autora, se relacionan fuentes de apoyo académico de niveles nacional y regional con información recolectada directamente de funcionarios afines con las actividades de control al sector droguistas.

Paradigma

De acuerdo con Roy Bhaskar (2008), cuyo trabajo se centra en el llamado *realismo crítico*, que postula la existencia a nuestro alrededor de una realidad que se percibe como objetiva, la cual está formada por modelados y estructuras que se desenvuelven en fenómenos que son aquellos acontecimientos que cotidianamente observamos, y echando mano de una división de la realidad en diferentes estratos o categorías propuesta por el mismo autor, se identificaron las características causales más frecuentes que subyacen bajo los procesos, procedimientos, maneras y acciones evidentes tendientes a cumplir con el objetivo comercial de las droguerías en el marco de la normatividad vigente.

Este paradigma es relevante en la presente investigación, en cuanto ha permitido partir de la solidez de la suposición de que existen sucesos contextuales, culturales, organizacionales y administrativos (fenómenos objetivos) que repercuten sobre el perfil onivel de cumplimiento de las normas sanitarias para droguerías y que se manifiestan en la práctica del negocio.

Por medio de métodos estructurados y semiestructurados de observación y de la recolección de datos y su posterior análisis, se revelaron algunos factores que contribuyen a la aparición de otros sucesos que acercan o alejan al negocio de las droguerías al cumplimiento de la normatividad que las influye. Con esto, se lograron explicaciones causales relacionadas con el contexto de los fenómenos observados. Así pues, el realismo crítico ha ofrecido un camino facilitador para construir respuestas objetivas a preguntas ontológicas y epistemológicas que han sido clave en esta investigación.

Marco teórico

El establecimiento del perfil actual de cumplimiento en el estudio de caso de las droguerías implicó, necesariamente, la lectura corroborativa de la base legal del sector droguista nacional aplicable al ámbito geográfico elegido.

Así mismo, para sugerir las medidas correctivas administrativas encaminadas a lograr un incremento futuro de dicho perfil, se buscó, de entre una amplia gama de herramientas gerenciales, aquellas que mejor se ajustaran a la expresión técnica, cultural y humana de los integrantes de los establecimientos y a las condiciones infraestructurales y presupuestadas. Para ello, se eligieron teorías probadas, con enfoques consistentes con el tema de investigación, y que son referentes en la cátedra universal de la administración, de la siguiente manera: Teoría General de Sistemas de Ludwig Von Bertalanffy, (1989) que sugiere una visión holística de la organización como sistema abierto y de rasgos particulares; la Teoría de la Gestión de la Calidad de Edwards Deming (1989) determinada en lograr los mejores resultados con la medición de los procesos y los conceptos generales de Comportamiento Organizacional de Idalberto Chiavenato (2004); tratando de que los autores y sus herramientas estuvieran estrechamente alineados con el paradigma de Realismo Crítico de Bhaskar (2008) el cual, se recuerda, partiendo de la premisa de la existencia de una realidad objetiva (que para este caso sería la normatividad vigente), insta a evaluar los aspectos subjetivos propios del contexto en el que se desenvuelven los droguitas(su capacidad de gestión, sus prejuicios, motivaciones, limitantes técnicas, sus presiones económicas y del entorno) y las droguerías (como entes comerciales y nodos del derecho fundamental a la salud), para establecer las razones subyacentes que alejan a estos establecimiento de un mejor perfil de cumplimiento normativo.

Es de resaltar que la investigación tuvo un importante soporte en el planteamiento comparativo de las Teorías X y Y de Douglas McGregor (1994) desde la siguiente perspectiva: para llevar una organización, no sólo a su supervivencia, sino a su crecimiento, se debe considerar con cuidado la interacción entre las necesidades de la empresa y las necesidades de los individuos. El autor, toma distancia crítica de las teorías clásicas poniendo en duda aquellos principios administrativos tomados de otros tipos de administraciones como la iglesia y la milicia. Piensa, además, que se debe tener en cuenta el contexto que permea la empresa que contiene aspectos sociales, políticos (legales) y

económicos. Cabe resaltar el rol dinámico (nunca estático) que despliega todo individuo; en este sentido, el comportamiento humano en muchas ocasiones no es predecible. De todas formas, la autoridad se necesita para forzar el comportamiento deseable por la organización. Por cierto, McGregor considera que la autoridad desde una sola perspectiva: es legal o formal. Para el caso objeto de estudio, entonces, adquiere elevada relevancia la normatividad sanitaria que debe cumplir cada droguería en Colombia como elemento de autoridad.

Sin embargo, una parte de las teorías administrativas plantean el comportamiento en el marco de la certidumbre. Precisamente, la Teoría X manifiesta que al ser humano normal no le gusta el trabajo por iniciativa, prefiere ser dirigido, evita responsabilidades y quiere la seguridad, ante todo. Empero, el comportamiento humano también puede abandonar los parámetros de dicha certidumbre transitando al “riesgo” entendido este como el trabajo creativo donde el colaborador disfruta de su desempeño y no repara en el gasto de energía. Se deriva de lo anterior, que el control rígido o las llamadas de atención del administrador (jefe, gerente) no son el único camino para que los colaboradores contribuyan a la conquista de los objetivos estratégicos. Se aclara, dichos objetivos deben poseer la condición de ser significativos y/o prioritarios o, en otros términos, lograr ingresar a la dimensión emotiva de la actividad del trabajador.

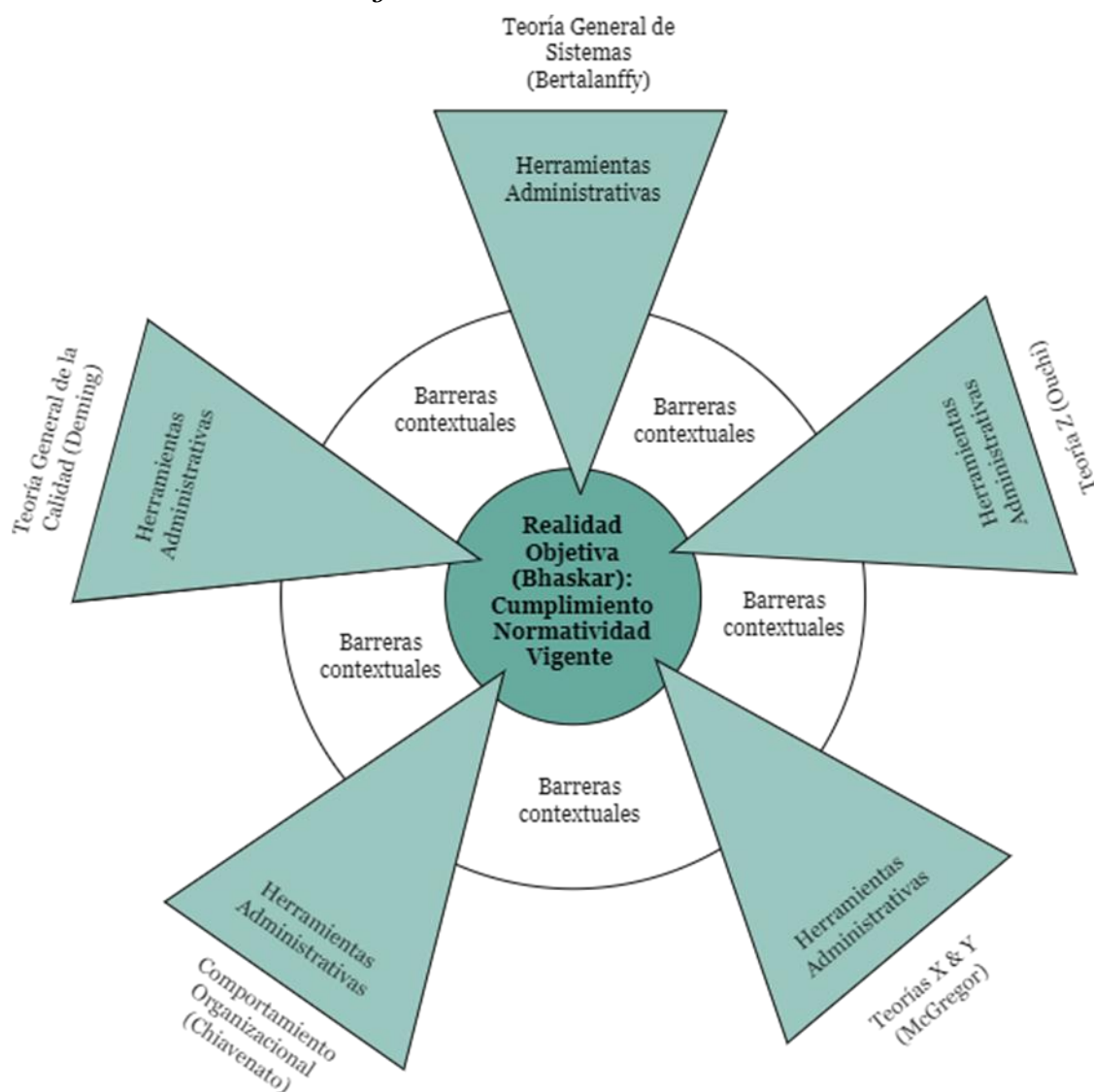
No se descarta, entonces, que el trabajador sea plenamente considerado para desempeñar cargos de algún nivel de responsabilidad donde pueda desplegar su imaginación y creatividad, pero siempre dentro de la consigna de que ambos, organización y colaborador, satisfacen necesidades. En esta misma línea, William Ouchi (1982) en su Teoría Z, sugiere que las decisiones deben tomarse de manera colaborativa. Esta acción podría fortalecer el sentido de responsabilidad y compromiso con el trabajo, generando mayor productividad. Lo anterior se ha denominado cultura de la participación y se materializa en el trabajo en equipo, la confianza y el trato íntimo, lo que significa no separar la vida personal de la laboral; la tesis que sostiene estas ideas tomadas de la Teoría

Z gira en torno a la “humanización de la empresa”

A continuación, se exponen gráficamente las diferentes teorías administrativas tomadas en cuenta y el paradigma como eje estratégico de la propuesta de mejoramiento:

Figura 2

Bases teóricas de la investigación



En la Figura 2, de elaboración propia de la investigadora, se observa con claridad la intención de las teorías administrativas de encontrar vías hacia el cumplimiento de la normatividad vigente por entre los desafíos que se presentan en los sucesos contextuales.

En la Tabla 2, se observan los temas centrales por teoría administrativa que se usaron para evaluar las condiciones de gestión de las droguerías.

Tabla 2

Comparación entre las bases teóricas administrativas de los autores elegidos *Comparación entre las bases teóricas administrativas de los autores elegidos.*

Concepto	Bertalanffy	Demming	Chiavenato	McGregor	Ouchi	Ideas comunes	Ideas distantes
Sistemas	Los sistemas siempre son abiertos e interactúan constantemente con las variables del entorno.	Los sistemas son complejos y se entienden mejor observado como un Todo.	Conjunto de elementos interrelacionados que interactúan para lograr ciertos objetivos	Énfasis en la importancia estratégica de comprender la dinámica entre el individuo y la organización.	Destacó la necesidad de procurar una estructura organizacional flexible y adaptativa.	Reconocer la importancia de entender a las organizaciones como sistemas complejos.	Énfasis distintos en la mejora continua y enfoque en la calidad de la organización sistema.
Calidad	Es un logro o una propiedad que viene o emerge de los sistemas	Proceso de incesante mejoramiento.	Es la satisfacción de las necesidades del cliente	Énfasis en la importancia de la calidad del trabajo y del entorno laboral.	Priorizar la calidad del producto (servicio) y la satisfacción del cliente (estado y consumidor).	Característica positiva y deseable de un sistema.	Énfasis variados en la calidad como un proceso continuo de mejora para satisfacer las necesidades del cliente y aumentar la competitividad.

Concepto	Bertalanffy	Demming	Chiavenato	McGregor	Ouchi	Ideas comunes	Ideas distantes
Comportamiento organizacional	Comprensión de los sistemas sociales y la interacción de sus componentes humanos	Comprender el comportamiento de las personas para crearles un entorno de trabajo que los armonice con los planes técnicos hacia la calidad	Observación del comportamiento de las personas dentro de las organizaciones para comprender su funcionamiento y ayudar a mejorarlas.	Propuso la Teoría X y la Teoría Y para explicar el comportamiento de los empleados en el trabajo.	Propuso la teoría Z, que enfatiza la importancia de la participación y la lealtad en el trabajo.	Reconocimiento de la complejidad del comportamiento organizacional y la importancia de una gestión efectiva de las personas.	Visión enfocada en la empresa, la organización o la sociedad con fines diferentes: la calidad como motor de eficiencia o la comprensión per se del comportamiento humano
Motivación (Teorías X,Y,Z)	Reconoció la importancia de comprender las diferentes teorías de la motivación gestionar efectivamente a los empleados dentro de un sistema organizacional.	Propuso el énfasis en la importancia de la participación, la lealtad y el sentido de comunidad en el logro de la calidad.	Abordó la motivación desde la perspectiva de la satisfacción de necesidades, objetivos corporativos y la valoración del trabajo.	Propuso la Teoría X y la Teoría Y para explicar el comportamiento de los empleados en el trabajo.	Propuso la teoría Z, que enfatiza la importancia de la participación como factor de motivación (por vinculación) en el trabajo.	Reconocimiento de la importancia de motivar a los empleados mediante la satisfacción de sus necesidades y el espacio para la acción y la participación.	Énfasis distintos para lograr la participación, la lealtad y la comunidad como motores de la motivación en el trabajo.

La Tabla 2, de elaboración propia de la autora, también genera una discusión de los teóricos mediante la comparación de sus ideas comunes y los conceptos que los diferencian. De este modo, la autora pudo adaptar mejor cada concepto administrativo a las particularidades del sector drogista local.

Marco conceptual

El estudio determinó que la dinámica operativa en las droguerías (según sus características particulares) se podría poner en práctica desde la orientación legal o normativa (una autoridad) y de los lineamientos de la escuela de los recursos humanos analizada a través de los enunciados de McGregor (1994) y Ouchi (1982). Con esta decisión, se presentan conceptos que apoyan la comprensión del estudio con la perspectiva de dicha escuela.

Motivación

Se entiende, que el ser humano es un elemento vital, no un recurso para la identidad y evolución de la empresa. Se trata de una *persona* que hace articulación y armonización en los grupos de trabajo, claro está, orientada por la estrategia administrativa, lo que permite el desenvolvimiento fluido en su hábitat; dicho de otra manera es un colaborador que encuentra en el escenario laboral un medio para demostrar sus potencialidades; a partir de allí, le surge el impulso del concepto de *motivación* que de acuerdo del diccionario de la lengua española (2001), significa: “Ensayo mental preparatorio de una acción para animar o animarse a ejecutarla con interés y diligencia”. Para el caso puntual de esta investigación, hablamos de la motivación para realizar acciones encaminadas al incremento del perfil de cumplimiento sanitario de la droguería donde desempeña su labor.

Cumplimiento normativo sanitario

Para esta investigación se ha definido al *cumplimiento normativo sanitario* como el nivel de adherencia o rigurosidad en la obediencia de las leyes y normas que aplican para el entorno y el tipo de negocio observado, en la búsqueda de garantizar el ejercicio del comercio de bienes y servicios de salud con calidad, seguridad y control de los riesgos definidos en el sistema de salud colombiano. Para el caso de las droguerías, dicha seguridad y control está estipulada en las leyes, resoluciones, decretos, guías técnicas y manuales de procedimientos que definen la recepción, el almacenamiento, la dispensación y la distribución de los medicamentos, productos cosméticos, productos comestibles y

demás artículos y servicios cuya comercialización permite la ley (Ver Tabla 3 Normativa sanitaria para droguerías en Colombia).

El concepto de estudio de caso

La presente investigación acoge y aplica el concepto de *estudio de caso* bajo el enfoque de Robert K. Yin (2009) con el fin de analizar a profundidad el perfil de cumplimiento normativo en los procesos y procedimientos de cuatro droguerías del municipio de Cartago.

La razón principal por la cual se elige a este autor como referente del estudio de caso metodológico y conceptual para evaluar el comportamiento procedimental de las cuatro droguerías es por su énfasis holístico (análisis del sistema como un todo) que examina los fenómenos en contextos cotidianos. Para este caso, se abordan las herramientas que este que Yin (2009) toma para los casos múltiples para la comparación y generalización analítica.

Procesos

Se entiende por procesos aquellas actividades definidas (o practicadas) principales o estratégicas para el desenvolvimiento del negocio, tales como: la recepción de productos (según la exigencia de cada tipo), el almacenamiento, el manejo de bodega e inventario, la disposición final para el expendio y el desecho y las actividades de distribución. En cuanto a los procedimientos, se consideran como las secuencias o protocolos establecidos mediante documentos formales que especifican su ejecución ceñida a la normatividad vigente.

Procedimientos

A diferencia de los procesos, se usa aquí el concepto de procedimiento como definidor de las actividades rutinarias detalladas o específicas que contienen unos pasos repetitivos para lograr completar una tarea.

Autoridad sanitaria

Se hace referencia a la autoridad sanitaria colombiana como las entidades gubernamentales responsables de la protección de la salud pública y la regulación del sector sanitario. Estas autoridades, entidades e instituciones tienen la facultad de establecer,

implementar y supervisar políticas, normas y procedimientos relacionados con la salud pública, la higiene, la seguridad alimentaria, y la vigilancia de establecimientos y productos que puedan afectar la salud de la población.

Droguería

Todas las droguerías observadas en esta investigación corresponden a aquellos establecimientos comerciales que, según la Resolución 1403 de (2007) del Ministerio de la Protección Social incluya “actividades y/o procesos de recepción y almacenamiento, distribución física, transporte, dispensación de medicamentos y dispositivos médicos y los procedimientos de inyectología y monitoreo de glicemia con equipo por punción”.

Medicamento

Se ha acogido la definición de medicamento de la página gubernamental de Salud Capital (2024) como “aquél preparado farmacéutico obtenido a partir de principios activos, con o sin sustancias auxiliares, presentado bajo forma farmacéutica que se utiliza para la prevención, alivio, diagnóstico, tratamiento, curación o rehabilitación de la enfermedad. Los envases, rótulos, etiquetas y empaques hacen parte integral del medicamento, por cuanto éstos garantizan su calidad, estabilidad y uso adecuado.”

Marco contextual

Las droguerías objeto de la presente investigación y estudio de caso, inscritas en el sector farmacéutico colombiano, se ubican en la cabecera municipal urbana del municipio de Cartago, departamento del Valle del Cauca, están regidas por un amplio marco legal (Tabla 3 Normativa sanitaria para droguerías en Colombia) que cubre leyes, decretos y resoluciones.

Dichas droguerías están ubicadas de la siguiente manera:

- Droguería La 14 (Calle 14N-13-132 Barrio República de Francia)
- Droguería Hospitalaria (Calle 2N 3^a-48 Barrio Collarejo)
- Droguería La Tradicional (Calle 12N 5-46 Barrio El Centro)

- Droguería Multidescuentos (Cra 4 18-02)

Seguido, se muestra la ubicación de las droguerías en el orden geográfico nacional:

Figura 3

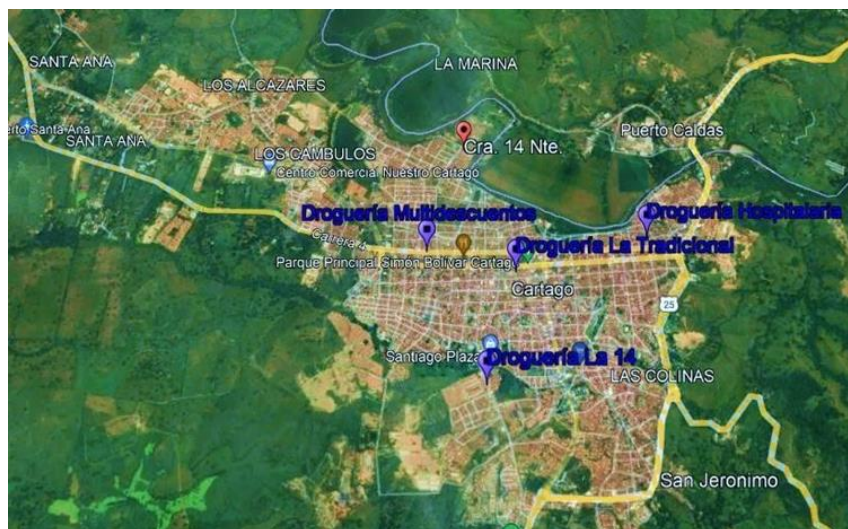
Ubicación nacional de las droguerías



La Figura 3, muestra al municipio de Cartago está ubicado en la Región Pacífica, al suroccidente de Colombia.

Figura 4

Ubicación geográfica en Cartago



Como se puede observar en la Figura 4, todas las droguerías están ubicadas en la zona

urbana del municipio con cierta equidistancia al centro de la ciudad. Fuente: (GoogleMaps, 2024).

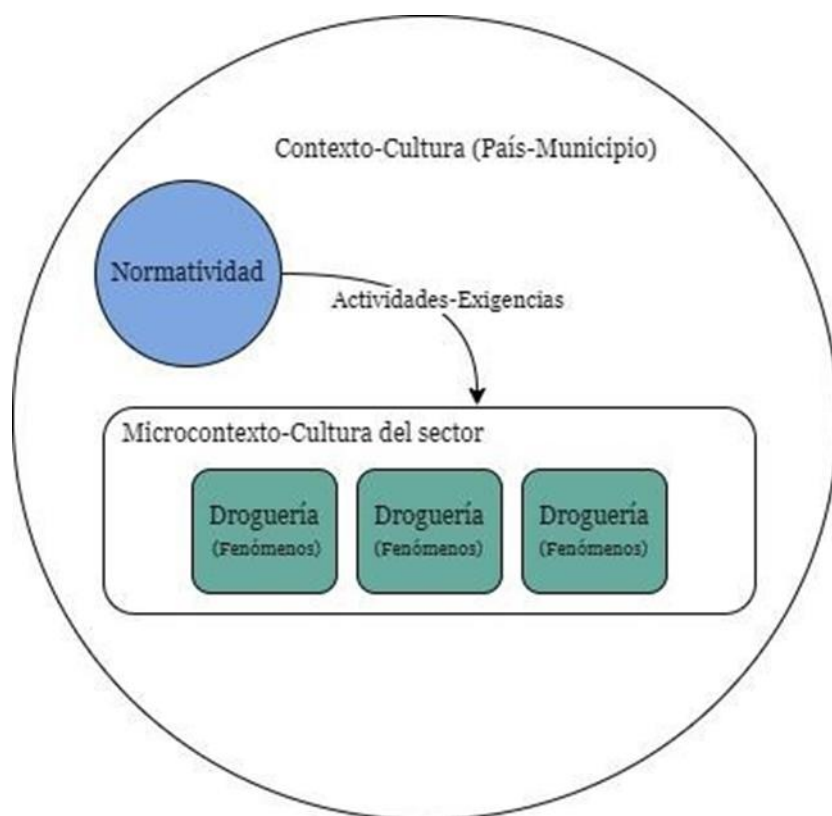
Con el fin de comprender el escenario económico en el que operan los droguistas en Colombia, se estima pertinente conocer algunas cifras del sector farmacéutico:

Según el Plan de Negocios del Sector Farmacéutico construido en articulación público-privada para el crecimiento del sector farmacéutico por Colombia Productiva y PricewaterhouseCoopers (2019) y patrocinado por el Ministerio de Comercio, el mercado farmacéutico interno está valorado en 14,5 billones de pesos (en 2018), con un crecimiento anual promedio de 7,6% en el periodo 2014-2018. En el mismo documento, se expone que del total de las empresas del sector farmacéutico que se reportan en SuperSociedades, el 71% se dedican a la comercialización de medicamentos y el 29% a la producción de los mismos y, según los registros mercantiles, cerca del 70% del sector son microempresas. El empleo del sector por su parte, se reportó un crecimiento del 3,5% anual en el mismo periodo evaluado.

Por otro lado, en la página de Fenalco Antioquia (2020), se establecen algunas cifras que dan más luces acerca del sector en la etapa postpandemia donde fue un claro protagonista: las exportaciones de productos farmacéuticos crecieron 4,5% entre enero y octubre de 2020, al pasar de US\$272 millones a US\$284 millones; el consumo interno de medicamentos aumentó 12% entre enero y septiembre de 2020.

A continuación, de manera gráfica, se exponen las jerarquías de influencias del entorno que definen las acciones de cumplimiento de la normatividad en las droguerías:

Figura 5
Influencias contextuales y del entorno



La Figura 5, de elaboración propia de la investigadora, establece que existe en el contexto cultural del país una visión objetiva para el comportamiento esperado de las droguerías que parte de una normatividad general. No obstante, existen otras influencias que juegan a favor o en contra del logro de dicho comportamiento. Estas influencias radican en los aspectos culturales, en la dinámica propia del sector y en las relaciones de mercado entre el mismo tipo de establecimiento.

Marco legal

Para una comprensión precisa de la base legal de la existencia y funcionamiento de los establecimientos tipo Droguería en Colombia y en el municipio de Cartago y de las posibles complejidades³ se observa inicialmente el marco legal completo del siguiente normograma:

Tabla 3
Normativa sanitaria para droguerías en Colombia

Clase de norma	Origen de su expedición	Fecha de expedición	Descripción de la norma y artículos	Efecto en la investigación
Legislación nacional de la Constitución Política de Colombia (Congreso de la República de Colombia, 1991) (Art. 78, 189, 245)	Bogotá. Congreso de la República de Colombia	1991	La constitución establece los principios y derechos fundamentales, incluyendo aquellas relacionados con la salud la regulación de las actividades comerciales	Funciona como la norma general de la nación; la norma de normas que dirime interpretaciones de toda reglamentación derivada.
Ley 23 de 1962 (Congreso de la República de Colombia, 1962)	Congreso de la República	Septiembre 6 de 1962	Por la cual se reglamenta el ejercicio de la profesión de químico farmacéutico y se dictan otras disposiciones.	Norma que define quienes son legalmente reconocidos como farmaceutas y el alcance de sus funciones.
Decreto 1950 de 1964 (Congreso de	Congreso de la República de Colombia	1964	Se refiere a la reglamentación de la ley 23 de	Norma que define. el comportamiento

Clase de norma	Origen de su expedición	Fecha de expedición	Descripción de la norma y artículos	Efecto en la investigación
la República de Colombia, 1964)			1962 la profesión Químico-Farmacéutico	del profesional en Química-Farmacéutica y bases de los ciudadanos con títulos académicos relacionados.
Ley 47 de 1967 (Congreso de la República de Colombia, 1967)	Congreso de la República de Colombia	1967	Modificación del artículo 10 de la Ley 23 de 1962	Se crea la cerrara intermedia de Regente de Farmacia y se exponen las definiciones de las diferentes distribuidoras comerciales de medicamentos.
Ley 8 de 1971 (Congreso de la República de Colombia, 1971)	Congreso de la República de Colombia	1971	Se hacen modificaciones al numeral b) y los párrafos 2º y 3º del artículo 1º y el artículo 4º	Normatividad para expedición de licencias a Droguistas y condiciones de ubicación de los establecimientos
Ley 17 de 1974 (Congreso de la República de Colombia, 1974)	Congreso de la República de Colombia	1974	Modifica el párrafo 1 del artículo 1 y el artículo 2 de la Ley 8 de 1974 y se dictan otras disposiciones.	Normatividad sobre la profesión
Ley 9 de 1979 (Congreso de la República de Colombia, 1979)	Presidencia de la República de Colombia	1979	Medidas sanitarias y de protección del medio ambiente.	Señala el enfoque general sobre la sanidad y el cuidado del medio ambiente como base comportamental para los establecimientos como las droguerías.
Decreto 2092 de 1986 (Presidencia de la	Presidencia de la República de Colombia.	1986	Por el cual se “reglamentan parcialmente los Títulos VI y XI de la Ley 09 de	Claridad sobre los requisitos técnicos de los diferentes productos que se

Clase de norma	Origen de su expedición	Fecha de expedición	Descripción de la norma y artículos	Efecto en la investigación
República de Colombia, 1986)			1979, en cuanto a elaboración, envase o empaque, almacenamiento, transporte y expendio de medicamentos, cosméticos y similares” (Presidencia de la República de Colombia, 1986).	comercializan en una droguería.
Resolución 10911 de 1992 (Ministerio de Salud, 1992)	Ministerio de Salud	1992	“Por la cual se determinan los requisitos para apertura y traslado de las Droguerías o Farmacias Droguerías.” (Ministerio de Salud, 1992).	Requisitos para el traslado a apertura de y una droguería.
Ley 100 de 1993 (Congreso de la República de Colombia, 1993) (art. 173)	Congreso de la República de Colombia	1993	"Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones" (Congreso de la República de Colombia, 1993).	La Ley 100 interviene sobre la naturaleza de las droguerías, entre otras cuestiones, en: la regulación del suministro de medicamentos; la afiliación de las droguerías de las sistema de seguridad y salud; el énfasis en la dispensación responsable; la droguería como parte de las redes prestadoras de servicios de salud; la calidad de los medicamentos; la atención farmacéutica.
Ley 232 de 1995 (Congreso de la República de Colombia, 1995).	Congreso de la República de Colombia	1995	“"Por medio de la cual se dictan normas para el funcionamiento de los establecimientos comerciales"” (Congreso de la República de, 1995).	
Decreto 677 de 1995 (Presidencia de la República,	Congreso de la República de Colombia.	1995	“"Por el cual se reglamenta parcialmente el régimen de	Consideraciones técnicas y de, disposición acerca de los productos.

Clase de norma	Origen de su expedición	Fecha de expedición	Descripción de la norma y artículos	Efecto en la investigación
1995).			registros y licencias, el control de calidad, así como el régimen de vigilancia sanitaria de medicamentos, cosméticos, preparaciones farmacéuticas a base de recursos naturales, productos de Aseo, higiene y limpieza y otros productos de uso doméstico y se dictan otras Disposiciones sobre la materia” (Presidencia de la República, 1995).	
Ley 485 de 1998 (Congreso de la República de Colombia, 1998).	Congreso de la República de Colombia.	1998	“...tiene por objeto regular la profesión de tecnólogo en Regencia de farmacia, perteneciente a el área de la salud. Con el fin de asegurar que su ejercicio se desarrolle conforme a los postulados del Sistema Integral de Seguridad Social en Salud” (Congreso de la República de Colombia, 1998)	Sobre el ejercicio del Tecnólogo en regencia de farmacia.
Resolución 219 de 1998 (Presidencia de la República, 1998)	Presidencia de la República.	1998	“Por el cual se reglamentan parcialmente los regímenes sanitarios de control de calidad, de vigilancia de los productos postulados del Sistema Integral de seguridad social en salud” (Congreso de la	Orienta sobre el expendio de Productos cosméticos.

Clase de norma	Origen de su expedición	Fecha de expedición	Descripción de la norma y artículos	Efecto en la investigación
Resolución 219 de 1998 (Presidencia de la República, 1998).	Presidencia de la República.	1998	República de Colombia, 1998) “Por el cual se reglamentan parcialmente los regímenes sanitarios de control de calidad, de vigilancia de los productos cosméticos, y se dictan otras disposiciones” (Presidencia de la República, 1998).	Orienta sobre el expendio de productos cosméticos.
Resolución 9455 de 2004.	Instituto Nacional de vigilancia de Medicamentos y Alimentos INVIMA	2004	Reglamenta el contenido y periodicidad de los reportes de los que habla el artículo 146 del decreto 677 de 1995	Expone los mecanismos de control de proveedores y de autocontrol que deben tener las farmacias.
Decreto 3554 de 2004 (Presidencia de la República, 2004).	Presidencia de la República.	2004	“Por el cual se regula el régimen de registro sanitario, vigilancia y control sanitario de los medicamentos homeopáticos para uso humano y se dictan otras disposiciones.” (Presidencia de la República, 2004).	Guía sobre las definiciones sobre Productos homeopáticos y sobre los requisitos de funcionamiento de estos (como aportante en calidad de proveedor a la calidad del servicio del droguista).
Decreto 2266 de 2004 (Presidencia de la República, 2004).	Presidencia de la República.	2004	la República, 2004) “Por el cual se reglamentan los regímenes de registros sanitarios, y de vigilancia control sanitario y publicidad de los productos Fito terapéuticos” (Presidencia de la República, 2004).	El decreto orienta al droguista sobre los aspectos de comercialización de productos Fito terapéuticos.
Decreto 4741 de 2005 (Presidencia de la República, 2005).	Presidencia de la República.	2005	“Por el cual se reglamenta parcialmente la prevención y el manejo de los residuos o	Orienta sobre la manera en que las droguerías, desde su rol particular, deben hacer uso de los protocolos y

Clase de norma	Origen de su expedición	Fecha de expedición	Descripción de la norma y artículos	Efecto en la investigación
			desechos peligrosos generados en el marco de la gestión integral.” (Presidencia de la República, 2005).	procesos de manejo de residuos peligrosos (medicamentos y elementos hospitalarios).
Decreto 3050 de 2005 (Presidencia de la República, 2005)	Presidencia de la República.	2005	Reglamentación sobre el expendio de medicamentos.	Directriz sobre las buenas prácticas de almacenamiento.
Decreto 2200 de 2005 (Presidencia de la República, 2005)	Presidencia de la República.	2005	“Por el cual se reglamenta el servicio farmacéutico y se dictan otras disposiciones” (Presidencia de la República de Colombia, 2005).	Orienta a los investigadores sobre las actividades y/o procesos regulados propios del servicio farmacéutico.
Resolución 5109 de 2005 (Ministerio de la Protección Social, 2005).	Ministerio de la Protección Social.	2005	“Por la cual se establece el reglamento técnico sobre los requisitos de rotulado o etiquetado que deben cumplir los alimentos envasados y materias primas de alimentos para consumo humano” (Ministerio de la protección Social, 2005).	Dado que las Droguerías habitualmente son también comercializadoras de alimentos al de tal (no médicos o farmacéuticos) se hace indispensable el reconocimiento de la normatividad que regula el expendio de tales productos.
Decreto 2330 de 2006 (Presidencia de la República, 2006).	Presidencia de la República.	2006	Modifica el decreto 2200 de 2005.	“...Créase el Modelo de Gestión del servicio farmacéutico, como el conjunto de condiciones esenciales, técnicas de planeación y gestión del servicio, para cada uno de los procesos del servicio farmacéutico y la elaboración de guías para actividades críticas” (Presidencia de la República, 2006).

Clase de norma	Origen de su expedición	Fecha de expedición	Descripción de la norma y artículos	Efecto en la investigación
Resolución 1403 de 2006 (Ministerio de la Protección Social, 2007).	Ministerio de la Protección Social.	2006	“Por la cual se determina el Modelo de Gestión del Servicio Farmacéutico, se adopta el manual de condiciones Esenciales y procedimientos y se dictan otras disposiciones” (Ministerio de la Protección Social, 2007).	Orienta sobre los aspectos del Modelo de Gestión del Servicio Farmacéutico que se extienden hasta la atención y disposición de las actividades de una droguería.
Decreto 3249 de 2006 (Presidencia de la República, 2006).	Presidencia de República.	2006	“Por el cual se reglamenta la fabricación, comercialización, envase, rotulado o etiquetado, régimen de registro sanitario, de control de calidad, de vigilancia sanitaria y control sanitario de los suplementos dietarios, se dictan otras disposiciones y se deroga el Decreto 3636 de 2005.	Guía en el reconocimiento de Las responsabilidades de los productores de suplementos dietarios en su rol de proveedores de las droguerías y a los droguistas de la normatividad en su actividad de expendio.
Resolución 2955 de 2007 (Ministerio de la Protección Social, 2007).	Ministerio de la Protección Social.	2007	(presidencia de la república) modifica numerales del Manual de Condiciones Esenciales y Procedimientos del servicio farmacéutico, Adoptado mediante la resolución 1403 de 2006	Señala los cambios en el Manual de Condiciones esenciales y procedimientos del Servicio farmacéutico que pueden incidir de Manera importante en el servicio de Droguería.
Resolución 371 de 2009 (Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, 2009)	Ministerio del Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial.	2009	“Por la cual se establecen los elementos que deben ser considerados en los Planes de Gestión de devolución de productos posconsumo de fármacos o	Guía sobre el manejo de Medicamentos vencidos.

Clase de norma	Origen de su expedición	Fecha de expedición	Descripción de la norma y artículos	Efecto en la investigación
Decreto 780 de 2016 (presidente de la República de Colombia, 2016).	Presidencia de la República.	2016	medicamentos vencidos” (Ministerio de ambiente, vivienda y desarrollo territorial, 2009). “Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social” (presidente de la República de Colombia, 2016).	Este decreto es un compilador de todas “las normas reglamentarias preexistentes en el sector de la salud, tiene como objetivo racionalizar las normas de carácter reglamentario que rigen en el sector y contar con un instrumento jurídico único”. Para el caso particular de esta investigación, da luces acerca del “funcionamiento adecuado del Sistema Obligatorio de Calidad en la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud” (Asivamosensalud, 2020).
Decreto 1156 de 2018 (Presidencia de la República, 2018).	Presidencia de la República	2018	“Por el cual se reglamenta el régimen de registro sanitario de productos Fito terapéuticos y se dictan otras disposiciones” (Presidencia de la República, 2018)	Corresponde al gobierno nacional el generar las políticas reglamentarias para el registro sanitario de los productos que vigila el INVIMA; entre ellos los Fito terapéuticos. Y corresponde al droguista hay que confirmar que sus proveedores de tales productos cumplen las normas establecidas.

Fuente: Elaboración propia.

En la Tabla 3, se nota con claridad la amplitud de la normatividad que orbita e influye a los establecimientos tipo droguería a nivel

nacional (Colombia). No obstante, para la evaluación del perfil de cumplimiento de las droguerías observadas en Cartago, sólo se tuvieron en cuenta las normas que usan efectivamente las entidades de salud locales (del municipio) para evaluar y dar el visto bueno al funcionamiento de estos establecimientos.

Dicho grupo específico de normas se obtuvo de primera mano mediante la encuesta al funcionario experimentado en esta labor.

Capítulo III: Metodología de la investigación

Como el presente se trata de un estudio de las interrelaciones de un sistema abierto sobre una organización específica y de los cambios que se generan en escenarios puntuales observados (droguerías), se trata entonces de una método de análisis ideográfico y dialógico en la que se pretende según Weber (1964) y Hughes (1999), tanto conocer las particularidades de los fenómenos específicos desde un ideal de acción (las leyes y normas) como dar privilegio al diálogo (encuesta y observación dinámica) para lograrlo.

Además, siendo el punto crucial el determinar hasta qué grado se cumplen las directrices jurídicas del estado en la misión de la entrega del derecho fundamental a la salud desde el sector de las droguerías y teniendo en cuenta la naturaleza de la base teórica, el diseño denominado *estudio de caso* de Robert K. Yin (2009) resulta idóneo pues este tiene como propósito diagnosticar y decidir en el terreno de las relaciones humanas y, desde este criterio, convertir los hallazgos en mecanismos para la gestión el conocimiento y el comportamiento. Este encare es el que mejor sostiene el diseño metodológico de la presente investigación dados sus objetivos y por su importante componente cualitativo. En este sentido, y siguiendo la estrategia del mismo autor, se aborda una configuración de *casos múltiples* (4 droguerías) con *unidad principal de análisis* (situacional-materialización de la normativa), además, para la recolección de la información se tuvieron en cuenta diferentes perspectivas con el propósito de garantizar la validez interna de la investigación mediante un procedimiento de triangulación (Múltiples fuentes, diversos métodos de recolección y procesamiento y contraste y comparación).

Respecto del tema de los componentes o naturaleza de los datos, Yin (2009) destaca que en los estudios de caso se puede emplear tanto evidencia cuantitativa como cualitativa, que se da en el caso de esta monografía, sin que esta elección tenga que definir totalmente la estrategia de investigación.

Por otro lado, y retomando a Bhaskar (2008), este estudio propone, como estrategia de orientación del *estudio de caso* al paradigma del *realismo crítico* que permite la mezcla de la inducción (de observaciones específicas a inferencias más generales por medio de la identificación de patrones e hipótesis) con la deducción (visión de lo general, que serían en este caso la normatividad, a los fenómenos particulares que se desprenden de ella explicándolos) lo que permite al investigador una perspectiva muy completa de los fenómenos que intervienen en el diario vivir de las organizaciones observadas.

Se implementaron diferentes fuentes de información, tales como: bases de datos, encuesta a administradores del área, documentos y estadísticas relacionadas con el fenómeno abordado e internet. De manera similar, se aplicaron distintos instrumentos de recolección de información, estos fueron: la encuesta personal, la observación directa estructurada y la revisión documental (Stake, 2007). En cada instrumento que requirió el uso de preguntas, se validó la escala de legibilidad o lecturabilidad mediante la base de José Fernández Huerta en el procesador automático de Legible (2023). Se apoyó teóricamente este proceso, como se dijo, con la orientación de Yin (2009): mediante un elevado compromiso en la recolección de los datos desde el contexto donde ocurre el fenómeno sin afectar las variables o las categorías resultantes para favorecer el procesamiento de los modos (transcripción) su comprensión (foco de análisis) por parte del investigador.

La elección de la muestra se efectuó a criterio del investigador, soportando dicho criterio en una trayectoria de varios años de relación y conocimiento con el sector de las droguerías. Esta elección se hizo según las propuestas de (Eisenhardt, 1989) de muestreo teórico (no estadístico), eligiendo intencionalmente de cuatro a diez casos con características heterogéneas.

Acercándonos de nuevo al pensamiento del teórico de Yin (2009) este plantea que, en casos donde sea relevante la intervención o interpretación humana del caso

observado, el compromiso del investigador por recopilar los datos directamente de las acciones, es decir, en el campo o contexto investigado en que se desarrolla de manera natural, determina la comprensión con fundamento. En otras palabras, se requiere de una acción técnica en la información, por supuesto, pero esta se da sólo tras el acto de observación *in situ* por parte del investigador con suma responsabilidad.

En esta línea, el trabajo de campo se desarrolló de manera activa, se pactaron y grabaron las encuestas, acto seguido se transcribieron en una bitácora aquellos componentes cualitativos y se comprobaron con las notas mentales y con las notas de campo para proceder a su respectivo análisis; para el caso de las encuestas estructuradas se hizo el procesamiento de los datos por medios informáticos (Formularios de Google y Microsoft Excel). Buena parte del análisis de la información se abordó de una forma inductiva. Este proceso también fue respaldado por las recomendaciones de Yin (2009). Se realizaron entonces los siguientes pasos:

- Análisis en sitio.
- Recolección de los datos de las encuestas, transcripción de los datos cualitativos y procesamiento de los cuantitativos (Google Formularios, Microsoft Excel).
- Foco del análisis o codificación de la información.
- Análisis de la información o comparación de los encuentros con los conceptos establecidos en la literatura propuesta.
- Comprensión del análisis.
- Elaboración de la tesis.

A continuación, se consigna el resumen general de la metodología elegida para esta investigación según el contexto, la naturaleza de la muestra de casos, los objetivos propuestos y el alcance establecido:

Tabla 4

Resumen de la metodología de la investigación

Item	Detalle	Autor
Método	Ideográfico-Dialógico	(Weber, 1964) y (Hughes, 1999)
Diseño	Estudio de caso, cualitativo y cuantitativo. Abordaje natural del contexto. Configuración de casos múltiples con unidad principal de análisis.	(Yin, 2009)
Paradigma	Realismo crítico	(Bhaskar, 2008)
Fuentes	Bases de datos, encuestas, documentos, estadísticas e internet.	(Stake, 2007)
Instrumentos	Encuesta personal, observación directa estructurada y revisión documental.	(Stake, 2007)
Muestra	Cuatro droguerías del municipio de Cartago	A criterio del investigador (Eisenhardt, 1989)
Análisis de la información	Transcripción, foco de análisis, comprensión, tesis.	(Yin, 2009)
Fuente: Elaboración propia.		

La construcción de las herramientas de recolección para formularios de encuesta y el checklist se hicieron teniendo en cuenta los siguientes temas o bases (ver anexos):

Para la encuesta a representante de la autoridad sanitaria:

- Marco legal colombiano para droguerías completo
- Preguntas administrativas sobre las acciones de control a droguerías
- Preguntas administrativas sobre las acciones correctivas a droguerías

Para el Checklist aplicado por el investigador a los procesos de las droguerías:

- Formato administrativo estándar de lista de chequeo que aplica la autoridad sanitaria a droguerías
- Marco legal acotado según resultado de la encuesta al representante de la autoridad sanitaria

Para la encuesta a los droguistas: Desconocimiento de las normas

(Administración: Factores humanos)

- Carencia de programa de capacitación (Administración: Factores humanos)
- Desidia o falta de compromiso (Administración: Factores humanos)
- Falta de presupuesto para inversión (Administración: Factores financieros y económicos)
- Coyuntura económica del sector (Administración: Factores financieros y económicos)
- Situaciones relacionadas con la competencia (Administración: Factores financieros y económicos)
- Infraestructura (Administración: Factores internos)
- Carencia de procesos y protocolos (Administración: Factores internos)
- Oferta comercial (Administración: Factores internos)
- Dificil comprensión de la normatividad (Administración: Factores internos)

Capítulo IV: Hallazgos y resultados

El tema de los medicamentos en Colombia hace parte de la regulación del poder legislativo y de la reglamentación del poder legislativo. Conlleva también la vigilancia a los procesos de fabricación, calidad, seguridad, transporte y almacenamiento. Sumado a ello, se debe controlar los precios, la correcta expedición, la administración y la vigilancia técnica y policiva. Lo anterior significa que, ante tal extensión para la regulación y la vigilancia, las normas sobre este tema corren el riesgo de dispersarse y de no cumplir con el alcance esperado, e incluso volverse obsoletas, desactualizadas o inaplicables.

El síntoma principal de una sobre reglamentación es cuando una norma general existente y en apariencia clara, se dispersa, fragmentándose en diversos temas y dando origen a normas reglamentarias específicas que debilitan a la norma original y la dejan con alguna falencia de interpretación y de aplicación a nivel social. Por ejemplo, el decreto 677 de abril 26/95 (Presidencia de la República de Colombia, 1995) que reglamentó parcialmente el Régimen de Registro y Licencias, el de Control de Calidad, así como el régimen de vigilancia sanitaria de medicamentos, cosméticos, preparaciones farmacéuticas a base de recursos Naturales, parece tener tantas aristas de acción y de interpretación que resulta difícil su aplicación a lo seguro.

Vale la pena mencionar que las circunstancias del mercado farmacéutico, como producto de la globalización, se han modificado mucho, lo que trae como consecuencia aspectos que, por la bastedad del mercado, se quedan sin reglamentar. Se podría mencionar el caso de medicamentos que son fabricados en países en que no se comercializan pues las patologías no son propias de tales lugares (ej. enfermedades tropicales). Además, el decreto 1950 de 1964 (Presidencia de la República, 1964) que reglamentó el ejercicio químico- farmacéutico y los aspectos de fabricación, distribución, consumo y dirección técnica en otro tipo de norma, fue

desmembrada.

Por otra parte, se deben de tener en cuenta los vacíos legales por falta de los establecimientos de requisitos dejando el contenido a una interpretación netamente subjetiva. A nivel internacional se manejan aspectos de bioequivalencia y biodisponibilidad, falta una regulación precisa de dichos conceptos. Igualmente, la naturaleza biológica y biotecnológica de los nuevos productos requieren de su correspondiente regulación específica.

Entre tanto, la reglamentación se puede dispersar en el tiempo, hay normas con vigencia de más de 50 años que fueron modificadas parcialmente quedando solo apartes aún vigentes dando lugar a la interpretación subjetiva a través del tiempo por los entes de control y por los ciudadanos que deben acatarlas (por ejemplo, el decreto 1950 de 1964).

También, las normas que regulan la política de precios en los medicamentos pueden ser susceptibles de modificación o de perduración en el tiempo, esto lo define la Comisión Nacional de precios, definiciones que se consignan en circulares (Por ejemplo, la circular 4 2006) (Comisión Nacional de Precios de Medicamentos, 2006).

La normatividad que corresponde al funcionamiento de las droguerías se encuentra inscrita en el decreto único reglamentario del sector salud y protección social o decreto 780 del 2016 (Ministerio de Salud y Protección Social, 2016). El mismo es de carácter compilatorio.

En el capítulo 10 del decreto se plantea el tema de droguerías y del servicio farmacéutico. Dicho servicio tiene la regulación del Decreto 2200 del 2005 (Presidencia de la República de Colombia, 2005). Allí, entre otras disposiciones, se inscribe que cada fármaco debe ser identificado mediante una denominación común internacional para las sustancias farmacéuticas (DCI), también que la entrega de

medicamentos y dispositivos médicos a un paciente recibe el nombre de dispensación; estas y otras actividades se realizan a través de un conjunto de procedimientos denominados *distribución física*.

Cabe anotar, que el decreto encargado de regular las actividades y/o procesos propios del servicio farmacéuticos inicia con unas disposiciones generales donde sobresale su campo de aplicación, se incluyen los regímenes de excepción que se inscriben en el artículo 29 de la 100 de 1993. La atención farmacéutica se concibe como un complemento necesario, oportuno y conveniente del médico tratante para conquistar la calidad de vida de un paciente.

Retomando el aspecto de la dispensación, la información sobre un medicamento debe estar a cargo de un profesional, de lo contrario, solo se presentarán aspectos básicos, como: almacenamiento, administración y la conexión a alguna terapia.

En un establecimiento farmacéutico se desarrolla con actividades de alta sensibilidad para la dinámica de los medicamentos, estos son: producción, donde se dispone de una infraestructura física de acuerdo al nivel de complejidad del fármaco a elaborar; de igual forma, su almacenamiento, el cual requiere de condiciones (temperatura, espacio, entre otros) para asegurar su conservación. Así mismo, la distribución que se configura como un objetivo clave del servicio farmacéutico, se despliega mediante un recurso humano idóneo para el cumplimiento de esta tarea. En cuanto a la comercialización, las acciones y procedimientos para introducir eficazmente los productos en el sistema de distribución se incluyen en las funciones del servicio, las mismas hacen referencia a la obtención y difusión de la información sobre los medicamentos y los dispositivos médicos que conlleven al cumplimiento de las metas y los propósitos de la empresa destinada al servicio farmacéutico.

El control o el aseguramiento de la calidad de los medicamentos, los dispositivos médicos o las materias primas bien sea para elaborar fármacos, remedios, formulas, o para su distribución se convierten en un tema complejo que

aborda, no solo la fármaco vigilanciadonde se evalúa, entiende y previenen eventos adversos, sino la ética y su código de integridad; en especial la honestidad y la responsabilidad pues son numerosas las actuaciones que requieren del componente axiológico: verificar una preparación (rotulo, firma...);exigir la prescripción , evitar la dispensa cuando se identifique aun prescripción errónea, verificar que el medicamento dispensado corresponda al prescripto, no acaparar muestras médicas, no dispensar un medicamento alterado o fraudulento, no cambiar el principio activo de un medicamento, no inducir la compra de un medicamento para reemplazar o sustituir el que se solicita mediante prescripción.

Vale la pena mencionar que, el *modelo de gestión* formalizado en el artículo 14 del decreto 2200 del 2005 fue modificado en el artículo 4 del decreto nacional 2330 del 2006, dicha reforma agrega el término “condiciones”. Anteriormente, se definía el modelo de gestión como conjunto esencial de técnicas para la planeación estratégica, el establecimientode los procedimientos para cada uno de los procesos del servicio farmacéutico y la construcción de guías para actividades críticas. Al adicionar el termino en mención, la normale confiere un amplio contexto al servicio farmacéutico para que se pueda incluir, los siguientes temas: el procedimiento de inyectología con sus respetivos requerimientos (infraestructura, dotación); el monitoreo de glicemia, el recurso humano entrenado y respetivas normas de limpieza y desinfección, bioseguridad, manejo de residuos, manual de procedimientos técnicos.

Pasar del conjunto esencial de técnicas al conjunto de condiciones esenciales se interpreta como un avance al alto interés puesto que el servicio farmacéutico se convierte enun respaldo efectivo al sector salud, claro está, sin reemplazar las funciones de los laboratorios clínicos, entre otro.

Por todo lo anterior, se hace pertinente la indagación sobre la interpretación de la normatividad vigente en las droguerías objeto de estudio, como una mirada

constructiva a las complejidades, desafíos y éxitos que resultan de los intentos de implementación, y comouna oportunidad para la teoría administrativa de intervenir favorablemente en la mejora de los procesos exigidos y, por extensión, en la prestación del servicio de salud para el ciudadano en el nodo de la dispensación pública.

Objetivo 1: Identificación el tipo de normatividad sanitaria que orienta el servicio de las droguerías en el municipio de Cartago.

En encuesta realizada al señor tecnólogo Alejandro López (2024), funcionario de la Secretaría de Salud, que cuenta con 4 años de experiencia de labores para dicha institución, para el control e inspecciones se tiene en cuenta todo el corpus de la normatividad vigente enel territorio colombiano para temas relacionados la salud y con el funcionamiento de droguerías (Ver Tabla 3 Normativa sanitaria para droguerías en Colombia). Sin embargo, existe un grupo focalizado de normas que se tienen más presente al momento de elaborar losKardex de cumplimiento tanto en las visitas programadas como en las aleatorias. Seguido, enla Tabla 5, se muestran tales normas y los elementos dentro de ellas que tienen que ver con elfuncionamiento de una droguería y que, por tanto, son insumo para construir los instrumentos de verificación de requisitos en las actividades de control ejercidas por las instituciones del estado:

Tabla 5
Normatividad con mayor vigilancia a nivel local

Normatividad tenida en cuenta con más frecuencia por los entes de control locales	Tema general de la norma	Principales exigencias técnicas relacionadas con droguerías y establecimientos farmacéuticos de baja complejidad.
Ley 212 de 1995	Reglamentación dela profesión del Químico Farmacéutico	Dirección de la preparación química siempre y cuando sea profesional universitario Control de calidad sobre los productos manejados en el establecimiento

Normatividad tenida en cuenta con más frecuencia por los entes de control locales	Tema general de la norma	Principales exigencias técnicas relacionadas con droguerías y establecimientos farmacéuticos de baja complejidad.
Ley 485 de 1998	Reglamentación la profesión de Tecnólogo en Regencia de Farmacia o su equivalente (Técnico profesional en Regencia de Farmacia)	Dirección administrativa en establecimientos farmacéuticos de tipopúblico o privado
		Promulgación de la ética profesional con sentido de la protección y el bienestar social
		Promulgación de la dignidad y amor por la profesión.
		Debe desarrollar tareas de apoyo y colaboración en la prestación del servicio farmacéutico; y en la gestión administrativa de los establecimientos distribuidores mayoristas y minoristas.
Decreto 2200 del 2005; modificado por el decreto 2330 DE 2006	Reglamentación del servicio farmacéutico	Dirigir los establecimientos minoristas (droguerías farmacias) que ofrezcan la dispensación de los medicamentos y demás insumos de la salud en el primer nivel de atención o baja complejidad (alopáticos, homeopáticos, veterinarios, preparaciones farmacéuticas con base en recursos naturales, cosméticos preparados magistrales e insumos para salud), bien sea ambulatoria u hospitalaria.
		Actividades de cohesión con el sistema de salud (consistentes y articuladas)
Resolución 1403 del 2007	Modelo de gestión del servicio farmacéutico	Colaboración con los encargados de los entes de control en materia de salud
		Conocimiento detallado sobre las definiciones legales relacionadas con la actividad farmacéutica general.
		Servicio farmacéutico (Definición y funciones)
		Recurso humano del servicio farmacéutico
		Grados de complejidad del servicio farmacéutico
		Procedimientos de inyectología y de monitoreo de glicemia con equipo por punción; ambos bajo condiciones
		Sobre el servicio farmacéutico: objetivos, principios, funciones, clasificación, grados de complejidad, buenas prácticas del servicio, protocolos de preparaciones magistrales, elaboración y contenido de protocolos, distribución física, sistema de gestión de calidad, sistema de información, inspección
		vigilancia y control, Manual de condiciones esenciales.

Normatividad tomada en cuenta con más frecuencia por los entes de control locales	Tema general de la norma	Principales exigencias técnicas relacionadas con droguerías y establecimientos farmacéuticos de baja complejidad.
Ley 9 de 1979	Normatividad sanitaria que previene y controla los agente biológicos, físicos o químicos que alteran las características del ambiente y las actividades del establecimiento hasta hacerlos riesgosos para la salud humana	Protección del medio ambiente, suministro de agua, salud ocupacional, saneamiento de edificaciones, alimentos, drogas medicamentos, cosméticos y similares, vigilancia y control epidemiológico, artículos de uso doméstico, vigilancia y control, derechos y deberes relativos a la salud.

Fuente: Elaboración propia.

Resultados sobre el cumplimiento local de la normatividad vigente

Dado que gran parte de los datos fueron obtenidos mediante encuestas con preguntas abiertas (o semiestructuradas), se procedió a realizar una codificación de las respuestas o reducción; luego una descripción gráfica de los datos obtenidos y una comparación de contraste de los resultados de las encuestas versus las exigencias generales de la normatividad, tomando importantes referencias de (Rodríguez y otros, 2005). A modo de conversión útil de los datos se hizo una guía de elementos de medida correctiva con técnicas de corte administrativo que facilite el mejoramiento de las falencias y sus posibles causas identificadas en las droguerías. Finalmente, se pasó a una fase de interpretación o análisis que se expone en el apartado que termina el documento y que lleva por título Conclusiones.

En el presente apartado se llega hasta la graficación y el contraste de los datos.

Encuesta a funcionario de la secretaría de salud

En la tabla siguiente se condensan las respuestas del funcionario encuestado que permitieron restringir el análisis del perfil de cumplimiento a un grupo de normas específicas y la comprensión de la labor institucional.

Tabla 6
Respuestas del funcionario encuestado

Pregunta	Respuesta	Reducción a conceptos principales
¿Cuáles son las normas sobre el manejo de Droguerías que se aplican en Cartago?	La normatividad con mayor aplicación contiene: la Ley 212 de 1995 profesión o QF; la Ley 485 de 1998 profesión o RF; el tema del Decreto 2200 del 2005; el Decreto 2330 de 2006 o PR; la Resolución 1403 del 2007 y la Ley 9 de 1979.	Normatividad mayoritariamente observada en el municipio.
¿Cuáles son las actividades informativas que se hacen con las droguerías de Cartago?	La comunicación se hace principalmente a través de notificaciones de cambios de las normas por medios electrónicos (circulares en correos) o con visitas presenciales de carácter informativo.	Documentos vía correo electrónico o información presencial.

Pregunta	Respuesta	Reducción a conceptos principales
¿Cuáles son las actividades de prevención que se hacen con las droguerías de Cartago?	Las entidades de control hacen capacitaciones en temas de calidad y en las mismas se dejan las observaciones a que haya lugar como oportunidades de mejora. La información queda de la información ofrecida y las observaciones quedan consignadas en documentos para verificar los cambios en visitas posteriores.	Capacitaciones.
¿Cuáles son las actividades de control que se hacen con las droguerías de Cartago?	Se hacen visitas programadas y no programadas. En ellas se hacen revisiones por Kardex listas de chequeo con preguntas preseleccionadas por la institución de control y se hacen tomas de muestras de productos de lotes aleatorios de medicamentos.	Visitas programadas. Visitas no programadas.
¿Cuáles son las sanciones y en qué casos que se aplican en las droguerías de Cartago?	Las sanciones se basan en el nivel de cumplimiento (puntaje porcentual). Pueden ocurrir sanciones severas, pero es muy extraño que ocurran en la ciudad. A las droguerías que tienen cierto puntaje de incumplimiento se les da un margen de tiempo para cumplir.	Puntajes con tiempo de cumplimiento. Sanciones severas en casos extremos.
¿Cuáles son las situaciones atípicas o fuera de las normas que con mayor frecuencia se presentan en las droguerías de Cartago?	Los casos que se salen de lo normal son las denuncias ciudadanas por cuestiones de medicamentos vencidos o algunas relacionadas con la atención deficiente (Mala información o carencia de esta). También cuando en las visitas o denuncias se encuentra comercio de medicamentos de institucional remarcados para vender.	Denuncias por medicamentos vencidos. Mala atención. Comercio de medicamentos de uso institucional.

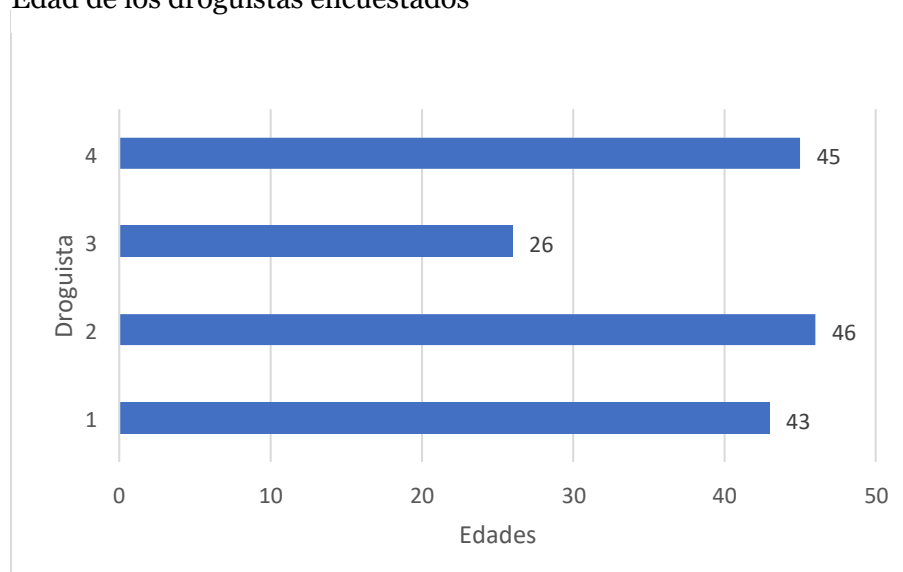
Fuente: Elaboración propia.

Encuesta a los droguistas

Aspectos generales demográficos y de perfil laboral

Figura 6

Edad de los droguistas encuestados



Con los datos de la Figura 6 se establece que el promedio de edad es de 40 años.

Figura 7

Nivel académico

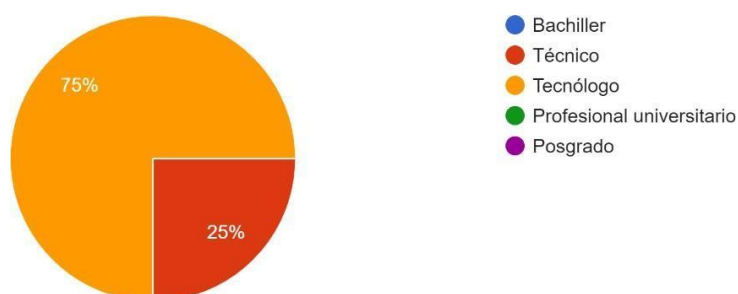


Figura 8
Especialidad académica

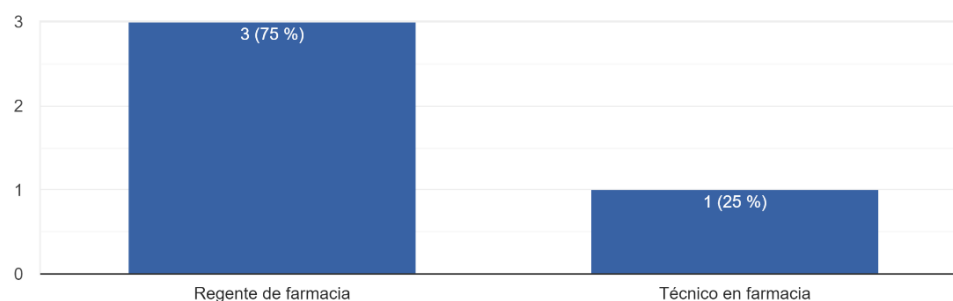
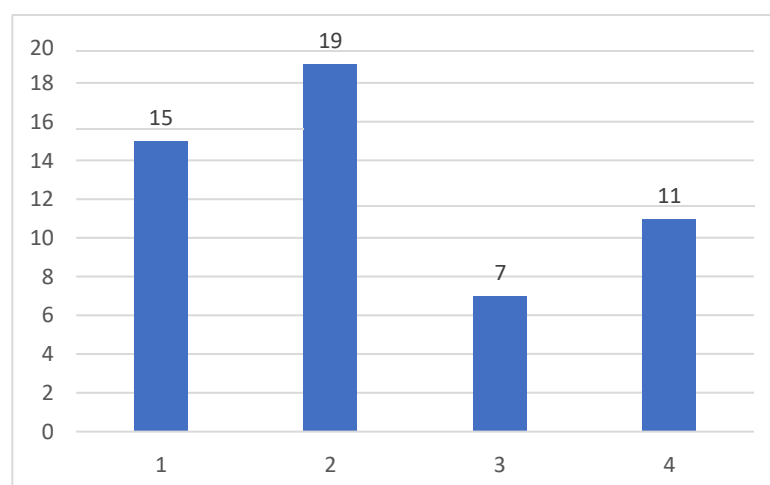


Figura 9
Tiempo de experiencia en el sector



Según la Figura 9, el tiempo promedio de experiencia de los administradores o regentes de farmacia consultados es de 13 años.

Figura 10
Tiempo de trabajo en la droguería que representa

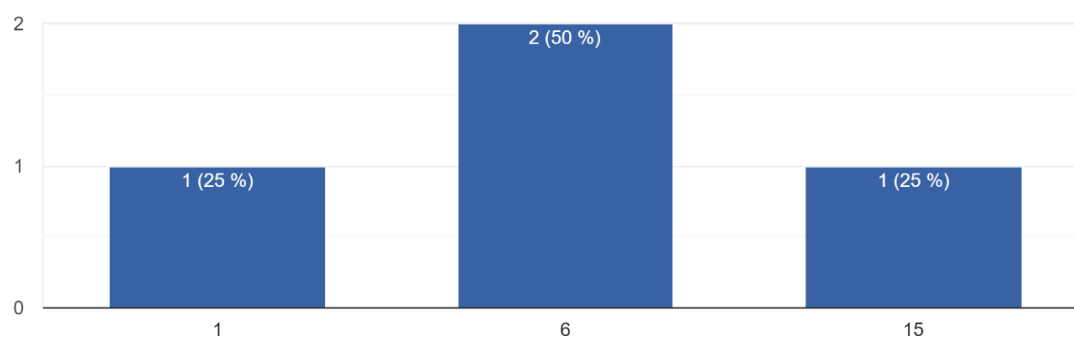
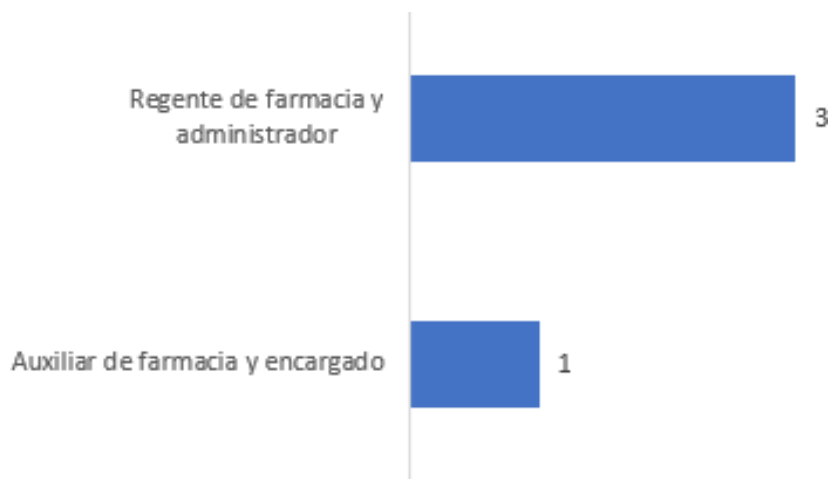
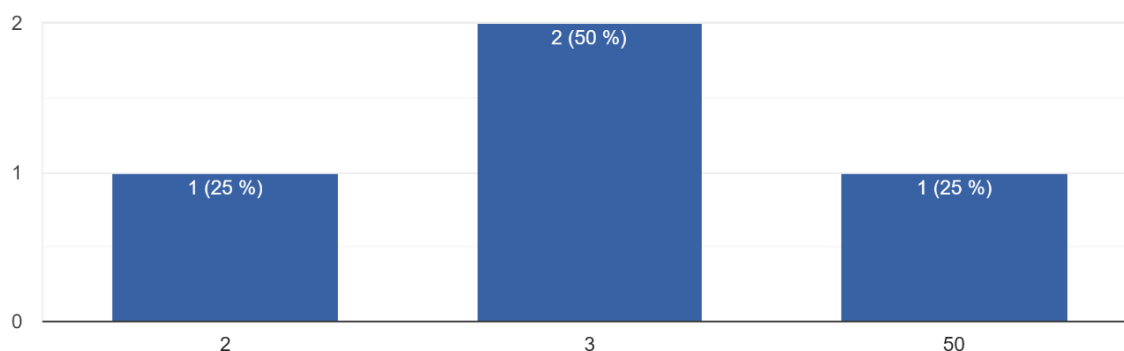


Figura 11

Rol que desempeña en la empresa

**Figura 12**

Número de empleados a cargo



Observaciones sobre el grupo de preguntas sobre los Aspectos generales demográficos y de perfil laboral:

La edad promedio de 40 años determinada en la Figura 6 y el nivel educativo que predomina, el tecnológico especializado en regencia de farmacia, junto con la relevancia de los cargos vistos en la Figura 7, 8, 11 y 12 respectivamente, son resultados que dan a entender que los droguistas tienen una experiencia vital y una capacitación suficiente para comprender los efectos derivados del cumplimiento o el no cumplimiento de la normatividad vigente para las droguerías. En el mismo sentido se lee el tiempo de experiencia promedio de 13 años concluido en la Figura 9.

Los siguientes resultados gráficos se han organizado de acuerdo con las secciones establecidas en la encuesta a los droguistas: Sección 1 - Factores Humanos, Sección 2 - Factores Financieros y Económicos, Sección 3 - Factores Internos, y Sección 4 - Factores Externos. Esta división temática de las preguntas se realizó siguiendo el orden de la Descripción del Problema, con el fin de facilitar la sugerencia de oportunidades de mejora relacionadas con los mismos temas que se usaron para identificar las posibles causas. Al final de cada grupo de preguntas se hace un análisis por Sección.

Sección de los factores humanos

Tabla 7

Pregunta 1. ¿Qué normas conoce sobre las droguerías?

Pregunta: ¿Qué normas conoce sobre las droguerías?	Reducción de la respuesta un concepto principal
Droguería 1	Decreto 780 de 2016 como compilador de todo lo referente al sector salud. Resoluciones “2022 y 1403”. Muestra conocimiento fluido de las normas principales que rigen la droguería.
Droguería 2	No recuerda el título de las normas, pero lassigo.
Droguería 3 Droguería 4	Decreto 2005 y la resolución 1407. No recuerda el título de la norma, pero manifiesta tener muy presente los procesos normativos para inyectología, dispensación, la demarcación de los productos y en general los requerimientos que exige la ley.

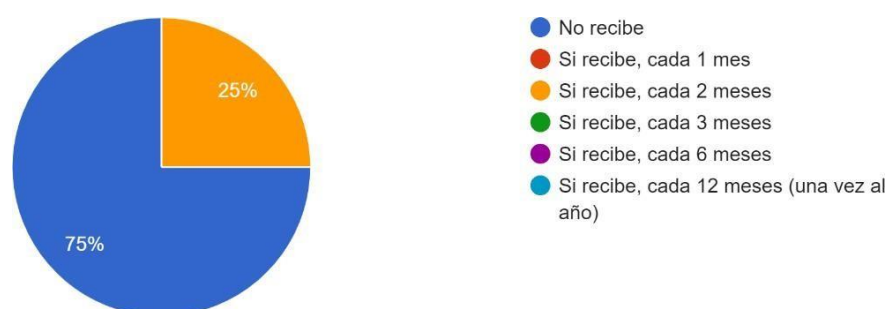
Fuente: Elaboración propia.

Según las respuestas de la Tabla 7, se puede inferir que los droguistas no identifican fácilmente las normas que regulan su actividad con mayor rigor en el municipio de Cartago, ni tienen claro el propósito regulatorio de cada una. Es importante aclarar que no se deduce que los droguistas resten importancia a las normas, sino que no tienen claridad sobre la

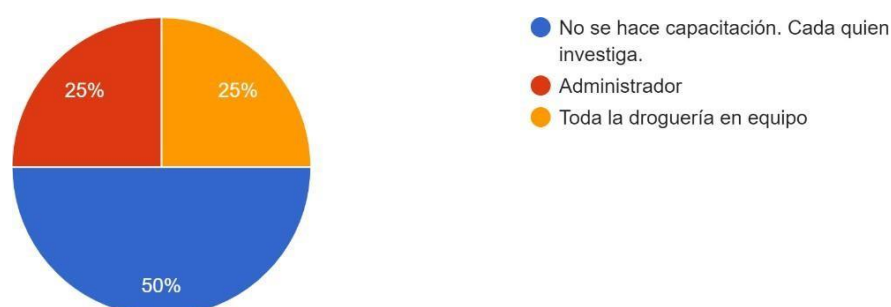
filosofía de aquellas que evalúan con mayor énfasis la efectividad de su labor administrativa. Por lo tanto, esta respuesta se valora como de cumplimiento Parcial.

Figura 13

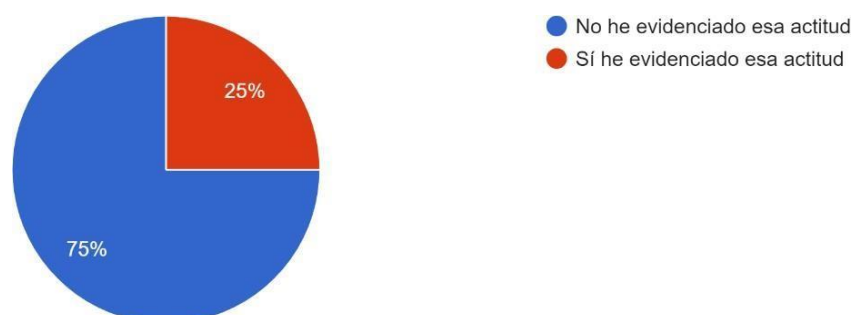
Pregunta: 2. ¿El personal recibe asesoría sobre las leyes vigentes? ¿Cada cuánto?

**Figura 14**

Pregunta: 3. ¿Quién es el responsable de diseñar e impartir esa formación a los empleados?

**Figura 15**

Pregunta: 4. ¿Ha evidenciado en algún miembro de su equipo desinterés, incomodidad o renuencia a cumplir con algún requisito normativo?



En esta pregunta se asume la calificación general como “Cumple”, pues la mayoría con su respuesta afirma estar atento al comportamiento de su equipo y entender su ánimo laboral; es decir, cumple con las funciones de dirección contempladas en la normatividad vigente.

Tabla 8

Pregunta: 4.1 ¿Cómo ha manejado la situación? (de la pregunta anterior)

Pregunta: ¿Qué normas conoce sobre las droguerías?	Reducción de la respuesta un concepto principal.
Droguería 1	Diálogo y llamados de atención
Droguería 2	No se presenta esa situación
Droguería 3	No se presenta esa situación
Droguería 4	No se presenta esa situación

Fuente: Elaboración propia

La Tabla 8 es un complemento de la Tabla 7. En ella la información no es generalizable pues sólo una droguería manifiesta tener la necesidad de hacer retroalimentación de diálogo y llamados de atención con sus colaboradores en casos de desinterés, incomodidad o renuencia a cumplir con algún requisito normativo.

Tabla 9

Pregunta: 5. ¿De qué manera refuerza y estimula el compromiso de sus colaboradores con el cumplimiento de la normatividad?

Pregunta: ¿de qué manera refuerza y estimula el compromiso de los colaboradores con el cumplimiento de la normatividad?	Reducción de la respuesta un concepto principal.
Droguería 1	Capacitación constante.
Droguería 2	Orden escrito del manejo de los productos y servicios.
Droguería 3	Se inculca la lectura y la ética profesional.
Droguería 4	Seguir la normatividad y promover la educación formal.

Fuente: Elaboración propia

Las respuestas generales de la Tabla 9 sugieren que las droguerías sí se “Cumplen” la función de capacitar e inculcar al personal integrante del establecimiento en cumplimiento de la normatividad general, en especial la Ley 485 de 1998 y refuerza la dignidad de la profesión de farmaceuta descrita en la Ley 212 de 1995.

Observaciones sobre el grupo de preguntas sobre los Factores Humanos:

En esta sección se empiezan a revelar algunas falencias de las droguerías con respecto a la dinámica administrativa que espera la normatividad que se cumpla. Por ejemplo, las droguerías y sus líderes no tienen identificadas claramente las normas que con más frecuencia observan su trabajo desde las entidades de control en el municipio de Cartago; esto sucede no sólo con los títulos de las normas sino con los aspectos técnicos puntuales que estas demandan y con la naturaleza de su función en el sistema de salud.

Sin embargo, hay una disposición administrativa general en la atención a los comportamientos de los empleados con respecto a las normas, pero que no cierra bien el círculo pues la mayoría de los establecimientos no tienen espacios de capacitación para los colaboradores.

Sección de los factores Económicos

Tabla 10

Pregunta: 6. ¿Qué acciones pendientes tiene para mejorar el cumplimiento normativo que se hayan visto limitadas por restricciones de capital de trabajo (Dinero disponible a corto plazo)?

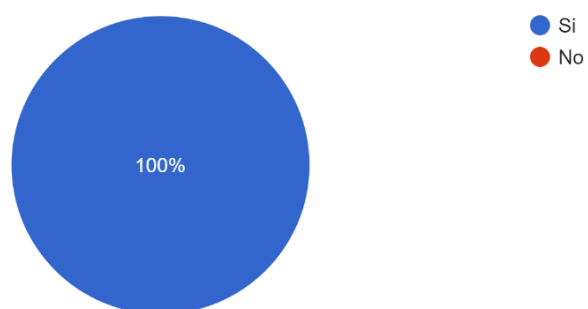
Pregunta: ¿Qué acciones pendientes tiene para mejorar el cumplimiento normativo que se hayan visto limitadas por restricciones de capital de trabajo (Dinero disponible a corto plazo)?	Reducción de la respuesta un concepto principal
Droguería 1	No hay pendientes
Droguería 2	Pendientes estructurales
Droguería 3	No hay pendientes
Droguería 4	No hay pendientes

Fuente: Elaboración propia

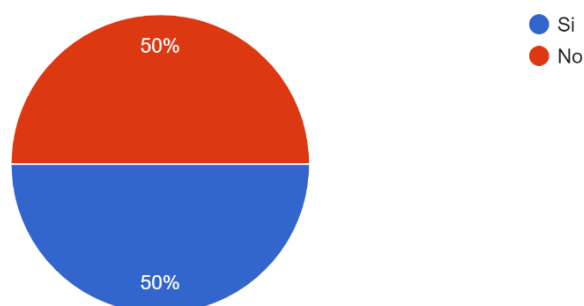
La Tabla 10 manifiesta que la mayoría del grupo encuestado no cree tener necesidades de cumplimiento pendiente y, por lo tanto, no tiene planes en tal sentido. Si bien esta puede ser una decisión consciente y calculada, también puede ser el resultado del desconocimiento profundo de la normatividad.

Figura 16

Pregunta: 7. ¿Cree que se ha logrado una comunicación clara entre las personas que trabajan en la empresa?

**Figura 17**

Pregunta: 8. ¿Considera que le faltan más recursos para poder cumplir con las normas?

**Tabla 11**

Pregunta: 9. ¿Cuáles son las estrategias que ha implementado para mantenerse al día en la normatividad de droguerías?

Pregunta: ¿Cuáles son las estrategias que ha implementado para mantenerse al día en la normatividad de droguerías?	Reducción de la respuesta un concepto principal
Droguería 1	Vigilancia constante de las normas a través de la investigación
Droguería 2	Planes de gestión, planes de riesgo bioquímico y capacitación de la secretaría de salud
Droguería 3	Leer mucho. Educar a los clientes y a los nuevos compañeros que ingresan
Droguería 4	Se usa el WhatsApp y los medios de comunicación y publicidad

Fuente: Elaboración propia.

Las respuestas de la Tabla 11 se evalúan como de cumplimiento “Parcial”, toda vez que no se perciben planes administrativos claros en pro del cumplimiento del espíritu normativo de las droguerías, en especial de la Ley 485 de 1998 que promueve un accionartécnico del Regente de Farmacia al dirigir el establecimiento.

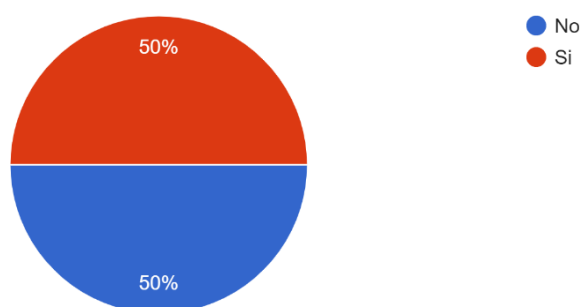
Observaciones del grupo de preguntas sobre los factores económicos:

Del grupo de preguntas anterior se puede establecer que, ya sea por decisiones administrativas estratégicas o por falta de conocimiento de las exigencias detalladas de la normatividad, no se tienen planes de mejoramiento para actualizar la gestión general de las droguerías (a excepción de una a la que le fue exigida una modificación estructural por parte de los organismos de control). Tal decisión parece estar bien justificada en la buena comunicación con el equipo de trabajo (que seguramente tampoco manifiesta falencias que requieran una inversión o proyecto importante) y en la vigilancia constante que afirman tener sobre los cambios en la normatividad. En síntesis, no se manifiestan problemas de orden económico para cumplir con la norma vigente salvo que haya exigencias inesperadas de las instituciones vigilantes.

Sección de los factores internos

Figura 18

Pregunta: 10. ¿Le falta por adecuar alguna norma en su droguería?



En la respuesta a la pregunta 10 (Figura 18), se observa una contradicción con respuestas anteriores en el sentido de la necesidad de inversión o esfuerzos para

adecuar el establecimiento a la totalidad de normatividad vigente.

Tabla 12

Pregunta: 10.1 ¿Cuáles son las adecuaciones faltantes?

Pregunta: las adecuaciones faltantes son:	Reducción de la respuesta un concepto Principal
Droguería 1	Ninguna
Droguería 1	Adecuaciones estructurales
Droguería 1	Ninguna
Droguería 1	Ninguna

Fuente: Elaboración propia.

La tabla 12 dice de la atención que los droguistas tienen de su establecimiento. Según su percepción desde el rol de liderazgo, a la mayoría le parece que está al día en el cumplimiento de las normas y uno es detallado en reconocer su falencia estructural, pero estar trabajando en ella. Es importante especificar que, para el caso de la droguería con necesidades de adecuaciones locativas, estas se han visto impedidas de hacer por la negatividad del propietario del local a modificarlo.

En general para esta pregunta, se evalúa como “Cumplen” para las leyes 9 de 1979 y 1403 de 2007, principalmente.

Figura 19

Pregunta: 11. ¿Cada cuánto se limpia y desinfectan los pisos de las áreas de la droguería?

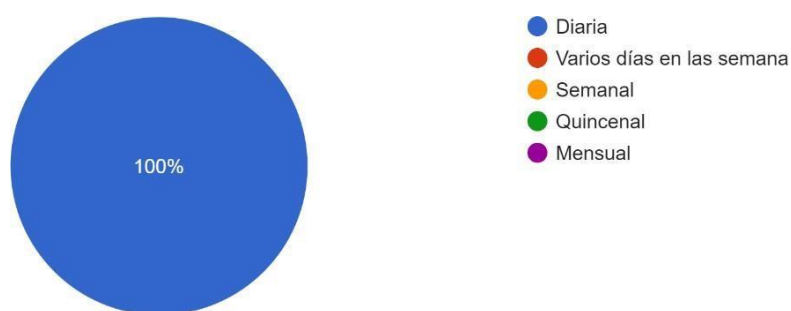


Figura 20

Pregunta: 12. ¿Su droguería cuenta con manuales para los diferentes procesos

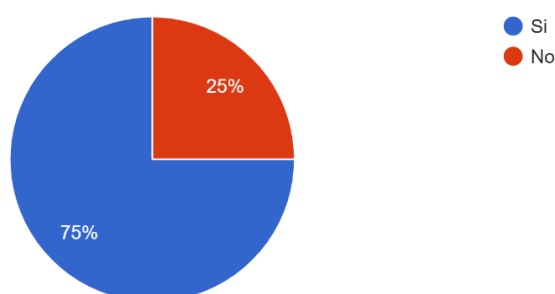
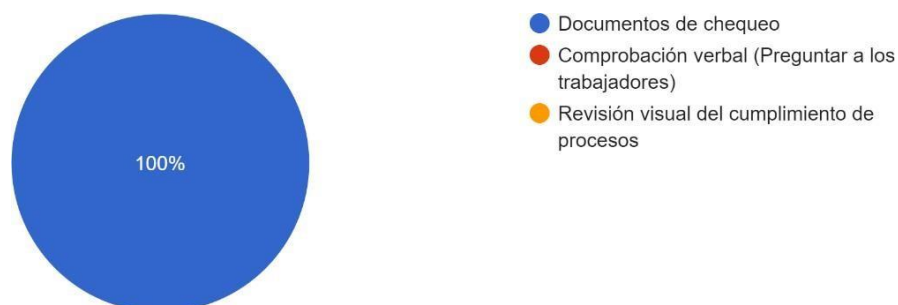
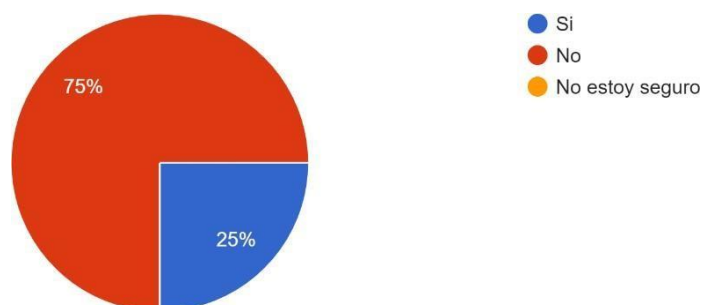


Figura 21

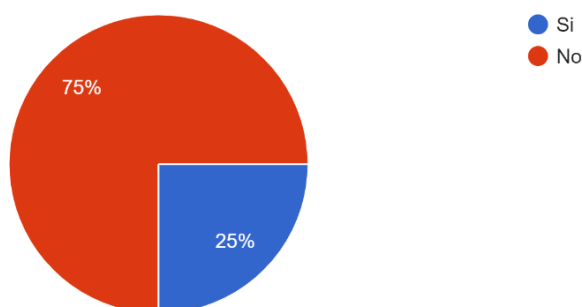
Pregunta: 13. ¿Cómo registran el cumplimiento de los procesos internos?

**Figura 22**

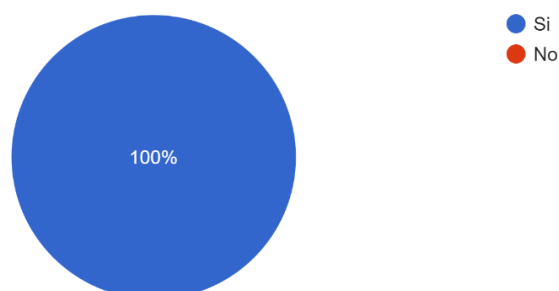
Pregunta: 14. ¿Tiene previsto algún plan de renovación de activos para modernizar la gestión? (Con fechas y presupuestos)

**Figura 23**

Pregunta: 15. ¿Alguno de los productos que ustedes comercializan podría tener restricciones de venta en este municipio? (Por causa de una norma poco clara)

**Figura 24**

Pregunta: 16. ¿Vigilan los cambios regulatorios que afectan el manejo de la droguería?



Observaciones del grupo de preguntas sobre los factores internos:

La respuesta más importante, en términos de un comportamiento atípico, es la negativa a hacer planes de renovación a cualquier plazo (corto, mediano o largo). Por lo general, y teniendo en cuenta un mundo tan cambiante y competitivo, las administraciones de todo tipo de organizaciones tienen planes de innovación en sus negocios, ya sea por el cumplimiento de reglas de juego en el sector o por movimientos de avanzada frente a la competencia.

Sección de Factores Externos

Tabla 13

Pregunta: Pregunta: 17. ¿Qué normas se les hace difícil cumplir?

Pregunta: ¿Qué normas se les hace difícil cumplir?	Reducción de la respuesta un concepto principal
Droguería 1	Ninguna
Droguería 2	Ninguna
Droguería 3	Ninguna
Droguería 4	Ninguna

Fuente: Elaboración propia.

Según refleja la Tabla 13, las droguerías no presentan dificultades en el cumplimiento de la normatividad que le es exigida. Se asume, de manera confirmativa de otras respuestas, que se tiene la percepción de una fácil comprensión de esta y de una actualización permanente.

Figura 25

Pregunta: 18. ¿Considera difícil la comprensión de alguna norma para este sector?

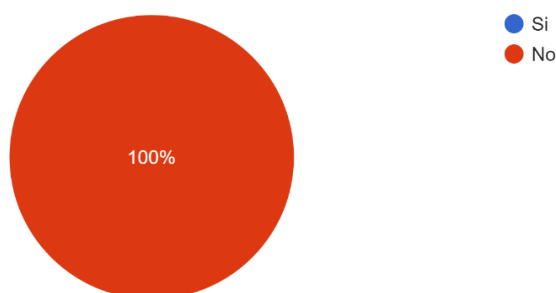
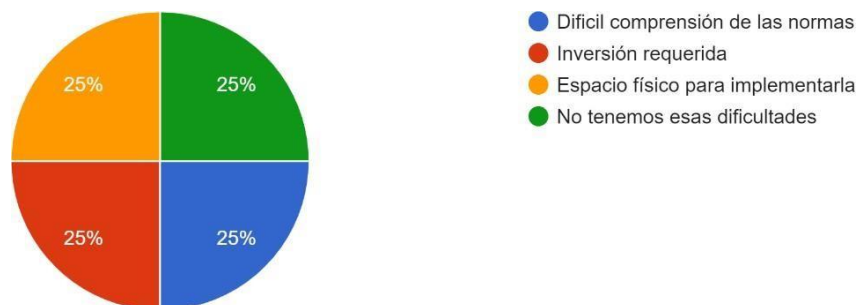
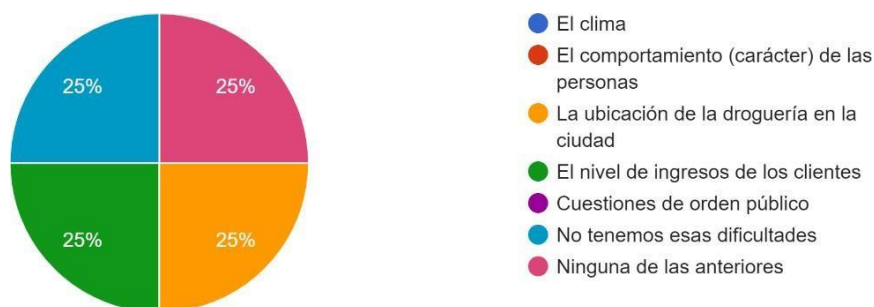


Figura 26

Pregunta: 19. ¿A qué responden las brechas puntuales entre lo que dice la norma y la capacidad interna de gestionarla eficazmente? (Comprensión, dinero, espacio, entre otros)

**Figura 27**

Pregunta: 20. ¿Qué hace difícil cumplir con todo lo establecido por la normatividad?



Observaciones del grupo de preguntas sobre los factores externos:

Si bien la opinión de los droguistas encuestados es de que la normatividad es de fácil comprensión para ellos, creen que no es necesariamente así para el resto del sector, sino que existen ciertas dificultades para entenderla (Figura 26).

De entre las opciones de factores externos que dificultan el cumplimiento de la normatividad, se estableció que los bajos ingresos de los clientes y la ubicación inconveniente eventualmente se convierten en obstáculos para cumplir.

Lista de chequeo aplicada por la investigadora

En los anexos se presentan los resultados gráficos de una lista de chequeo aplicada por la investigadora, cuya elaboración fue asesorada por el funcionario Alejandro López (2024), basada en el tipo de kardex o listas de chequeo que se realizan a las droguerías por parte de la autoridad sanitaria. Es importante aclarar que el enfoque de las preguntas de estalista de chequeo es más técnico y estructural, en contraste con las preguntas de la encuesta, las cuales buscaban explorar aspectos más generales sobre el conocimiento y la comprensión de las normas que enmarcan el funcionamiento de las droguerías en el municipio. Los resultados de ambos instrumentos serán analizados para determinar el perfil de cumplimiento de las droguerías.

La investigadora aplicó directamente la lista de chequeo con el fin de aportar su visión desde su formación como administradora de empresas y desarrollar sugerencias de mejora en la guía final del documento.

Síntesis del objetivo 1

Se identificó que las principales normas que orientan el servicio de estas droguerías son la Ley 485 de 1998 sobre la regulación de los regentes de farmacia, el Decreto 2200 de 2005 modificado por el 2330 de 2006 sobre el modelo de gestión del servicio farmacéutico, la resolución 1403 de 2007 sobre el modelo de gestión del servicio farmacéutico y la Ley 9 de 1979 sobre protección ambiental y manejo de agentes biológicos; así mismo, que la extensión de la normatividad repercute en la interpretación por parte de los droguistas, pues tiene tantas variantes que dificultan su entendimiento y aplicación.

Objetivo 2: Caracterización el actual perfil de cumplimiento normativo en las cuatro droguerías objeto de estudio.

Con los resultados de las encuestas y los de la lista de chequeo, se promediaron puntajes de cumplimiento generales relacionados con la normatividad de mayor observación en Cartago por los órganos de control. Para la ponderación final de cumplimiento total (Cumplen), cumplimiento parcial (Parcial) y no cumplimiento (No cumplen), se consideraron los puntajes de 100 (cien), 50 (cincuenta) y 0 (cero), respectivamente.

Tabla 14

Resultados de la entrevista a los droguistas.

Norma relacionada	Tema central de la norma	Numero de la pregunta	Cumple n	parcial	No cumple n	Puntaje de cumplimiento	Promedio de cumplimiento por norma
Ley 212 de 1995	Profesión del químico farmacéutico	5	X			100	100
Ley 485 de 1998	Profesión del regente de farmacia	Pregunta sobre la profesión				100	43/75
		2			x		
		3			x		
		4	x				
		5	x	x			
		9		x			
		16	x				
Decreto 2200 de 2005(mod Decreto 2330 de 2006)		7	x			100	100
Resolución 1403 de 2006	Modelo de gestión del servicio farmacéutico	1		x		50	95
		6	x			100	
		8	x			100	
		10,1	x			100	
		12	x			100	
		13	x			100	
		17	x			100	
		18	x			100	
		19	x			100	
		20	x			100	
Ley 9 de 1979	Norma ambiental y de riesgo biológico	10	x			100	90
		10,1	x			100	
		11	x			100	
		14	x			100	
		15		x			

Fuente: Elaboración propia.

En la Tabla 14 se hace un comparativo de las normas acotadas (más usadas) en el municipio y las respuestas de los droguistas sobre su cumplimiento. En la columna “Cumplen” se refiere al porcentaje mayoritario promedio de las respuestas a la pregunta que se enumera en la columna inmediatamente anterior “Número de la pregunta”; así, para el primer caso de la pregunta 5 relacionada con la ley 212 de 1995, el 75% de las droguerías cumple completamente, por lo tanto, se pone una “x” en la casilla de “Cumplen” y se le asigna un puntaje de 100 reflejado en la columna “Puntaje de cumplimiento”. En la última columna de “Promedio de cumplimiento por norma” se promedian los puntajes obtenidos por todas las preguntas relacionadas con la misma normatividad. Los resultados están reflejados en la Figura 28.

Tabla 15
Resultados lista de chequeos

Norma relacionada	Tema central de la norma	Numero de la pregunta	cumplen	parcial	No cumplen	Puntaje de cumplimiento	Promedio de cumplimiento por norma
Ley 212 de 1995	Profesión del químico farmacéutico	6	x			100	75
		11	x			50	
	Profesión del regente de farmacia	6	x			100	
		18	x			100	
Decreto 2200 de 2005(mod Decreto 2330 de 2006)	Reglamentación del servicio farmacéutico						100
		12		x		50	
		13		x		50	
		19	x			100	
		1	x			100	
Resolución 1403 de 2007	Modelo de gestión del servicio farmacéutico						83,33333
		2		x		50	
		3	x			100	
		4	x			100	
		5	x			100	
		7		x		50	

Norma relacionada	Tema central de la norma	Numero de la pregunta	cumplen	parcial	No cumplen	Puntaje de cumplimiento	Promedio de cumplimiento por norma
Ley 9 de 1979	Norma ambiental y de riesgos biológicos	8	x			100	60
		9		x		50	
		10	x			100	
		11		x		50	
		14	x			100	
		15	x			100	
		16	x			100	
		17	x			100	
		20		x		50	
		1		x		50	
		7		x		50	
		9		x		50	
		11		X		50	
		19	x			100	

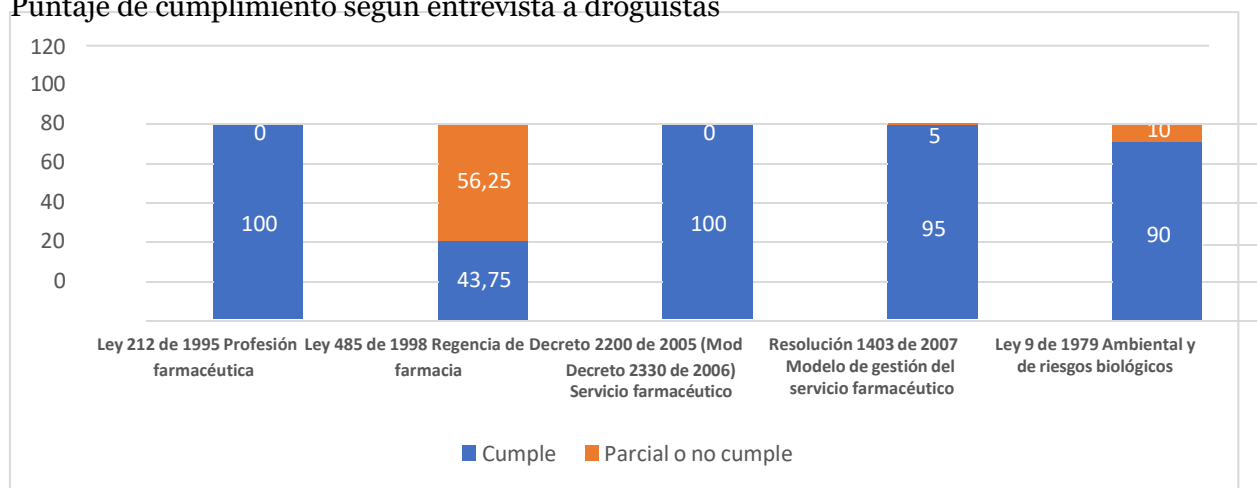
Fuente: Elaboración propia

Del mismo modo se opera en la Tabla 15 que, en la tabla inmediatamente anterior, en la Tabla 15 se relacionan las leyes, decretos y resoluciones de la autoridad nacional colombiana que con mayor frecuencia actúan como referentes de los procedimientos en las droguerías de Cartago, es decir, las que suponen la normatividad local más aplicada. Tras la aplicación de la lista de chequeo de procedimientos y tareas que exige dicha normatividad.

Los resultados gráficos se exponen en la Figura 29.

Figura 28

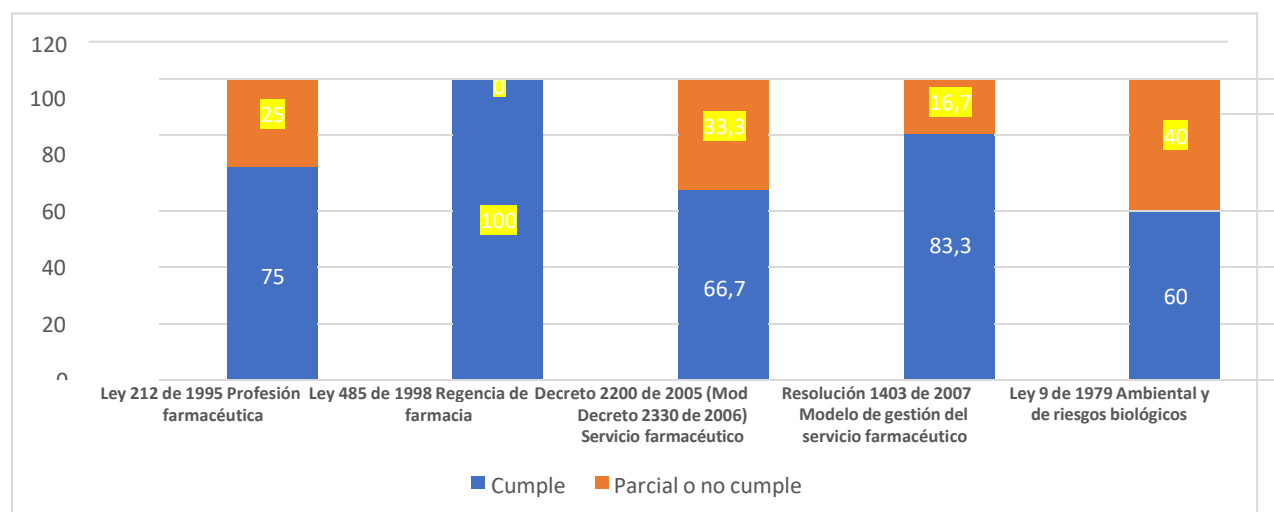
Puntaje de cumplimiento según entrevista a droguistas



Como se aprecia en la Figura 28, desde la visión de las actividades de los droguistas sus mayores dificultades de cumplimiento están en la Ley 485 de 1998 en los apartes en los que la ley exige que su comportamiento debe ser de tono administrativo y gerencial como responsables de los sucesos y los manejos de los elementos dentro de la droguería. Estos vacíos incluyen, sobre todo, la omisión del uso de instrumentos administrativos como cronogramas y fichas de actividades, así como la ausencia de programas de capacitación a susempleados.

Figura 29

Puntaje de cumplimiento según lista de chequeo



Como se observa en la Figura 29, desde la visión del investigador consignada en las listas de chequeo, hay varios componentes de la normatividad que tienen posibilidades de mejora; entre ellos se destacan la Ley 212 de la profesión del farmacéutico, el decreto 2200 de 2005 del servicio farmacéutico y la Ley 9 de 1979.

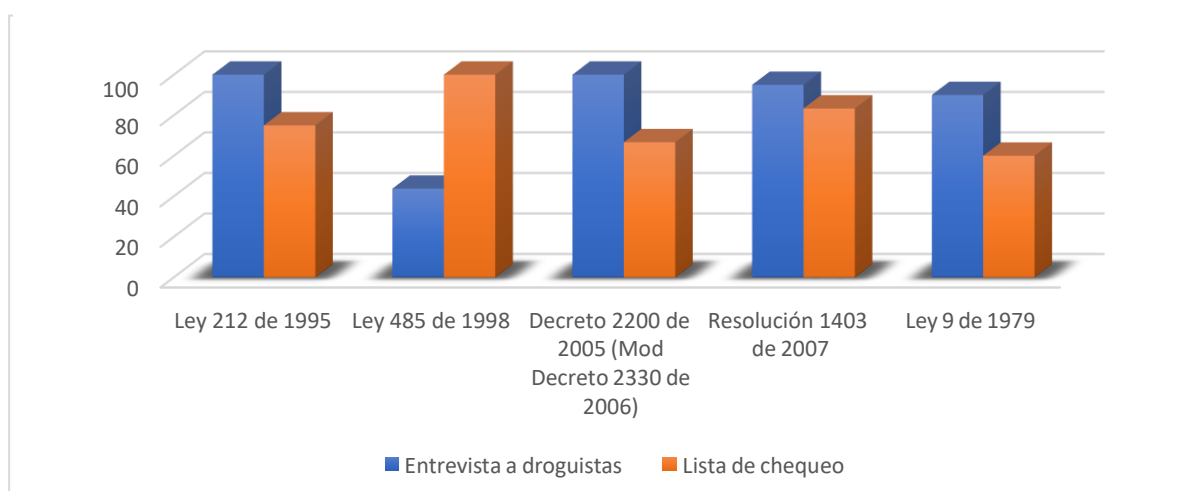
Lo primero es decir que no hay una coincidencia en las fallas en el cumplimiento de la Ley 485 de 1998 con respecto al resultado anterior porque el checklist tiene un enfoque más operativo (recordemos que se basa en el usado por la autoridad sanitaria) y la encuesta aborda más profundamente las habilidades administrativas y su uso como factor de cumplimiento.

Sin embargo, estas dificultades de cumplimiento que expone la Figura 29 de la normatividad mencionada dan cuenta de síntomas de la necesidad de una mejor administración: delimitación de áreas de operaciones específicas, elección y formación de recursos humanos idóneos, construcción de un Sistema de Gestión de la Calidad implementado con manuales de procedimientos e indicadores de gestión, tener toda la documentación que acredite la idoneidad del administrador, contar con

procedimientos específicos para limpieza, control de plagas, selección y compras, recepción y almacenamiento, dispensación, devoluciones, y gestión de residuos hospitalarios. Así mismo: el aislamiento y equipamiento de servicios de inyectología. También es necesario que se tenga a la mano todos los documentos legales actualizados como: certificados de Cámara de Comercio, uso de suelo, croquis del local, y documentación del personal técnico, así como un área de bodegaje bien identificada para la conservación de los medicamentos vencidos o deteriorados en espera de su correcto descarte.

Figura 30

Relación de cumplimiento entre la entrevista y la lista de chequeo



Para la interpretación de la Figura 30 se considera importante recordar que las preguntas de la encuesta y las de la lista de chequeo tienen un tono diferente: las primeras están pensadas para encontrar, en términos generales, los niveles de comprensión y ejecución de la normatividad y las segundas observan procesos, actividades y características físicas puntuales en los establecimientos. Una conclusión posible de la gráfica es que hay una separación entre la visión del droguista entre sus deberes totales ante la ley y la sociedad y sus deberes mínimos para conseguir continuar en funcionamiento.

Considerando la información suministrada anteriormente y desde el enfoque administrativo de los factores de influencia, se puede establecer que hay vacíos importantes sobre las responsabilidades de la administración de droguerías sobre todo en aquellas que obligan al droguista a ser un investigador activo y experto de las normas vigentes y un capacitador activo de sus colaboradores. En el mismo sentido administrativo, llama la atención que no haya una vocación de renovación infraestructural o de gestión a plazos moderados o amplios sobre todo cuando se reconocen debilidades en los ingresos de los clientes y en la ubicación poco conveniente o estratégica de la droguería.

La Figura 51 expresa las causas dentro de los factores de influencia finalmente expuestas:

Figura 31
Causas expuestas en los factores de influencia



Como se aprecia en la Figura 31, se revelaron algunas causas de los problemas de cumplimiento (en negro) y se descartaron otras que se habían considerado (difuminadas en gris claro).

Los resultados de perfil de cumplimiento se muestran según el enfoque del instrumento de recolección de datos.

Para el perfil de cumplimiento según las preguntas de la encuesta a los droguistas, se tiene como oportunidades de mejoría:

- Ley 485 de 1998: de la regulación de la profesión del Regente de Farmacia. Sobre todo, en lo que respecta a asumir con determinación y responsabilidad la administración tanto de los recursos materiales como del recurso humano (de la droguería para este caso) en armonía y cumplimiento de la normatividad vigente.

Para el perfil de cumplimiento según las preguntas de la lista de chequeo aplicada a las droguerías, se tiene como oportunidades de mejoría:

- Decreto 2200 de 2005 modificado por el decreto 2330 de 2006. Sobre todo, en lo que tiene que ver con el acatamiento del modelo de gestión del servicio farmacéutico que insta a adoptar la planeación, gestión y elaborar los procesos necesarios para la prestación óptima del servicio y a cerciorarse de la formación académica y el entrenamiento adecuado de sus colaboradores.
- Ley 9 de 1979: De la protección del medio ambiente y el manejo de los agentes biológicos. Sobre todo, en aspectos relacionados con el mantenimiento de la infraestructura con respecto a las condiciones de aseo y apariencia exigidas por la ley.

Siguiendo los pasos para la determinación de causales de (Bhaskar, 2008) que se refieren a la toma de la mayor distancia posible de las posiciones idealistas, de la observación del conocimiento previo como posible factor de sesgo, de tratar de generar ruptura con el antropocentrismo (en este caso desfocalizar al ser humano de la investigación para medir las condiciones según las normas), estar conscientes de la

posibilidad de la auto implicación del investigador y el proceso de inducción-deducción, se resuelve resaltar las siguientes causas como las principales en las fallencias encontradas en las droguerías según el tema de la investigación:

- Comprensión limitada de las normas que rigen a las droguerías
- Desconocimiento de las normas sobre las que prestan más atención los organismos de control locales
- Falta de sincronía en aspectos técnicos con los organismos de control locales
- Gestión insuficiente del recurso humano
- Gestión insuficiente en temas de planeación estratégica

Síntesis del objetivo 2

Al caracterizar el perfil actual de cumplimiento normativo en el estudio de caso para las cuatro droguerías objeto de estudio, se encontraron deficiencias importantes relacionadas con la comprensión limitada de las normas aplicables, el desconocimiento de aquellas en las que los entes de control locales hacen mayor énfasis, la falta de sincronía en aspectos técnicos con dichos entes, así como una gestión insuficiente del recurso humano y de la planeación estratégica.

Se estableció que las normas que más se incumplen son la ley 485 de 1998 (sobre la profesión del regente de farmacia), el decreto 2200 de 2005 (de la Reglamentación del servicio farmacéutico) y la Ley 9 de 1979 (Norma ambiental y de riesgos biológicos).

Por lo tanto, se concluye que estas droguerías deben incluir elementos de medida correctiva en sus procesos y procedimientos para mejorar el cumplimiento en los aspectos de administración y gestión de recursos establecidos en la Ley 485 de 1998, la adopción de un modelo de gestión con planeación, procesos óptimos y formación del personal exigidos por el Decreto 2200/2330, y el mantenimiento de instalaciones que cumplan con las condiciones sanitarias y ambientales de la Ley 9

de 1979.

Objetivo 3: • Descripción de los elementos de medida correctiva que se deben estar incluidos en los esquemas, procesos y procedimientos de las droguerías.

Considerando los factores observados como punto de partida de la investigación (humanos, económicos internos y externos) y los hallazgos logrados por medio de los instrumentos de recolección de datos y el aporte que la investigadora, desde su ángulo profesional administrativo, sugiere la implementación de las siguientes técnicas de gestión (en forma de modelo) como una oportunidad de mejora en las droguerías si son incluidos en sus procesos y procedimientos:

Plan de mejoramiento administrativo

Objetivo general: mejorar el perfil de cumplimiento normativo según el marco legal de mayor referencia en el municipio usando técnicas de gestión administrativa.

Objetivo específico 1: Mejorar la planeación por objetivos con la observancia del cumplimiento de la normatividad vigente.

Objetivo específico 2: Mejorar la capacitación y participación de los empleados en la construcción de objetivos operativos.

Objetivo específico 3: Mejorar los sistemas de monitoreo y control de actividades planeadas.

Estrategias y acciones

Del objetivo 1:

- Para mejorar la comprensión limitada de las normas:

Herramienta conceptual administrativa: Análisis del sistema (Bertalanffy, 1989) que influye y al cual pertenecen las droguerías.

Producto: Realizar un análisis de los diferentes sistemas (legal, político o gubernamental y del sector) que influyen en el marco normativo de las droguerías para comprender mejor su funcionamiento e interdependencia con el sistema de salud y la naturaleza de su responsabilidad frente a la sociedad colombiana.

Producto: Elaborar un análisis DOFA para lograr el reconocimiento posicional de la droguería en el sistema de salud y como actor social y comercial.

Producto: Elaborar objetivos estratégicos (administrador)

- Para mejorar la sincronización técnica con entes de control:

Herramienta conceptual administrativa: Teoría Y de las Teorías X Y de (McGregor, 1994).

Promover una cultura organizacional de confianza, participación y compromiso del personal para alinearse con los requerimientos de los entes de control.

Producto: Formato de evaluación de cumplimiento de las listas de chequeo de las autoridades sanitarias. Dicho formato debe ser como una bitácora con fechas de contacto con las autoridades para actualizar los procedimientos que se llevan a cabo de parte y parte.

Del objetivo 2:

- Para mejorar la participación de los empleados:

Herramienta conceptual administrativa: Teoría Z de la Teoría Z de (Ouchi, 1982).

Involucrar a todos empleados en un proceso participativo de formulación de la estrategia a partir de la lectura y socialización de la normatividad vigente, promoviendo la filosofía de la calidad, el trabajo en equipo, la competitividad, los

planes de crecimiento y mejora continua.

Producto: Cronograma de reuniones de lectura de la normatividad, socialización de ideas y eventos de mejoramiento. Todo consignado en actas.

Para mejorar el conocimiento de normas prioritarias (o de mayor influencia en el municipio):

Herramienta conceptual administrativa: Círculos de calidad de la Teoría de Calidad de (Deming, 1989).

Producto: Formar un grupo de trabajo de objetivo específico con el personal de la droguería para identificar, estudiar y capacitarse en las normas que los entes de control locales priorizan. Se llevará control de los avances y se socializarán dificultades en las tareas y oportunidades de mejoramiento en armonía con las capacidades de los empleados y los recursos de los que disponga la droguería.

Del objetivo 3:

- Para mejorar el monitoreo de actividades:

Herramienta conceptual administrativa: Modelo de Gestión por Objetivos y del Comportamiento Organizacional de (Chiavenato, 2004)

Implementar prácticas como reclutamiento estratégico (personal idóneo y calificado), capacitación constante (incluidas herramientas administrativas) y un sistema motivacional para optimizar el recurso humano. Esto con el fin de formar un grupo de trabajo intelectualmente inquieto, proactivo, y de alta ética profesional y social.

Producto: Mapas de procesos y procedimientos mencionados en la normatividad vigente.

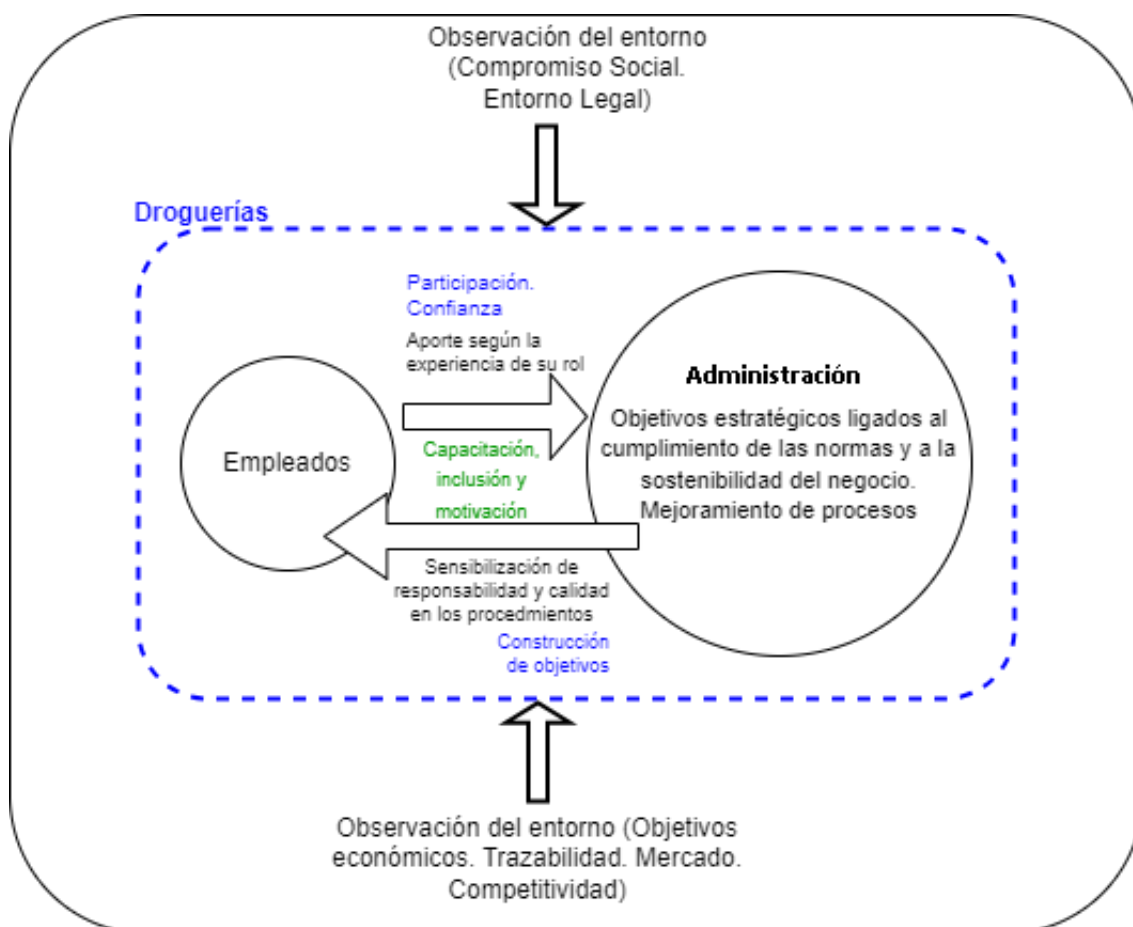
Nota: Para todas las mejoras se sugiere la creación de planes escritos con

objetivos, fechas de cumplimiento, responsables e indicadores de mejoramiento (matrices de cumplimiento).

A continuación, se expone un modelo gráfico general para tomar las medidas correctivas en las droguerías.

Figura 32

Diagrama administrativo de medidas correctivas



Fuente: Elaboración propia

La figura 32 ilustra la influencia del entorno en la existencia de la droguería como ente legal y comercial con una alta responsabilidad social. La gerencia tiene la responsabilidad de interpretar dicha influencia, que también son expectativas, y elaborar planes estratégicos para cumplir con todas ellas. Para lograrlo, es vital que el líder tenga la asistencia de sus empleados en cuanto ellos son los que más perciben los sentires de la sociedad ante el negocio y la aplicabilidad de las operaciones técnicas que se les asignen. Esta asistencia debe fluir de manera natural

y construirse mediante la generación de espacios de confianza donde además se pueda sensibilizar al empleado sobre la importancia de su rol en el sistema de salud y en la droguería para el cumplimiento de la normatividad. No obstante, todas estas decisiones participativas (y también las estratégicas de la gerencia) deben estar asistidas por técnicas de seguimiento y control, pues se debe medir la evolución y efectividad de las mismas en función de la visión de la empresa que, para este caso, sería la de mejorar notablemente el perfil de cumplimiento según la ley para droguerías vigente.

Conclusiones

El objetivo general determina cómo se materializa la orientación normativa de la autoridad sanitaria colombiana en los procesos y procedimientos de las droguerías estudiadas en Cartago, se logró a través del cumplimiento de los objetivos específicos planteados.

Del objetivo específico 1: se identificó que las principales normas que orientan el servicio de estas droguerías son la Ley 485 de 1998 sobre la regulación de los regentes de farmacia, el Decreto 2200 de 2005 modificado por el 2330 de 2006 sobre el modelo de gestión del servicio farmacéutico, la resolución 1403 de 2007 sobre el modelo de gestión del servicio farmacéutico y la Ley 9 de 1979 sobre protección ambiental y manejo de agentes biológicos; así mismo, que la extensión de la normatividad repercute en la interpretación por parte del empresario droguista, pues posee tantas aristas que dificultan su entendimiento y, por ende, su aplicación.

Del objetivo específico 2: Al caracterizar el perfil actual de cumplimiento normativo en el estudio de caso para las cuatro droguerías objeto de estudio, se encontraron deficiencias importantes relacionadas con la comprensión limitada de las normas aplicables, el desconocimiento de aquellas en las que los entes de control locales hacen mayor énfasis, la falta de sincronía en aspectos técnicos con dichos entes, así como una gestión insuficiente del recurso humano y de la planeación estratégica.

El perfil de cumplimiento reveló que las normas que más se incumplen son la ley 485 de 1998 (sobre la profesión del regente de farmacia), el decreto 2200 de 2005 (de la Reglamentación del servicio farmacéutico) y la Ley 9 de 1979 (Norma ambiental y de riesgos biológicos).

Del objetivo específico 3: Por lo tanto, se concluye que estas droguerías deben incluir elementos de medida correctiva en sus procesos y procedimientos para

mejorar el cumplimiento en los aspectos de administración y gestión de recursos establecidos en la Ley 485 de 1998, la adopción de un modelo de gestión con planeación, procesos óptimos y formación del personal exigidos por el Decreto 2200/2330, y el mantenimiento de instalaciones que cumplan con las condiciones sanitarias y ambientales de la Ley 9 de 1979. Se incluye, entonces, un modelo aplicable a las características de las droguerías observadas basado en las teorías administrativas propuestas con herramientas de fácil ejecución, pero muy funcionales.

Recomendaciones

Como propuestas de mejora se sugiere:

Para la comprensión limitada de normas, aplicar la herramienta de análisis de la Teoría de Sistemas de Ludwig Von Bertalanffy (1989), realizando un estudio de los diferentes sistemas que influyen en el marco normativo para comprender mejor su funcionamiento e interdependencia.

Para el conocimiento de normas prioritarias, implementar círculos de calidad de la Teoría de Calidad de Edwards Deming (1989), conformando grupos de trabajo para identificar, estudiar y capacitarse en las normas destacadas por los entes de control locales.

Para la sincronización con entes de control, adoptar la Teoría Y de Douglas McGregor (1994), promoviendo una cultura organizacional de confianza, participación y compromiso del personal para alinearse con los requerimientos de dichos entes.

Para la gestión del recurso humano, aplicar el Modelo de Gestión de Personas y Administración por Objetivos de Idalberto Chiavenato (2004), implementando prácticas inmersas en la administración por objetivos (con desglose de objetivos y participación de los empleados en su construcción) tales como el reclutamiento estratégico, planes de carrera (ascenso o bonificaciones), capacitación regular y un sistema motivacional para optimizar este recurso y formar equipos comprometidos.

Para la planeación estratégica, seguir la Teoría Z de William Ouchi (1982), involucrando a todos los niveles en un proceso participativo de formulación estratégica, promoviendo la filosofía de calidad, trabajo en equipo, competitividad, crecimiento y mejora continua.

Se recomienda además crear planes escritos con objetivos sobre la base del modelo recomendado y asegurar fechas e indicadores de mejora para un adecuado

seguimiento. De esta recomendación, se desprende la sugerencia de interiorizar e implementar el modelo de mejora propuesto.

En resumen, si bien se identificó el marco normativo que rige a estas droguerías, se evidenciaron falencias en su cumplimiento efectivo, por lo que se requieren acciones correctivas integrales basadas en teorías administrativas para una óptima interpretación, articulación con entes de control, mejora de procesos y la gestión estratégica de recursos, materializando así cabalmente la orientación normativa sanitaria. Se sugiere, y en detalle, y según la teoría de sistemas y las flexibilidades en los procesos internos evidenciadas, una acción de mejora en el control de la trazabilidad de los productos farmacéuticos que permita hacer el seguimiento más profundo posible desde el origen hasta el almacenamiento o exposición en estante de las droguerías.

Referencias

- Acosta Muñoz, M. (2021). *Formulación de un plan estratégico para la Droguería Única No. 1 del municipio de Sevilla Valle 2021-2024*. Obtenido de <https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/>: <https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/server/api/core/bitstreams/226b0061-eb12-4598-81d3-bf6e4befodcd/content>
- Asivamosensalud. (2020). *Decreto 780 de 2016 - Decreto Único del Sector Salud*. Obtenido de <https://www.asivamosensalud.org/>: <https://www.asivamosensalud.org/politicas-publicas/normatividad-decretos/gobernanza/decreto-780-de-2016-decreto-unico-del-sector>
- Bertalanffy, L. (1989). *Teoría General De Los Sistemas, Fundamentos, Desarrollo, Aplicaciones*. (F. d. México, Ed.) Recuperado el 2023, de <https://archive.org/>: <https://archive.org/details/teoria-general-de-los-sistemas-fundamentos-desarrollo-aplicaciones-ludwig-von-bertalanffy/page/10/mode/2up>
- Betancourt Guerrero, B. (2014). *Entorno organizacional, análisis y diagnóstico*. Cali: Universidad del Valle.
- Betancourt, B. (2014). *Entorno Organizacional Análisis y Diagnóstico*. Ciudad Universitaria Meléndez, Santiago de Cali: Programa Editorial Universidad del Valle.
- Bhaskar, R. (2008). *A realist theory of science*. New York: Routledge.
- Calderón, J. A., Guanume, G. J., Espinel, N. A., & Pinzón Navarro, K. (2020). *Diseñar Y evaluar un modelo de negocio que permita la implementación de una cadena de droguerías en Colombia*. Obtenido de <https://repository.usergioarboleda.edu.co/>: <https://repository.usergioarboleda.edu.co/bitstream/handle/11232/1717/Dise%C3%B1ar%20y%20evaluar%20un%20modelo%20de%20negocio%20que%20permita%20a%20implementaci%C3%B3n%20de%20una%20cadena%20de%20droguer%C3%ADas%20en%20Colombia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chiavenato, I. (2004). *Introducción a la teoría general de la administración*. México: McGraw Hill.
- Colombia Productiva y PricewaterhouseCoopers. (2019). *Plan de Negocios del sector Farmacéutico a 2032*. Obtenido de <https://www.colombiaproductiva.com/>: <https://www.colombiaproductiva.com/ptp-capacita/publicaciones/sectoriales/publicaciones-farmaceuticos/plan-de-negocios-para-la-industria-farmaceutica-20>
- Comisión Nacional de Precios de Medicamentos. (2006). *Superintendencia de Industria y Comercio*. Obtenido de <https://www.sic.gov.co/>: https://www.sic.gov.co/sites/default/files/files/circular4_2006.pdf

- Congreso de la República de Colombia. (1964). *Decreto 1950 de 1964*. Obtenido de <https://www.mineduccion.gov.co/>:
<https://www.mineduccion.gov.co/portal/normativa/Decretos/103753:Decreto-1950-de-Julio-31-de-1964>
- Congreso de la República de Colombia. (1971). *Ley 8 de 1971*. Obtenido de <https://www.camara.gov.co/>:
https://www.camara.gov.co/sites/public_html/leyes_hasta_1991/ley/1971/ley_0008_1971.html#:~:text=El%20nuevo%20texto%20es%20el,credencial%20de%20exp%20en%20dedor%20de%20drogas.
- Congreso de la República de Colombia. (1962). *Lay 23 de 1962*. Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/>:
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=66142>
- Congreso de la República de Colombia. (1967). *Ley 47 de 1967*. Obtenido de <https://www.mineduccion.gov.co/>:
https://www.mineduccion.gov.co/1759/articles-104798_archivo_pdf.pdfCongreso de la República de Colombia. (1974). *Ley 17 de 1974*. Obtenido de <https://www.nuevaleislacion.com/>:
https://www.nuevaleislacion.com/files/susc/cdj/conc/l_17_74.pdf
- Congreso de la República de Colombia. (1979). *Ley 9 de 1979*. Obtenido de https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/LEY%200009%20DE%201979.pdf:https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/LEY%200009%20DE%201979.pdf
- Congreso de la República de Colombia. (1991). *Constitución Política de Colombia*. Obtenido de <https://pdba.georgetown.edu/>:
<https://pdba.georgetown.edu/Constitutions/Colombia/colombia91.pdf>
- Congreso de la República de Colombia. (1993). *Ley 100 de 1993*. Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/>:
https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma_pdf.php?i=5248
- Congreso de la República de Colombia. (1995). *Ley 232 de 1995*. Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/>:
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=316>
- Congreso de la República de Colombia. (1998). *Ley 485 de 1998*. Obtenido de <https://www.suin-juriscol.gov.co/>:
<https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?id=1832403>
- Dávila Olave, M., & Jaramillo, J. J. (2020). *Propuesta de un SGC para el servicio farmacéutico de baja complejidad en una empresa del sector retail del Valle del Cauca*. Obtenido de <https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/>:
<https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/server/api/core/bitstreams/7dd5b5do-7eb2-43e9-af0b-5e6ee59e1ec2/content>Deming, E. (1989).

Calidad, productividad y competitividad: La salida de la crisis. Madrid: Diaz de Santos.

- Diccionario de la lengua española. (2001). *Motivación*. Obtenido de <https://www.rae.es/https://www.rae.es/drae2001/motivaci%C3%B3n>
- Duarte Torres, O., & Velho, L. (diciembre de 2009). *La bioprospección como un mecanismo de cooperación internacional para fortalecimiento de capacidades en ciencia y tecnología en Colombia*. Obtenido de <https://www.scielo.br/https://www.scielo.br/j/ci/a/ZbqbSBpwfZq3TgPjSb63PYf/>
- Eisenhardt, K. (1989). Building Theories from Case Study Research. *The Academy of Management Review*, 532-550.
- Ellis, L. (2000). *Archaeological Method and Theory: An Encyclopedia*. Washington D.C.: Taylor & Francis.
- Euroinnova. (2023). *¿Cuál es origen de la farmacia? Definición, tipos e importancia*. Obtenido de <https://www.euroinnova.co/https://www.euroinnova.co/cual-es-origen-de-la-farmacia#:~:text=El%20%C3%A9rmino%20farmacia%20se%20deriva,el%20bien%20y%20el%20mal>
- Fenalco Antioquia. (16 de octubre de 2020). *El Sector Farmacéutico fue uno de los protagonistas de 2020*. Obtenido de <https://www.fenalcoantioquia.com/https://www.fenalcoantioquia.com/blog/sector-farmaceutico-fue-uno-de-los-protagonistas-de-2020/>
- Gañán Echavarría, J. (2013). *De la naturaleza jurídica del derecho a la salud en Colombia*. Obtenido de <https://www.minsalud.gov.co/https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/IA/SSA/naturaleza-juridica-derecho-salud-colombia.pdf>
- Glaser, B., & Strauss, A. (2006). *El descubrimiento de la teoría fundamentada: estrategias para la cualitativa*. United States of America: Aldine Transaction.
- Godínez Reséndiz, R., & Aceves Pastrana, P. (junio de 2014). *El surgimiento de la industria farmacéutica en México (1917-1940)*. Obtenido de https://www.scielo.org.mx/https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-01952014000200007
- Google Maps. (2024). *Google Maps*. Obtenido de <https://www.google.com/maps/https://www.google.com/maps/@4.7521061,-75.9124194,6192m/data=!3m1!1e3?entry=ttuhttps://www.google.com/maps/@4.7521061,-75.9124194,6192m/data=!3m1!1e3?entry=ttu>
- Guzmán Nogales, A. J. (1998). *Entorno Organizacional*. Universidad del Valle.
- Hughes, J. (1999). *La filosofía de la investigación social*. Fondo de Cultura Económica.
- Jácome, A. (2003). *Historia de los medicamentos*. Bogotá D.C.: Kimpres Ltda.

Jácome, A. (2008). *Historia de los medicamentos*. Bogotá D.C.

Legible. (2023). Obtenido de <https://legible.es/>:

<https://legible.es/>López, A. (2024). Tecnólogo. (M. A. Rojas, Entrevistador)

McGregor, D. (1994). *El lado humano de las organizaciones*. Bogotá D.C.: McGraw Hill.

Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial. (2009). *Resolución 371 de 2009*.

Obtenido de <https://www.minambiente.gov.co/>:

<https://www.minambiente.gov.co/wp-content/uploads/2021/10/resolucion-0371-de-2009.pdf>

Ministerio de la Protección Social. (2005). *Resolución 5109 de 2005*. Obtenido de <https://www.minsalud.gov.co/>:<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/Resolucion%205109%20de%202005.pdf>

Ministerio de la Protección Social. (2007). *Resolución 1403 de 2007*. Obtenido de <http://autorregulacion.saludcapital.gov.co/>:
http://autorregulacion.saludcapital.gov.co/leyes/Resolucion_1403_de_2007.pdf

Ministerio de la Protección Social. (2007). *Resolución 1403 de 2007*. Obtenido de <http://autorregulacion.saludcapital.gov.co/>:
http://autorregulacion.saludcapital.gov.co/leyes/Resolucion_1403_de_2007.pdf

Ministerio de la Protección Social. (2007). *Resolución 2955 de 2007*. Obtenido de <https://www.minsalud.gov.co/>:
https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/RESOLUCI%C3%93N%202955%20DE%202007.pdf

Ministerio de Salud. (1992). *Resolución 010911 de 1992*. Obtenido de <http://autorregulacion.saludcapital.gov.co/>:
http://autorregulacion.saludcapital.gov.co/leyes/Resolucion_10911_de_1992.pdf

Ministerio de Salud y Protección Social. (6 de Mayo de 2016). *Decreto número 780 de 2016*.

Obtenido de <https://www.minsalud.gov.co/>:
<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/decre to-780-unico-modificado-2016.pdf>

Narváez Eraso, M. (2010). Un viaje histórico por la farmacia. *Revista Unimar*, 35-41.

Nogales, L., & Ansola Bárcena, Í. (2015). *Tras los orígenes de la farmacia: Grecia y Roma*.

Obtenido de <https://gredos.usal.es/>:

<https://gredos.usal.es/bitstream/handle/10366/127033/18%20->

[20OrigenesFarmacia.pdf?sequence=1#:~:text=En%20la%20antigua%20Grecia%20o aparece,los%20pharmacopeos%2C%20expertos%20en%20venenos.Ouchi,W.\(1982\).Teoría Z: Cómo pueden las empresas hacer frente al desafío japonés.](https://gredos.usal.es/bitstream/handle/10366/127033/18%20-20OrigenesFarmacia.pdf?sequence=1#:~:text=En%20la%20antigua%20Grecia%20o aparece,los%20pharmacopeos%2C%20expertos%20en%20venenos.Ouchi,W.(1982).Teoría Z: Cómo pueden las empresas hacer frente al desafío japonés.)

Barcelona: Ediciones Orbis.

Parada, C. V., & Pinzón, M. (17 de Febrero de 2020). *Cumplimiento del Marco Regulatorio en Condiciones de Funcionamiento de los Establecimientos y Servicios Farmacéuticos del Municipio de Villavicencio que Obtuvieron Concepto Favorable en el Año 2018*. Obtenido de <https://repositorio.unillanos.edu.co/>:
<https://repositorio.unillanos.edu.co/handle/001/1596>

Personería de Bogotá D.C. (2023). *ABC Derechos fundamentales*. Obtenido de <https://www.personeriabogota.gov.co/>:
<https://www.personeriabogota.gov.co/images/ABC/ABC-Derechos-fundamentales.pdf>

Presidencia de la República. (1964). *Decreto 1950 de Julio 31 de 1964*. Obtenido de <https://www.mineduccion.gov.co/>:
<https://www.mineduccion.gov.co/portal/normativa/Decretos/103753:Decreto-1950-de-Julio-31-de-1964>

Presidencia de la República. (1995). *Decreto 677 de 1995*. Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/>:
https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma_pdf.php?i=9751

Presidencia de la República. (1996). *Decreto 1945 de 1996*. Obtenido de <https://www.minsalud.gov.co/>:
<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/Decr-eto-1945-de-1996.pdf>

Presidencia de la República. (1998). *Resolución 219 de 1998*. Obtenido de https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/decreto_0219_1998.htm:
https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/decreto_0219_1998.htm Presidencia de la República. (2004). *Decreto 2266 de 2004*. Obtenido de <https://www.minsalud.gov.co/>:
<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/Decr-eto-2266-de-2004.pdf>

Presidencia de la República. (2004). *Decreto 3554 de 2004*. Obtenido de <https://www.minsalud.gov.co/>:
<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/Decr-eto-3554-de-2004.pdf>

Presidencia de la República. (2005). *Decreto 2200 de 2005*. Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=16944>:
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=16944>

Presidencia de la República. (2005). *Decreto 3050 de 2005*. Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/>:
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=17445>

Presidencia de la República. (2005). *Decreto 4741 de 2005*. Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/>:

https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma_pdf.php?i=18718

Presidencia de la República. (2006). *Decreto 2330 de 2006*. Obtenido de

<https://www.funcionpublica.gov.co/>:

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=20830>

Presidencia de la República. (2006). *Decreto 3249 de 2006*. Obtenido de

<https://www.suin-juriscol.gov.co/>: [https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Decretos/1521258#:~:text=\(septiembre%2018\)-,por%20el%20cual%20se%20reglamenta%20la%20fabricaci%C3%B3n%2C%20comercializaci%C3%B3n%2C%20envase%2C,el%20Decreto%203636%20de%202005.Presidencia de la República de Colombia. \(1986\). *Decreto 2092 de 1986*. Obtenido de](https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Decretos/1521258#:~:text=(septiembre%2018)-,por%20el%20cual%20se%20reglamenta%20la%20fabricaci%C3%B3n%2C%20comercializaci%C3%B3n%2C%20envase%2C,el%20Decreto%203636%20de%202005.Presidencia%20de%20la%20Rep%C3%B9blica%20de%20Colombia.%20(1986).%20Decreto%202092%20de%201986.Obtenido%20dehttps://www.funcionpublica.gov.co/)

<https://www.funcionpublica.gov.co/>:

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=14532>

Presidencia de la República de Colombia. (1995). *Función Pública*. Obtenido de

<https://www.funcionpublica.gov.co/>:

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=9751>

Presidencia de la República de Colombia. (28 de Junio de 2005). *Decreto 2200 de 2005*.

Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/>:

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=16944>

Presidente de la República de Colombia. (2016). *Decreto 780 de 2016*. Obtenido de

<https://www.minsalud.gov.co/>:

https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Decreto%200780%20de%202016.pdf

Presidencia de la República. (2018). *Decreto 1156 de 2018*. Obtenido de

<https://www.minsalud.gov.co/>:

<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/decreto-1156-de-2018.pdf>

Rodríguez, C., Lorenzo, O., & Herrera, L. (2005). Teoría y práctica del análisis de los datos cualitativos. Proceso general y criterios de calidad. *Revista interdisciplinaria de ciencias sociales y humanidades*, 133-154. Obtenido de <https://www.redalyc.org/>:

<https://www.redalyc.org/pdf/654/65415209.pdf>

Salud Capital. (2024). *¿Qué es un medicamento?* Obtenido de

<https://www.saludcapital.gov.co/>:

[https://www.saludcapital.gov.co/sitios/VigilanciaSaludPublica/Paginas/Medicamentos.aspx#:~:text=Es%20aqu%C3%A9l%20preparado%20farmac%C3%A9utico%20obtenido,0%20rehabilitaci%C3%B3n%20de%20la%20enfermedad.Stake,R.E.\(2007\).Investigación con estudio de caso. Ediciones Morata S.L.](https://www.saludcapital.gov.co/sitios/VigilanciaSaludPublica/Paginas/Medicamentos.aspx#:~:text=Es%20aqu%C3%A9l%20preparado%20farmac%C3%A9utico%20obtenido,0%20rehabilitaci%C3%B3n%20de%20la%20enfermedad.Stake,R.E.(2007).Investigación%20con%20estudio%20de%20caso.Ediciones%20Morata%20S.L.)

amen

tos.aspx#:~:text=Es%20aqu%C3%A9l%20preparado%20farmac%C3%A9utico%20obtenido,0%20rehabilitaci%C3%B3n%20de%20la%20enfermedad.Stake,R.E.(2007).Investigación con estudio de caso. Ediciones Morata S.L.

Obtenido de [https://www.saludcapital.gov.co/sitios/VigilanciaSaludPublica/Paginas/Medicamentos.aspx#:~:text=Es%20aqu%C3%A9l%20preparado%20farmac%C3%A9utico%20obtenido,0%20rehabilitaci%C3%B3n%20de%20la%20enfermedad.Stake,R.E.\(2007\).Investigación con estudio de caso. Ediciones Morata S.L.](https://www.saludcapital.gov.co/sitios/VigilanciaSaludPublica/Paginas/Medicamentos.aspx#:~:text=Es%20aqu%C3%A9l%20preparado%20farmac%C3%A9utico%20obtenido,0%20rehabilitaci%C3%B3n%20de%20la%20enfermedad.Stake,R.E.(2007).Investigación con estudio de caso. Ediciones Morata S.L.)

Torres Torres, V. (2023). *Parte de la Historia de la Farmacia en Colombia*.
Obtenido de [https://drive.google.com/](https://drive.google.com/file/d/1Vtx-GQXA4uNoTpKNBzUk7Hi-eq2df13j/view?pli=1):
<https://drive.google.com/file/d/1Vtx-GQXA4uNoTpKNBzUk7Hi-eq2df13j/view?pli=1>

Universidad de Negocios ISEC. (29 de septiembre de 2022). *¿Te has preguntado de qué manera influye el entorno social en los negocios?* Obtenido de <https://uneg.edu.mx/>: <https://uneg.edu.mx/de-que-manera-influye-el-entorno-social-en-los-negocios/#:~:text=Todo%20lo%20que%20ocurre%20en,decisiones%20tomar%20en%20momentos%20cr%C3%ADticos>.

Weber, M. (1964). *Economía y sociedad. Esbozo de sociología comprensiva*. Fondo de Cultura Económica.

Yin, R. K. (2009). *Investigación de estudio de caso: Diseño y Métodos*. United States of America: SAGE Publications Inc

Anexos

Gráficos de la lista de chequeo aplicada a las droguerías

Figura 33

Pregunta: 1. ¿El área, diseño y construcción de las áreas son apropiadas para las operaciones que se realizan en ellas, el área es mayor a veinte (20) metros cuadrados?

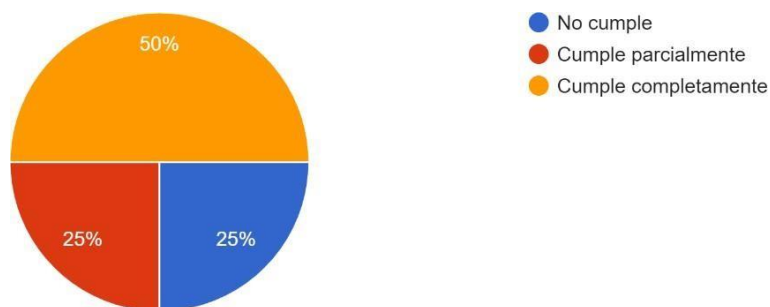


Figura 34

Pregunta: 2. ¿Cuenta con áreas debidamente delimitadas, definidas, señalizadas para sus debidos procesos?

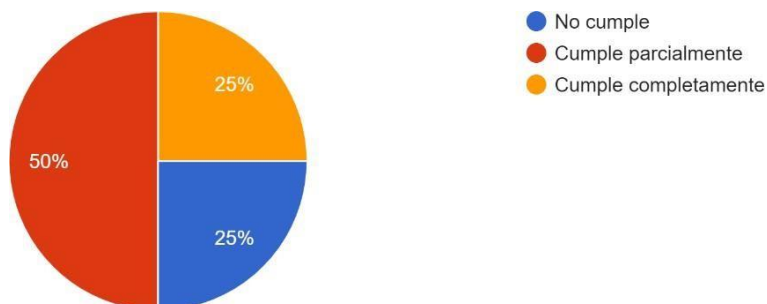


Figura 35

Pregunta: 3. ¿El establecimiento dispone de un recurso humano idóneo y suficiente para el cumplimiento de las actividades y/o procesos que realiza?

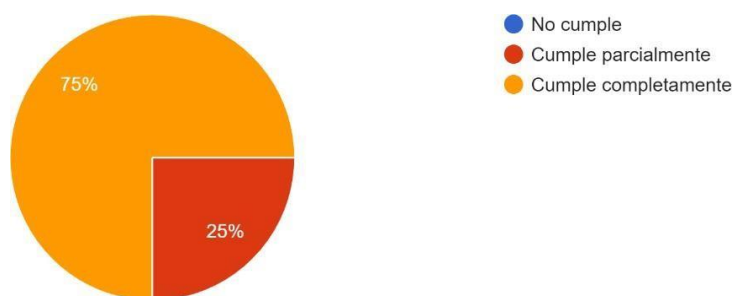
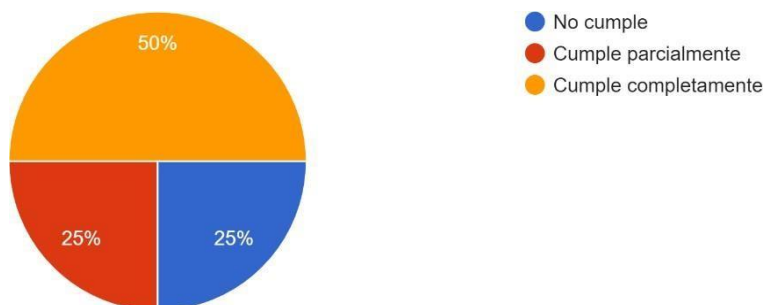
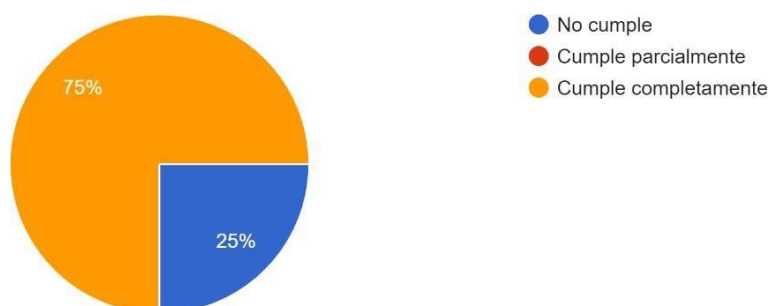


Figura 36

Pregunta: 4. El establecimiento tiene desarrollado e implementado un Sistema de Gestión de la Calidad.

**Figura 37**

Pregunta: 5. ¿Cuenta con el manual de procesos y procedimientos, indicadores de gestión (ej. de la calidad técnica, de costo, de servicio, del recurso humano y de seguridad) y planes de mejora continua?

**Figura 38**

Pregunta: 6. Documentación que soporte la idoneidad del director técnico. (Químico Farmacéutico, Tecnólogo en Regencia de Farmacia o Credencial de Expendedor de Drogas) y Contrato de trabajo que lo vincule con el establecimiento farmacéutico.

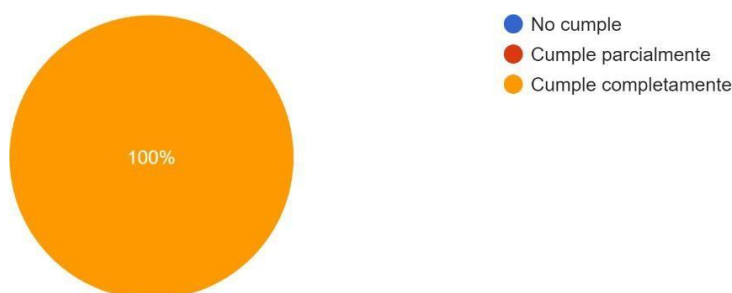
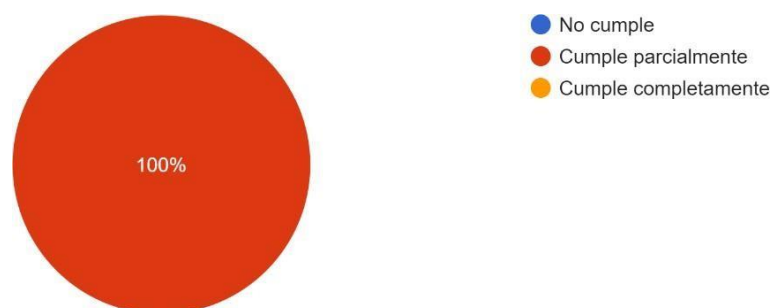
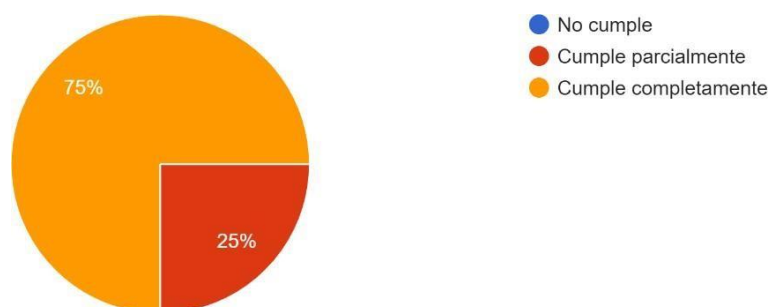


Figura 39

Pregunta: 7. Cuenta con un Procedimiento de limpieza y desinfección, Procedimiento de control de plagas y se evidencia su cumplimiento y registros.

**Figura 40**

Pregunta: 8. Cuenta con un Procedimiento de selección y compras, Procedimiento adquisición y se evidencia su cumplimiento.

**Figura 41**

Pregunta: 9. Cuenta con un Procedimiento de recepción y almacenamiento, Procedimiento dispensación y se evidencia su cumplimiento.

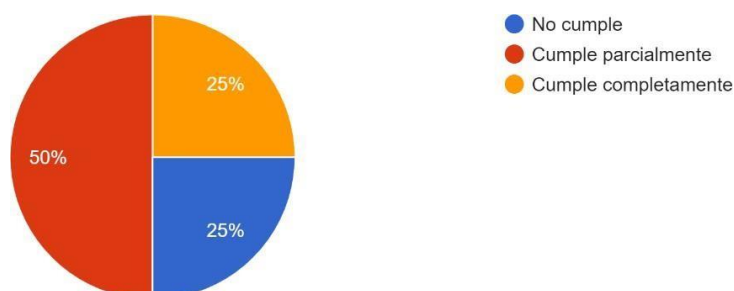
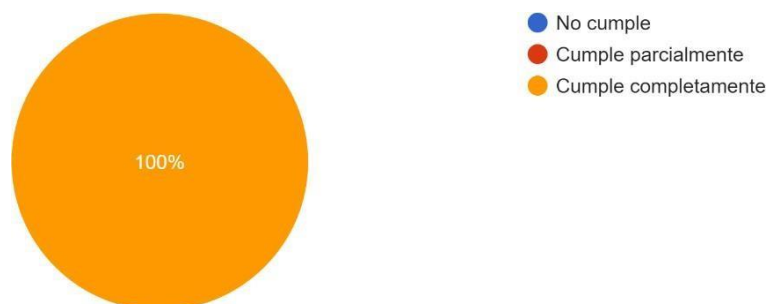
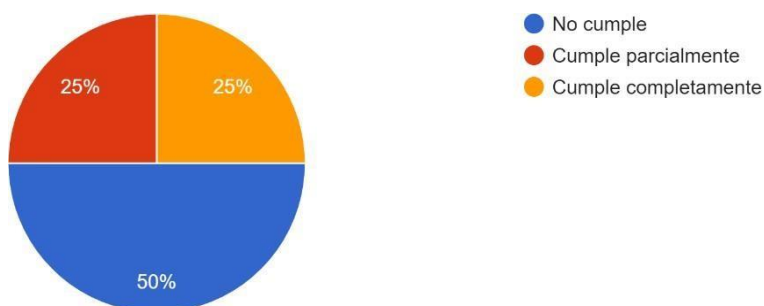


Figura 42

Preguntas: 10. Cuenta con un Procedimiento de devoluciones, Procedimientos retiro del mercado y se evidencia su cumplimiento.

**Figura 43**

Pregunta: 11. Cuenta con un Procedimiento de PGIRASA y se evidencia su cumplimiento.

**Figura 44**

Pregunta: 12. Área de inyectología y/o glucometría está completamente aislada, independiente, ofrece privacidad y comodidad para el administrador del medicamento y para el usuario y cuenta con elementos e insumos indispensables para prestar el servicio.

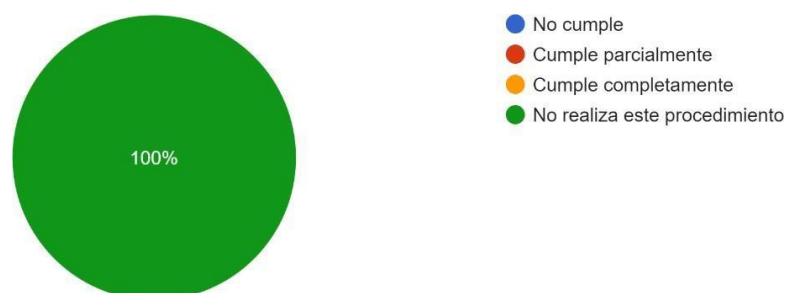
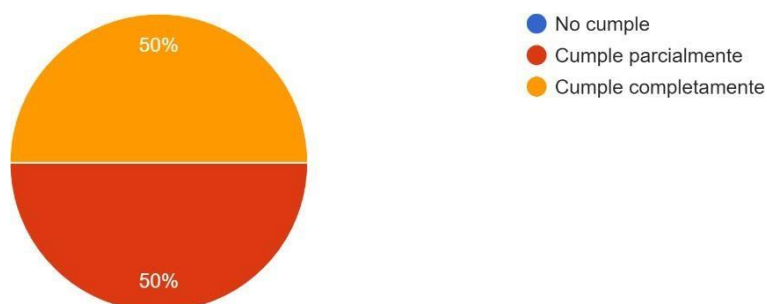
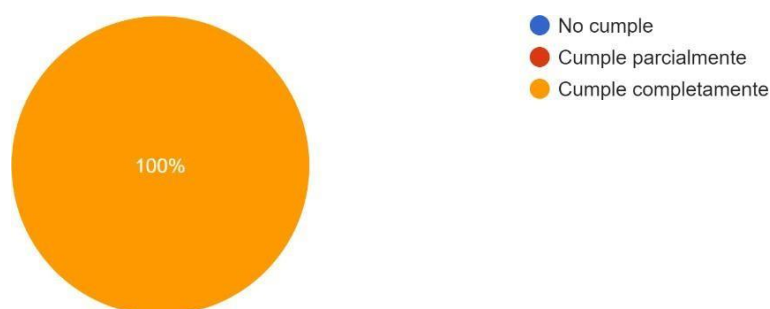


Figura 45

Pregunta: 13. Cuenta con un procedimiento de inyectología se evidencia su cumplimiento y registros de inyectología.

**Figura 46**

Pregunta: 14. ¿Tiene los documentos legales para su debido funcionamiento?

**Figura 47**

Pregunta: 15. Certificado de Cámara y Comercio actualizado no mayor a tres (3) meses de vigencia.

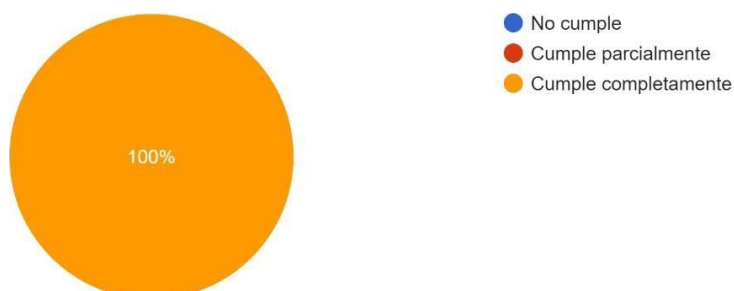
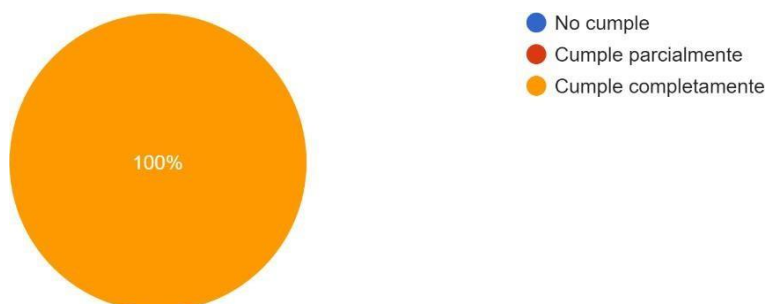
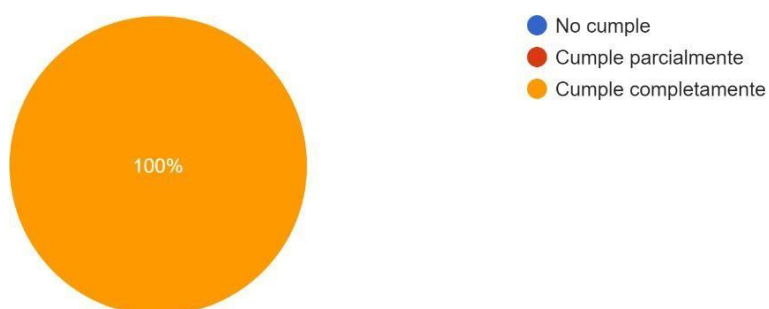


Figura 48

Pregunta: 16. Certificado de uso de suelo.

**Figura 49**

Pregunta: 17. Croquis o plano del local.

**Figura 50**

Pregunta: 18. Documentación legal del director técnico o regente de farmacia: diploma y acta de grado, Rethus, fotocopia de cedula, certificado de infectología si aplica (credencial de expendedor aplica para directores técnicos)

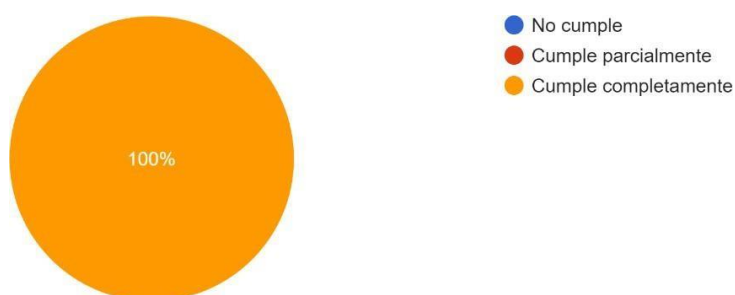
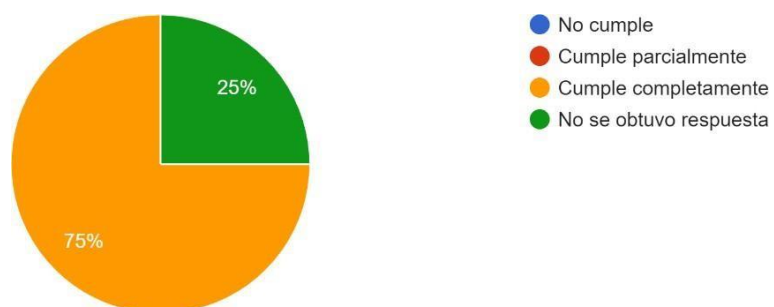
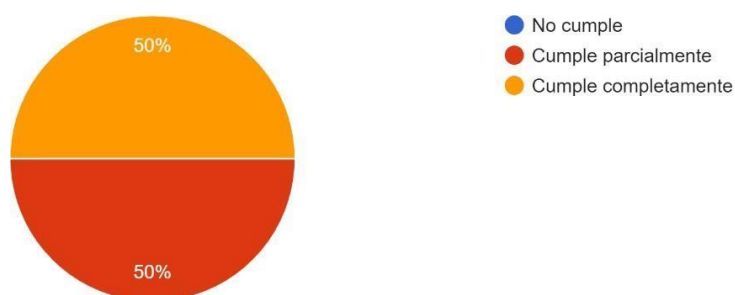


Figura 51

Pregunta: 19. Certificado de afiliación con la empresa recolectora de residuos (aplica solo para habilitación de inyectología).

**Figura 52**

Pregunta: 20. Cuenta con área debidamente identificada para conservación temporal de los medicamentos vencidos o deteriorados.



Formato de consentimiento informado



Formato de consentimiento informado e Instrumento de recolección de información.

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPANTES DE INVESTIGACIÓN

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes en esta investigación con una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participantes.

La presente investigación es conducida por Mayra Alejandra Rojas, de la Universidad del Valle (Sede Cartago). La meta de este estudio es “Determinar cómo la orientación normativa de la autoridad sanitaria colombiana se materializa en los procesos y procedimientos en cuatro droguerías referenciadas en el municipio de Cartago”, en el marco del programa de Administración de Empresas.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas en forma de una encuesta asistida por la investigadora. Esto tomará aproximadamente 45 minutos de su tiempo. Lo que conversemos durante estas sesiones se grabará, de modo que la investigadora pueda transcribir después las ideas que usted haya expresado.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcrita la encuesta, los archivos con las grabaciones se destruirán.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la encuesta le parece incómoda, tiene usted el derecho de hacérselo saber a la investigadora o de no responderlas. Desde ya le agradecemos su participación.

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por Mayra Alejandra Rojas. He sido informado(a) de que la meta de este estudio es “Determinar cómo la orientación normativa de la autoridad sanitaria colombiana se materializa en los procesos y procedimientos en cuatro droguerías referenciadas en el municipio de Cartago”.

Me han indicado también que tendré que responder preguntas en una encuesta asistida por la investigadora, lo cual tomará aproximadamente 45 minutos.

Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado(a) de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona. De tener preguntas sobre mi participación en este estudio, puedo contactar al asesor de la investigación: docente profesional Adolfo León Llanos Ceballos al correo electrónico adolfo.llanos@correounivalle.edu.co.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar a Mayra Alejandra Rojas al correo electrónico: mayra.alejandra.rojas@correounivalle.edu.co.

Formato de encuestas aplicadas

Encuesta a funcionario de control en farmacias

No compartido

* Indica que la pregunta es obligatoria

1. ¿Cuáles son las normas sobre el manejo de Droguerías que se aplican en Cartago? *

Tu respuesta

2. ¿Cuáles son las actividades informativas que se hacen con las droguerías de Cartago? *

Tu respuesta

3. ¿Cuáles son las actividades de prevención que se hacen con las droguerías de Cartago? *

Tu respuesta

4. ¿Cuáles son las actividades de control que se hacen con las droguerías de Cartago? *

Tu respuesta

5. ¿Cuáles son las sanciones y en qué casos que se aplican en las droguerías de Cartago? *

Tu respuesta

6. ¿Cuáles son las situaciones atípicas o fuera de las normas que con mayor frecuencia se presentan en las droguerías de Cartago? *

Tu respuesta

Enviar [Borrar formulario](#)



Sección 1 de 5

PCNS (Administradores-Droguistas)

B I U OD

De antemano, le doy mi más sincero agradecimiento por el tiempo dedicado al presente formulario. Sus respuestas, como administrador-droguista, son muy importantes para ayudar a conocer y orientar los procesos de cumplimiento de la normatividad vigente para Droguerías en el municipio de Cartago. Recuerde que sus respuestas son confidenciales y sólo serán usadas para fines de análisis por la investigadora que lo contactó. Al final de la investigación, tanto los resultados generales como las conclusiones y recomendaciones serán compartidas con usted.

Nombre *

Texto de respuesta corta

Formato de Checklist aplicado (ejemplo)

DROGUERIA [REDACTED]						
ITEM	LISTA DE CHEQUEO PARA APERTURA Y FUNCIONAMIENTO DE DROGUERIAS	0	1	2	N/A	OBSERVACIONES
1	¿El área, diseño y construcción de las áreas son apropiadas para las operaciones que se realizan en ellas, el área es mayor a veinte (20) metros		X			SE OBSERVA QUE LE FALTA ESPACIO PARA SUS OPERACIONES,
2	¿Cuenta con áreas debidamente delimitadas, definidas, señalizadas para sus debidos procesos?	X				NO SE OBSERVA LAS AREAS DEMARCADAS
3	¿El establecimiento dispone de un recurso humano idóneo y suficiente para el cumplimiento de las actividades y/o procesos que realiza?			X		
4	El establecimiento tiene desarrollado e implementado un Sistema de Gestión de la Calidad			X		
5	¿Cuenta con el manual de procesos y procedimientos, indicadores de gestión (ej. de la calidad técnica, de costo, de servicio, del recurso humano y de			X		
6	Documentación que soporte la idoneidad del Director Técnico. (Químico Farmacéutico, Tecnólogo en Regencia de Farmacia o Credencial de			X		
7	Cuenta con un Procedimiento de limpieza y desinfección, Procedimiento de control de plagas y se evidencia su cumplimiento y registros.		X			SE OBSERVA AREAS LIMPIAS, PERO NO CUMPLEN CON REGISTROS QUE LO
8	Cuenta con un Procedimiento de selección y compras, Procedimiento adquisición y se evidencia su cumplimiento.			X		
9	Cuenta con un Procedimiento de recepción y almacenamiento, Procedimiento dispensación y se evidencia su cumplimiento.	X				NO SE OBSERVA LOS PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS
10	Cuenta con un Procedimiento de devoluciones, Procedimientos retiro del mercado y se evidencia su cumplimiento.			X		
11	Cuenta con un Procedimiento de PEGIRASA y se evidencia su cumplimiento.		X			SE OBSERVA PUNTO DE RESIDUOS, SIN PROCEDIMIENTO DOCUMENTADO
12	Área de inyectología y/o glucometría está completamente aislada, independiente, ofrece privacidad y comodidad para el administrador del				X	NO REALIZA ESTE PROCEDIMIENTO
13	Cuenta con un procedimiento de inyectología se evidencia su cumplimiento y registros de inyectología			X		
14	¿Tiene los documentos legales para su debido funcionamiento?			X		
15	Certificado de Cámara y Comercio actualizado no mayor a tres (3) meses de vigencia.			X		
16	Certificado de uso de suelo			X		
17	Croquis o plano del local			X		
18	4. Documentación legal del director técnico o regente de farmacia: diploma y acta de grado, Rethus, fotocopia de cedula, certificado de inyectología si			X		
19	6. Certificado de afiliación con la empresa recolectora de residuos (aplica solo para habilitación de inyectología)			X		
20	Cuenta con área debidamente identificada para conservación temporal de los medicamentos vencidos o deteriorados.			X		SE OBSERVA QUE NO HAY DEMARCAACION.

Calificación:
Cumple completamente: 2;
Cumple parcialmente: 1;
No cumple: 0;
No aplica: NA.