

**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO UNIVERSITARIO  
RUMIÑAHUI**

**Escuela De Posgrados**

**Trabajo de titulación previo a la obtención del Título de Magister  
Tecnológico en ECOSISTEMAS DIGITALES**

**Tema: Salud digital en el Ecuador; El impacto de la  
regulación en el comercio electrónico de medicamentos de  
venta libre**

**Autores:**

**Cristian Geovany Gómez Rengifo**

**Elsa Yadira Condor Armijos**

**Director:**

**Msc. Willman Leonel Bravo Espinoza**

Quito, 20 de septiembre de 2024

Sangolquí – Ecuador



**Autor: Cristian Geovany Gómez Rengifo**

**Título a obtener:** Maestría Tecnológica En Ecosistemas Digitales

**Matriz:** Sangolquí -Ecuador

**Correo electrónico:** [cristianggr@gmail.com](mailto:cristianggr@gmail.com)



**Autor: Elsa Yadira Condor Armijos**

**Título a obtener:** Maestría Tecnológica En Ecosistemas Digitales

**Matriz:** Sangolquí -Ecuador

**Correo electrónico:** [armijosyadira@hotmail.com](mailto:armijosyadira@hotmail.com)



**Dirigido por: Willman Leonel Bravo**

**Espinoza**

**Título:** Magister en Administración y dirección de empresas

**Matriz:** Sangolquí -Ecuador

**Correo electrónico:** [willman.bravo@ister.edu.ec](mailto:willman.bravo@ister.edu.ec)

**Todos los derechos reservados**

Queda prohibida, salvo excepción prevista en la Ley, cualquier forma de reproducción, distribución, comunicación pública y transformación de esta obra para fines comerciales, sin contar con autorización de los titulares de propiedad intelectual. La infracción de los derechos mencionados puede ser constitutiva de delito contra la propiedad intelectual. Se permite la libre difusión de este texto con fines académicos investigativos por cualquier medio, con la debida notificación a los autores.

@2024 Tecnológico Universitario Rumiñahui

Sangolquí – Ecuador

Gómez Rengifo Cristian Geovany – Córdor Armijos Elsa Yadira

## APROBACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO TITULACIÓN

Sangolquí, 20 de septiembre del 2024

**MSc. Elizabeth Aldás**  
**Directora de Posgrados**  
**Instituto Superior Tecnológico Universitario Rumiñahui**  
**Presente**

De mi consideración:

Me permito comunicar que, en calidad de director del presente Trabajo de Titulación denominado: Salud digital en el Ecuador; El impacto de la regulación en el comercio electrónico de medicamentos de venta libre realizado por Cristian Geovany Gómez Rengifo y Elsa Yadira Condor Armijos ha sido orientado y revisado durante su ejecución, así mismo ha sido verificado a través de la herramienta de similitud académica institucional, y cuenta con un porcentaje de coincidencia aceptable. En virtud de ello, y por considerar que el mismo cumple con todos los parámetros establecidos por la institución, doy mi aprobación a fin de continuar con el proceso académico correspondiente.

Particular que comunico para los fines pertinentes.

Atentamente,

Mg. Willman Bravo Espinoza  
Director del Trabajo de Titulación  
C.I.: 0102839305  
Correo electrónico: [willman.bravo@ister.edu.ec](mailto:willman.bravo@ister.edu.ec)

## CARTA DE CESIÓN DE DERECHOS DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Sangolquí, 20 de Septiembre del 2024

**MSc. Elizabeth Aldás**  
**Directora de Posgrados**  
**Instituto Superior Tecnológico Universitario Rumiñahui**  
**Presente**

Por medio de la presente, nosotros, Cristian Geovany Gómez Rengifo y Elsa Yadira Condor Armijos, declaramos y aceptamos en forma expresa lo siguiente: ser los autores del trabajo de titulación denominado Salud digital en el Ecuador; El impacto de la regulación en el comercio electrónico de medicamentos de venta libre, de la Maestría Tecnológica En Ecosistemas Digitales; manifestamos nuestra voluntad de ceder al Instituto Superior Tecnológico Universitario Rumiñahui los derechos de reproducción, distribución y publicación de dicho trabajo de titulación, en cualquier formato y medio, con fines académicos y de investigación.

Esta cesión se otorga de manera no exclusiva y por un periodo indeterminado. Sin embargo, conservo los derechos morales sobre nuestra obra.

En fe de lo cual, firmo la presente.

Atentamente,

Elsa Yadira  
Condor Armijos  
CI: 1725872897



Firmado electrónicamente por:  
**CRISTIAN GEOVANY  
GOMEZ RENGIFO**

Cristian Geovany  
Gómez Rengifo  
CI: 1712027554

---

**FORMULARIO PARA ENTREGA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN  
EN BIBLIOTECA DEL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO  
UNIVERSITARIO RUMIÑAHUI**

**MAESTRÍA TECNOLÓGICA: EN ECOSISTEMAS DIGITALES**

**AUTORES:**

Cristian Geovany Gómez Rengifo y Elsa Yadira Condor Armijos

**TUTOR:**

Bravo Espinoza Willman Leonel

**CONTACTO ESTUDIANTE:**

0979251155

0992905017

**CORREO ELECTRÓNICO:**

[armijosyadira@hotmail.com](mailto:armijosyadira@hotmail.com)

[cristianggr@gmail.com](mailto:cristianggr@gmail.com)

**TEMA:**

Salud digital en el Ecuador; El impacto de la regulación en el comercio electrónico de medicamentos de venta libre

**RESUMEN EN ESPAÑOL:**

La investigación, de enfoque cuali-cuantitativo, aborda la brecha entre las regulaciones de venta de medicamentos de venta libre en Ecuador y las prácticas de eCommerce, explorando la seguridad y calidad de los productos farmacéuticos. Se emplearán entrevistas con profesionales especializados para obtener perspectivas cualitativas y encuestas a stakeholders del eCommerce en medicamentos de venta libre para datos cuantitativos. Se destaca la importancia de entender estas regulaciones para la seguridad del consumidor. Se analizará el marco legal, el cumplimiento normativo, el impacto en estrategias de ventas y

se identificarán desafíos y oportunidades. Las hipótesis sugieren relaciones causales e influencias entre la discrepancia reguladora y factores críticos para el eCommerce farmacéutico.

**PALABRAS CLAVE:**

Entorno regulatorio

Desafíos y oportunidades

Salud

Digital

Medicamentos

**ABSTRACT:**

The research, with a qualitative-quantitative approach, addresses the gap between the regulations for the sale of over-the-counter medicines in Ecuador and eCommerce practices, exploring the safety and quality of pharmaceutical products. Interviews with specialized professionals will be used to obtain qualitative perspectives and surveys of stakeholders in over-the-counter medicine eCommerce for quantitative data. The importance of understanding these regulations for consumer safety is highlighted. The legal framework, regulatory compliance, the impact on sales strategies will be analyzed and challenges and opportunities will be identified. The hypotheses suggest causal relationships and influences between the regulatory discrepancy and critical factors for pharmaceutical eCommerce.

**PALABRAS CLAVE:**

Regulatory environment

Challenges and opportunities

Health

Digital

Medicines

## SOLICITUD DE PUBLICACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Sangolquí, 20 de Septiembre del 2024

**MSc. Elizabeth Aldás**  
**Directora de Posgrados**  
**Instituto Superior Tecnológico Universitario Rumiñahui**  
**Presente**

A través del presente me permito aceptar la publicación del trabajo de titulación denominado: Salud digital en el Ecuador: El impacto de la regulación en el comercio electrónico de medicamentos de venta libre de la Unidad de Integración Curricular en el repositorio digital “DsPace” de los estudiantes: Elsa Yadira Condor Armijos con documento de identificación No 172587289-7 y Cristian Geovany Gómez Rengifo con documento de identificación No 171202755-4 estudiantes de la Maestría Tecnológica En Ecosistemas Digitales.

El trabajo ha sido revisado las similitudes en el software “TURNITING” y cuenta con un porcentaje máximo de 15%; motivo por el cual, el Trabajo de titulación es publicable.

Atentamente,

Elsa Yadira  
Condor Armijos  
CI: 1725872897



Firmado electrónicamente por:  
CRISTIAN GEOVANY  
GOMEZ RENGIFO

Cristian Geovany  
Gómez Rengifo  
CI: 1712027554

### **Dedicatoria**

A mi amada esposa María del Carmen, por ser mi mayor apoyo y motivación en cada paso de este proyecto. Tus palabras de aliento me dieron la fuerza para seguir adelante cuando más lo necesitaba. Este logro también es tuyo.

A mis hijos, mis padres y mis hermanos, que siempre han creído en mí, por ser mi inspiración. Gracias por estar ahí en los momentos de duda y celebrar conmigo cada pequeño triunfo.

A mis compañeros, por su trabajo en equipo, su altruismo y su constante disposición a colaborar. Juntos superamos los desafíos y aprendimos de cada experiencia.

A todos ustedes, mi más profundo agradecimiento.

Cristian

### **Dedicatoria**

A mi hija, mi mayor inspiración, por recordarme cada día el verdadero significado del amor y la fortaleza. Que este trabajo sea un ejemplo de que, con dedicación y esfuerzo, todo es posible.

A mi esposo, por ser mi compañero incondicional en cada paso de este camino, por su paciencia, apoyo y amor, incluso en los momentos más difíciles. Gracias por creer en mí cuando yo misma dudaba.

A mi familia, por su amor constante, por cada palabra de aliento, y por enseñarme los valores que hoy me llevan a alcanzar este logro.

Yadira



## Agradecimientos

Nuestra gratitud al Instituto Universitario Rumiñahui, noble institución educativa que forma profesionales de alto nivel, a nuestros docentes; grandes maestros, a nuestro tutor; gran profesional de alto conocimiento y guía de un proceso formativo hasta lograr la culminación de este proyecto.

A las autoridades del Municipio del cantón Rumiñahui y del D.M. de Quito.

Y de forma especial a nuestros familiares, compañeros y personal de apoyo de la Institución que nos brindaron un valioso soporte para la realización de este trabajo

Elsa Yadira Córdor Armijos  
Cristian Geovany Gómez Rengifo

**Autores**

## Índice de contenido

### TEMA: SALUD DIGITAL EN EL ECUADOR; EL IMPACTO DE LA REGULACIÓN EN EL COMERCIO ELECTRÓNICO DE MEDICAMENTOS DE VENTA LIBRE ..... I

ÍNDICE DE FIGURAS.....	XII
ÍNDICE DE TABLAS .....	XII
INTRODUCCIÓN .....	1
I. TEMA: “SALUD DIGITAL EN EL ECUADOR; EL IMPACTO DE LA REGULACIÓN EN EL COMERCIO ELECTRÓNICO DE MEDICAMENTOS DE VENTA LIBRE” .....	1
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN PROBLEMÁTICA.....	1
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	3
III. OBJETIVOS.....	4
IV. JUSTIFICACIÓN .....	5
VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN .....	6
LIMITACIONES DEL ESTUDIO .....	7
V. VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN.....	7
<i>Variable Independiente:</i> .....	7
<i>Variable Dependiente:</i> .....	8
<i>Indicadores Propuestos para un Análisis Documental</i> .....	8
<i>Metodología para Evaluar los Indicadores</i> .....	8
FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS.....	9
<i>Preguntas de Investigación:</i> .....	9
CAPITULO I.....	11
1. MARCO TEÓRICO.....	11
1.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	11
1.2 BASES TEÓRICAS.....	15
1.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS .....	17
CAPITULO II.....	20
2. MARCO METODOLÓGICO .....	20
2.1 DISEÑO METODOLÓGICO .....	20
2.2 <i>Diseño Muestral</i> .....	20
2.3 <i>Técnicas de Recolección de Datos</i> .....	22
2.4 <i>Técnicas Estadísticas para el Procesamiento de la Información</i> .....	22
2.5 <i>Aspectos éticos</i> .....	23
CAPITULO III.....	24
3. PROPUESTA: SALUD DIGITAL EN EL ECUADOR: EL IMPACTO DE LA REGULACIÓN EN EL COMERCIO ELECTRÓNICO DE MEDICAMENTOS DE VENTA LIBRE .....	24

3.1 Marco Regulatorio Actual y Propuesta de Reformas .....	24
3.1.1 Análisis Exhaustivo: Obstáculos Regulatorios y sus Indicadores .....	24
3.1.2 COMPARATIVA INTERNACIONAL: ANALIZAR LAS MEJORES PRÁCTICAS DE OTROS PAÍSES. ....	26
3.1.3 Medición: medir el impacto de las regulaciones actuales en el comercio electrónico del comercio electrónico.....	27
3.1.4 Propuesta de Reformas.....	33
3.2 Seguridad y Calidad de los Medicamentos en el Comercio Electrónico .....	34
3.2.1 Sistemas de Trazabilidad: Garantizando el Origen y la Calidad.....	34
3.2.2 Control de Calidad: Estableciendo Estándares Más Estrictos .....	35
3.2.3 Propuesta de mejora: Sistema de Certificación para Farmacias en Línea .....	35
a. Protección de Datos Personales y Privacidad en el Comercio Electrónico de Medicamentos .....	36
3.3.1 Normativa de Protección de Datos: Análisis de la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales .....	36
3.3.3 Propuesta: Adopción de Estándares Internacionales de Seguridad de la Información .....	38
3.4 Modelo de Negocio y Sostenibilidad en el Comercio Electrónico de Medicamentos .....	39
3.4.1 Análisis de Costos: Evaluando el Comercio Electrónico de Medicamentos .....	39
3.4.2 Propuesta de Modelos de Negocio Sostenibles:.....	40
3.4.3 Integración con el Sistema de Salud: Creando Sinergias.....	40
3.4.4 Presupuesto estimado para iniciar un eCommerce de medicamentos de venta libre en Ecuador	41
CONCLUSIONES.....	44
Sobre el análisis regulatorio.....	44
Sobre el Impacto de las regulaciones en el mercado .....	44
Sobre la seguridad y Calidad de los Medicamentos.....	45
Sobre la protección de Datos Personales y Privacidad.....	45
Sobre el Modelo de Negocio y Sostenibilidad .....	45
Conclusión basada en las hipótesis .....	46
Conclusiones del proyecto sobre los objetivos planteados .....	47
Conclusiones Relacionadas con el Marketing Digital:.....	49
RECOMENDACIONES .....	50
<b>REFERENCIA BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>51</b>
ANEXOS.....	53
Entrevista: Experto en Regulación Farmacéutica en Ecuador.....	53
Resultados Encuesta Salud Digital .....	57
Autorización uso de entrevista Salud digital.....	63

## Índice de figuras

Figura 1 Pregunta 1 encuesta Salud digital .....	28
Figura 2 Pregunta 2 encuesta Salud digital .....	28
Figura 3 Pregunta 3 encuesta Salud digital .....	28
Figura 4 Pregunta 4 encuesta Salud digital .....	29
Figura 5 Pregunta 5 encuesta Salud digital .....	29

## Índice de tablas

Tabla 1 Cálculo de muestra encuestas .....	21
Tabla 2 Resultado de las encuestas Salud digital .....	31
Tabla 3 Presupuesto estimado para eCommerce Salud Digital .....	43

## Introducción

### I. TEMA: “Salud digital en el Ecuador; El impacto de la regulación en el comercio electrónico de medicamentos de venta libre”

La investigación, de enfoque cuali-cuantitativo, aborda la brecha entre las regulaciones de venta de medicamentos de venta libre en Ecuador y las prácticas de eCommerce, explorando la seguridad y calidad de los productos farmacéuticos. Se emplearán entrevistas con profesionales especializados para obtener perspectivas cualitativas y encuestas a stakeholders del eCommerce en medicamentos de venta libre para datos cuantitativos. Se destaca la importancia de entender estas regulaciones para la seguridad del consumidor. Se analizará el marco legal, el cumplimiento normativo, el impacto en estrategias de ventas y se identificarán desafíos y oportunidades. Las hipótesis sugieren relaciones causales e influencias entre la discrepancia reguladora y factores críticos para el eCommerce farmacéutico.

#### Palabras clave

Regulaciones farmacéuticas  
eCommerce  
Medicamentos de venta libre  
Seguridad del consumidor  
Cumplimiento normativo  
Entorno regulatorio  
Desafíos y oportunidades

### II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### Descripción de la situación problemática

La situación problemática que ha inspirado la investigación sobre las regulaciones 1

legales en Ecuador para la comercialización de medicamentos de venta libre y su incidencia en las ventas de un eCommerce se fundamenta en una serie de aspectos importantes:

**Necesidad de comprender las regulaciones farmacéuticas:** Las regulaciones legales que rigen la comercialización de medicamentos, especialmente aquellos de venta libre, están destinadas a garantizar la seguridad del producto, eficacia terapéutica y calidad de los productos disponibles para los consumidores. En el contexto ecuatoriano, comprender estas regulaciones es crucial debido al impacto directo que tienen en la comercialización y distribución de estos productos. En el caso del nuestro país el ente creado para el control regulatorio es la Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria “ARCSA” (Ministerio de Relaciones Laborales, 2013)

**Crecimiento del eCommerce y su relación con la venta de medicamentos:** El auge del comercio electrónico ha transformado los hábitos de compra, incluyendo la adquisición de productos farmacéuticos. Esta realidad plantea desafíos específicos en términos de cumplimiento de regulaciones, control de calidad y accesibilidad a productos genuinos y seguros a través de plataformas en línea.

**Impacto en la salud pública y seguridad de los consumidores:** La comercialización de medicamentos de venta libre está vinculada estrechamente con la salud de la población. Las regulaciones inadecuadas o mal implementadas podrían poner en un alto riesgo la seguridad y la salud de los consumidores al permitir la circulación de productos falsificados, caducados o potencialmente peligrosos.

**Potencial conflicto entre innovación tecnológica y regulación:** Las regulaciones actuales pueden no estar alineadas con los avances tecnológicos y el dinámico entorno del eCommerce. Esto podría generar conflictos entre la innovación en la distribución de medicamentos y las normativas existentes, impactando directamente en la viabilidad y crecimiento de estos negocios en línea.

**Necesidad de optimizar el entorno regulatorio:** La comprensión detallada de cómo las regulaciones influyen en la comercialización y expendio de medicamentos de venta libre en un eCommerce podría contribuir a identificar áreas de mejora en las políticas regulatorias, 2

fomentando un entorno más equilibrado que promueva la seguridad del consumidor y el crecimiento del comercio electrónico en el sector farmacéutico.

En resumen, esta problemática surge de la necesidad de comprender el impacto de las regulaciones legales en la comercialización de medicamentos de venta libre en entornos digitales, buscando identificar áreas de incidencia en las regulaciones actuales para avalar la seguridad y accesibilidad de los productos farmacéuticos para la población ecuatoriana y cómo esto puede afectar en las ventas dentro de un eCommerce orientado a la comercialización de productos de venta libre.

## **Formulación del Problema**

Existe una discrepancia entre las regulaciones legales establecidas por la Agencia de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria (ARCSA) en Ecuador para la comercialización de medicamentos de venta libre y las prácticas comerciales en el entorno digital (eCommerce). Esta discrepancia plantea desafíos que afectan la seguridad, calidad, y accesibilidad de los medicamentos para los consumidores, así como la viabilidad y desarrollo del comercio electrónico farmacéutico en el país.

Las regulaciones legales, lideradas por ARCSA, buscan asegurar la seguridad, eficacia y calidad de los medicamentos de venta libre para los consumidores en Ecuador.

Sin embargo, la evolución del eCommerce ha introducido nuevos desafíos, incluyendo la necesidad de cumplir con las regulaciones en el entorno digital, garantizando la autenticidad y calidad de los productos farmacéuticos ofrecidos en línea.

Por lo que la fundamentación del problema se puede establecer a través de las siguientes preguntas:

- a) ¿Cuánto puede la discrepancia existente entre las regulaciones legales y la práctica del eCommerce en la comercialización de medicamentos de venta libre en Ecuador, afectar la calidad de los productos farmacéuticos comercializados en línea y plantear la necesidad de una mayor armonización entre regulaciones y prácticas de eCommerce para el beneficio de la población ecuatoriana?
- b) ¿Cómo lograr que con una interpretación adecuada del entorno regulatorio se pueda promover un equilibrio entre la seguridad del consumidor y el desarrollo

continuo del eCommerce en el sector farmacéutico, sin caer en prácticas no apropiadas y faltas de ética profesional?

- c) ¿Qué desafíos proponen las actuales regulaciones en el campo normativo actual para el eCommerce en el mercado farmacéutico ecuatoriano?

Indicar hacia qué temas o los lineamientos debe enfocar la atención dentro de la organización o sector beneficiado de la investigación, identificar las causas-efectos del problema previo a la redacción final. Apoyarse en datos estadísticos o autores que permitan evidenciar el problema a nivel global y específico del sector o empresa en el que se realizará el estudio.

### III. OBJETIVOS

#### **Objetivo general**

Analizar el impacto de la normativa legal vigente en Ecuador sobre la comercialización de medicamentos de venta libre a través de plataformas de eCommerce, identificando cómo estas regulaciones influyen en las estrategias de ventas, la calidad y seguridad de los productos ofrecidos, con el fin de proponer recomendaciones que optimicen el cumplimiento normativo y fortalezcan la confianza del consumidor en el mercado farmacéutico digital.

#### **Objetivos específicos:**

a.- Analizar el marco legal ecuatoriano para la comercialización de medicamentos de venta libre:

Realizar un análisis exhaustivo de las leyes, regulaciones y normativas pertinentes que rigen la comercialización de medicamentos de venta libre en Ecuador, identificando requisitos legales, restricciones y directrices específicas aplicables a las plataformas de eCommerce.



b.- Evaluar el cumplimiento normativo en los eCommerce de medicamentos de venta libre:

Investigar y determinar el nivel de cumplimiento de las regulaciones legales por parte de los eCommerce ya existentes que venden medicamentos de venta libre en Ecuador, identificando posibles brechas o áreas de mejora en relación con las disposiciones legales establecidas.

c.- Determinar el impacto de las normativas legales en las estrategias de ventas y marketing:

Estudiar cómo las regulaciones legales han influido en las estrategias de marketing, la promoción y la comercialización de medicamentos de venta libre en eCommerce, identificando cambios significativos y tendencias en el comportamiento para la compra de los consumidores.

d.- Identificar los desafíos y oportunidades derivados de las regulaciones en el eCommerce de medicamentos:

Identificar y analizar los desafíos enfrentados por los eCommerce y los consumidores debido a las regulaciones legales para la comercialización de medicamentos de venta libre, así como también destacar las oportunidades potenciales para mejorar la conformidad normativa y las operaciones comerciales.

#### **IV. JUSTIFICACIÓN**

##### **Importancia de la investigación**

La presente indagación es importante por varias razones:

##### **Avance del Conocimiento y Contribución a la Práctica:**

La investigación buscará aportar en el vacío existente en la comprensión de la aplicación de las regulaciones legales en el contexto específico de la comercialización de 5

medicamentos de venta libre en eCommerce en Ecuador. El análisis detallado proporcionará información valiosa para académicos, reguladores, empresas y profesionales interesados en el sector farmacéutico y el eCommerce.

### **Beneficios para la Salud Pública y los Consumidores:**

Los hallazgos y recomendaciones derivados de esta investigación pueden ser aplicados para alcanzar la seguridad sobre calidad de los productos farmacéuticos disponibles en plataformas de eCommerce, asegurando la protección y salud de los consumidores ecuatorianos.

### **Impacto en el Desarrollo del Comercio Electrónico Farmacéutico:**

El estudio puede contribuir a la promoción de prácticas éticas y regulatorias adecuadas en el eCommerce de medicamentos, facilitando un entorno más seguro y equilibrado para el desarrollo sostenible de este sector en Ecuador.

### **Viabilidad de la investigación**

La investigación cuenta con los recursos necesarios para su realización, incluyendo:

#### **Recursos Humanos y Financieros:**

Acceso a asesoramiento académico y especialistas en el campo, así como recursos financieros para la adecuada realización de la investigación.

#### **Acceso a la Información y Datos Relevantes:**

En cumplimiento a lo que indica la “LEY ORGÁNICA DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA” que dice “Art. 1.- Principio de Publicidad de la Información Pública. - El acceso a la información pública es un derecho de las personas que garantiza el Estado” (Defensoría del pueblo, 2015) Se puede acceder a fuentes confiables de información, legislación, y datos pertinentes a través de la colaboración con instituciones académicas y fuentes gubernamentales.

## **Limitaciones del estudio**

Las limitaciones a las que se podría enfrentar el estudio en la etapa de ejecución son las siguientes:

### **Disponibilidad de Datos y Acceso a Información:**

La disponibilidad limitada de datos específicos relacionados con el eCommerce de medicamentos podría representar una limitación en la investigación.

### **Complejidad del Entorno Regulatorio:**

La complejidad inherente a las regulaciones legales y su interpretación en el ámbito del eCommerce farmacéutico podría plantear desafíos en la comprensión total de ciertos aspectos regulatorios.

### **Alcance y Profundidad de la Investigación:**

Dada la amplitud del tema, el estudio podría enfrentar limitaciones en cuanto al alcance completo de todos los aspectos regulatorios y prácticas del eCommerce farmacéutico en Ecuador.

## **V. Variables de la investigación**

### **Variable Independiente:**

#### **Características de las Regulaciones Legales en Ecuador**

Esta variable incluye el análisis de las leyes, normas y regulaciones que rigen la venta de medicamentos de venta libre, especialmente en el ámbito del comercio electrónico. Se enfoca en aspectos como la claridad, la comprensividad, la flexibilidad y la alineación con estándares internacionales.

### **Variable Dependiente:**

#### **Impacto Percibido de las Regulaciones en el Comercio Electrónico de Medicamentos de Venta Libre**

Esta variable refleja cómo las regulaciones influyen en aspectos cualitativos del comercio electrónico, tales como la facilidad de cumplimiento, la percepción de seguridad y calidad, y la competitividad frente a las farmacias físicas.

#### **Indicadores Propuestos para un Análisis Documental**

##### Claridad y Especificidad de las Normativas:

- Indicador 1.1: Grado de detalle en las disposiciones legales sobre comercio electrónico de medicamentos (evaluado mediante análisis de contenido).

##### Flexibilidad y Adaptabilidad de las Regulaciones:

- Indicador 2.1: Existencia de disposiciones que permitan actualizaciones o adaptaciones rápidas a cambios tecnológicos (por ejemplo, en la Ley Orgánica de Salud o el Reglamento de Control del Mercado).

##### Comprehensividad de las Regulaciones:

- Indicador 3.1: Eficiencia en la Implementación de la Trazabilidad.

##### Mecanismos de Implementación y Cumplimiento:

- Indicador 4.1: Equidad en la competencia.

#### **Metodología para Evaluar los Indicadores**

##### **Análisis de Contenido:**

- Realizar una revisión detallada de la Ley Orgánica de Salud, el Reglamento de Control del Mercado y otras normativas relevantes.
- Identificar y categorizar las disposiciones que afectan directamente el comercio electrónico de medicamentos de venta libre.

##### **Comparación con Estándares Internacionales:**

- Evaluar cómo las regulaciones ecuatorianas se alinean con estándares internacionales, identificando áreas de mejora o adaptación necesarias.

##### **Evaluación de la Implementación Regulatoria:**

- Analizar los mecanismos de supervisión y cumplimiento establecidos en las regulaciones.
- Revisar informes, auditorías y documentos de entidades regulatorias como ARCSA para entender cómo se implementan las normativas en la práctica.

#### **Revisión de Documentos Complementarios:**

- Incluir análisis de guías, manuales y directrices emitidas por organismos reguladores que apoyen la implementación de las leyes y reglamentos.
- Considerar estudios previos, informes de impacto y comentarios legales sobre las regulaciones existentes.

#### **Resumen de la Relación entre las Variables y los Indicadores**

- Características de las Regulaciones Legales en Ecuador (Variable Independiente) se evaluarán mediante indicadores cualitativos que examinan la claridad, flexibilidad, comprensión y mecanismos de implementación de las normativas.
- Impacto Percibido de las Regulaciones en el Comercio Electrónico de Medicamentos de Venta Libre (Variable Dependiente) se medirá a través de indicadores que reflejan la facilidad de cumplimiento, percepción de seguridad y calidad, competitividad, e innovación en el sector eCommerce.

### **Formulación de hipótesis**

#### **Preguntas de Investigación:**

1. ¿Cómo una interpretación adecuada del entorno regulatorio puede promover un equilibrio entre la seguridad del consumidor y el desarrollo continuo del comercio electrónico en el sector farmacéutico, evitando prácticas inapropiadas y faltas de ética profesional?

#### **Hipótesis:**

- Hipótesis: Una interpretación efectiva y ética del entorno regulatorio en el sector farmacéutico ecuatoriano, por parte de los actores del comercio electrónico, promoverá un

equilibrio entre la seguridad del consumidor y el desarrollo continuo de manera sostenible, minimizando prácticas inapropiadas y asegurando altos estándares éticos en las operaciones.

Unidad de análisis: eCommerce

2. ¿Cuáles son los desafíos y oportunidades que presentan las regulaciones en el campo normativo actual para el eCommerce en el mercado farmacéutico ecuatoriano?

**Hipótesis:**

- Hipótesis: Las regulaciones actuales en el campo normativo del mercado farmacéutico ecuatoriano generan desafíos significativos para el eCommerce, pero también ofrecen oportunidades estratégicas para el desarrollo sostenible y ético de las plataformas de venta en línea de productos farmacéuticos de venta libre.

## CAPITULO I

### 1. MARCO TEÓRICO

#### 1.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

El contexto jurídico del comercio electrónico en Ecuador ha experimentado cambios significativos en respuesta al crecimiento permanente de esta actividad en estos últimos años. La investigación se propone analizar la parte regulatoria vigente en nuestro país y como ella puede favorecer o impactar en un eCommerce que comercialice fármacos de venta libre y además la protección brindada a los consumidores que han enfrentado vulneraciones de sus derechos en transacciones electrónicas, revisando también en la “Ley de Defensa Orgánica del Consumidor” en Ecuador. Este enfoque surge ante la necesidad de evaluar la eficacia de la legislación existente en el país para abordar las complejidades emergentes en el ámbito del comercio electrónico.

Para iniciar esta investigación podemos referenciar los siguientes estudios realizados que brindarán información valiosa como punto de inicio para el desarrollo del presente estudio:

- a) La investigación previa titulada "El análisis de la falta de protección al consumidor con respecto a la compra-venta dentro del comercio electrónico y su eficacia en el Ecuador" proporciona antecedentes cruciales para comprender la falta de protección a los consumidores en transacciones de comercio electrónico en Ecuador. A continuación, se realiza un resumen de la metodología y los principales resultados de esta investigación.

Título: "EL ANÁLISIS DE LA FALTA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR CON RESPECTO A LA COMPRA-VENTA DENTRO DEL COMERCIO ELECTRÓNICO Y SU EFICACIA EN EL ECUADOR" (Sarmiento Tenesaca, 2023)

Metodología:

- Análisis de la normativa ecuatoriana sobre derechos del consumidor en transacciones electrónicas.

- Revisión y comparación con legislación de México y Brasil para identificar perspectivas divergentes.
- Estudio de casos para evaluar la aplicación de sanciones y resolución de conflictos.
- Encuestas y entrevistas con consumidores para entender su rol en la defensa de derechos.

#### Principales Resultados:

- Identificación de deficiencias en la protección al consumidor en transacciones de comercio electrónico en Ecuador.
- Evaluación de las similitudes y diferencias en la legislación de derechos del consumidor entre Ecuador, México y Brasil.
- Análisis de la eficacia de las sanciones a los incumplimientos establecidas por la “Ley de Defensa Orgánica del Consumidor”.
- Descripción del papel activo que desempeña el consumidor en la búsqueda de sus derechos y la obtención de seguridad jurídica.

#### Referencia Completa:

Sarmiento Tenesaca, P. y Aray Palomeque, C. (2023). El análisis de la falta de protección al consumidor con respecto a la compra-venta dentro del comercio electrónico y su eficacia en el Ecuador. [Trabajo de titulación]. Universidad Católica de Cuenca.

#### Relación con la Investigación Actual:

El estudio propuesto sobre “Salud digital en el Ecuador; El impacto de la regulación en el comercio electrónico de medicamentos de venta libre” se conecta con la investigación previa al considerar el marco regulatorio general del eCommerce electrónico en Ecuador. La comprensión de las deficiencias en la protección al consumidor, identificadas en la investigación anterior, proporciona un contexto relevante para evaluar cómo estas regulaciones afectan específicamente la comercialización de medicamentos de venta libre a través de eCommerce. Además, la experiencia de la ausencia de protección al consumidor destaca la importancia de fortalecer las regulaciones para garantizar una defensa esperada de los derechos del cliente en el entorno digital.



- b) La dinámica actual del comercio electrónico, particularmente en el contexto de la venta de insumos médicos, ha experimentado cambios significativos durante la pandemia. La investigación previa titulada "El E-COMMERCE y el impacto en los negocios de insumos médicos en tiempos de pandemia" se centra en analizar las repercusiones directas e indirectas en las "Pequeñas y Medianas Empresas en Ecuador". A continuación, se presenta un abstract de la metodología, hallazgos y los resultados de esta investigación.

Título: "El E-COMMERCE y el impacto en los negocios de insumos médicos en tiempos de pandemia." (Mina Benalcázar, 2021)

Metodología:

- Análisis de impacto a través de entrevistas con propietarios de negocios de insumos médicos.
- Evaluación de la transición hacia el eCommerce mediante el seguimiento de cambios en procesos comerciales.
- Elaboración de un plan de capacitación, basado en necesidades identificadas, dirigido a residentes del sector Mapasingue Este.

Principales Resultados:

- Identificación de cambios significativos en los procesos comerciales tradicionales debido a la adopción del E-eCommerce.
- Evaluación de la adaptabilidad de las Pymes, en particular los negocios de insumos médicos, a las nuevas herramientas digitales.
- Propuesta de un plan de capacitación para sensibilizar a los moradores sobre el impacto positivo del comercio electrónico en los procesos de ventas, destacando sus beneficios económicos y la preservación de la salud.

Referencia Completa:

Mina Benalcázar, Y. L. (2021). El E-COMMERCE y el impacto en los negocios de insumos médicos en tiempos de pandemia (Bachelor's thesis, Universidad de Guayaquil: Facultad de Comunicación Social).

#### Relación con la Investigación Actual:

El estudio propuesto sobre “Salud digital en el Ecuador; El impacto de la regulación en el comercio electrónico de medicamentos de venta libre” se alinea con la investigación previa al considerar el impacto del comercio electrónico en sectores específicos de la economía ecuatoriana. La experiencia de adaptación de los negocios de insumos médicos proporciona un contexto valioso para entender cómo la regulación afecta las estrategias y operaciones de eCommerce en un sector relacionado.

- c) La investigación previa titulada "Revisión de la literatura científica sobre publicidad de medicamentos de venta libre y comportamiento del consumidor" arroja luz sobre la relación entre la publicidad de fármacos de venta libre (OTC) y el comportamiento del consumidor en Ecuador. La revisión se centra en la creciente preocupación a nivel global sobre el consumo de medicamentos sin receta médica, destacando la influencia que puede provocar la publicidad masiva y otros factores en las decisiones de los consumidores. A continuación, se presenta un breve detalle de la metodología y los principales resultados de esta investigación.

Título: "REVISIÓN DE LA LITERATURA CIENTÍFICA SOBRE PUBLICIDAD DE MEDICAMENTOS DE VENTA LIBRE Y COMPORTAMIENTO DEL CONSUMIDOR"  
(Tulena Escudero, 2016)

#### Metodología:

- Revisión sistemática de la literatura relacionada con fármacos de venta libre y publicidad.
- Análisis de estudios de caso y ejemplos específicos de publicidad de medicamentos OTC.
- Exploración de restricciones legales y normativas tanto a nivel nacional como internacional.

#### Principales Resultados:

- Descripción detallada del funcionamiento de la industria de medicamentos en el contexto de fármacos de venta libre.

- Identificación de las características y riesgos asociados con el consumo de medicamentos OTC sin receta médica.
- Análisis del alto impacto que produce la publicidad en las decisiones de compra del consumidor.
- Exploración de las restricciones legales y normativas que regulan la publicidad de medicamentos de venta libre a nivel nacional e internacional.

Referencia Completa:

Escudero, E. M. T. (2016). Revisión de la literatura científica sobre publicidad de medicamentos de venta libre y comportamiento del consumidor.

Relación con la Investigación Actual:

El estudio propuesto sobre “Salud digital en el Ecuador; El impacto de la regulación en el comercio electrónico de medicamentos de venta libre” se conecta con la investigación previa al explorar cómo las regulaciones legales en Ecuador afectan la venta de productos farmacéuticos OTC a través de eCommerce. La comprensión de la influencia que provoca la publicidad en el comportamiento del consumidor, obtenida de la investigación previa, es esencial para contextualizar cómo estas regulaciones impactan las estrategias de venta y la toma oportuna de decisiones del cliente en el ámbito digital.

## 1.2 BASES TEÓRICAS

Las bases teóricas de la investigación “Salud digital en el Ecuador; El impacto de la regulación en el comercio electrónico de medicamentos de venta libre” se fundamentan en diversos enfoques, teorías y paradigmas relacionados con las regulaciones farmacéuticas, el comercio electrónico, la seguridad del consumidor y la ética profesional. Adelante, se presentan los elementos teóricos que guiarán la investigación:

### 1. Regulaciones Farmacéuticas y Legislación en Ecuador:

Comprender las leyes, regulaciones y normativas específicas que rigen la comercialización de medicamentos de venta libre en Ecuador, con un enfoque en la labor de la Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria (ARCSA).

**Teoría/Enfoque:** Derecho Farmacéutico, Legislación Sanitaria.

**Relevancia:** Proporcionar el marco legal necesario para evaluar la conformidad

normativa en el comercio electrónico de medicamentos.

## 2. Comercio Electrónico y Ventas de Medicamentos:

Analizar cómo el crecimiento del eCommerce impacta la comercialización de medicamentos de venta libre, destacando desafíos y oportunidades.

**Teoría/Enfoque:** Comercio Electrónico, Estrategias de Marketing Digital.

**Relevancia:** Entender la dinámica del eCommerce en el sector farmacéutico y su relación con las regulaciones.

## 3. Seguridad del Consumidor y Salud Pública:

Evaluar cómo las regulaciones afectan la seguridad y calidad de los medicamentos disponibles en eCommerce, considerando el impacto en la salud pública.

**Teoría/Enfoque:** Seguridad del Consumidor, Salud Pública.

**Relevancia:** Destacar la importancia de la protección del consumidor y la salud pública en el contexto de la venta de medicamentos en línea.

## 4. Ética Profesional y Prácticas Apropriadas:

Analizar cómo interpretar adecuadamente el entorno regulatorio puede promover un equilibrio entre la seguridad del consumidor y el desarrollo del comercio electrónico farmacéutico.

**Teoría/Enfoque:** Ética Profesional, Cumplimiento Normativo.

**Relevancia:** Abordar las prácticas éticas en el comercio electrónico farmacéutico y la importancia de la conformidad con las regulaciones.

## 5. Desafíos en la Armonización Regulatoria:

Identificar los desafíos actuales en la regulación del eCommerce farmacéutico en Ecuador y proponer oportunidades para mejorar la armonización normativa.

**Teoría/Enfoque:** Armonización Regulatoria, Innovación Tecnológica.

**Relevancia:** Destacar las tensiones entre la innovación tecnológica y las regulaciones existentes, proponiendo soluciones para optimizar el entorno regulatorio.

Estas bases teóricas proporcionarán un marco conceptual sólido para el análisis crítico de las regulaciones legales en Ecuador para la comercialización de medicamentos de venta libre y su impacto en las ventas de un eCommerce. El investigador adoptará una 16

perspectiva integral que considera tanto la normativa legal como los aspectos éticos y prácticos del comercio electrónico farmacéutico.

### 1.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

Para una mejor comprensión por parte de quienes accedan a esta investigación se ha desarrollado la siguiente definición de términos básicos:

- **Accesibilidad:** Dimensión que aborda la disponibilidad y facilidad de adquirir medicamentos de venta libre a través de plataformas de comercio electrónico.
- **Armonización Normativa:** Proceso para alinear regulaciones y prácticas de eCommerce para beneficio de la población, minimizando discrepancias.
- **Auge del Comercio Electrónico:** Rápido crecimiento y transformación de los hábitos de compra a través de plataformas en línea.
- **Brechas y Áreas de Mejora:** Identificación de deficiencias y posibilidades de perfeccionamiento en el cumplimiento de regulaciones por parte de eCommerce.
- **Calidad de Productos:** Dimensión que evalúa la eficacia y calidad de los medicamentos en eCommerce, asegurando cumplimiento con estándares regulatorios.
- **Comportamiento de Compra:** Patrones y tendencias en la adquisición de fármacos de venta libre en eCommerce, influenciados por regulaciones.
- **Conformidad Normativa:** Grado en que los eCommerce ajustan sus operaciones a las regulaciones, evitando sanciones y garantizando la seguridad del consumidor.
- **Cumplimiento Normativo:** Indicador que mide en qué medida los eCommerce cumplen con las regulaciones legales para la venta de medicamentos en Ecuador.
- **Desafíos y oportunidades:** Factores que representan obstáculos y posibilidades para eCommerce y consumidores debido a las regulaciones de venta de medicamentos.
- **Desarrollo Sostenible:** Crecimiento continuo y equilibrado del comercio electrónico farmacéutico, considerando impactos sociales, económicos y ambientales.
- **Discrepancia Regulatoria:** Brecha entre regulaciones establecidas por ARCSA y las prácticas en eCommerce, afectando seguridad y accesibilidad de medicamentos.
- **eCommerce:** Comercio electrónico, práctica de compra - venta de productos o servicios a través de plataformas en línea, incluyendo medicamentos.

- Entorno del eCommerce: Ambiente cambiante de tecnologías y prácticas comerciales online que desafía regulaciones existentes.
- Entorno Regulatorio: Marco legal y normativo que rige la venta de medicamentos, adaptándose o enfrentándose a la evolución del eCommerce.
- Ética Profesional: Prácticas comerciales moralmente aceptables y conformes a las regulaciones, evitando conductas inapropiadas.
- Fuentes Confiables de Información: Datos y documentos verificables provenientes de instituciones académicas y gubernamentales para respaldar la investigación.
- Impacto Directo: Consecuencias inmediatas de las regulaciones en la comercialización y distribución de medicamentos de venta libre.
- Innovación Tecnológica: Desarrollos tecnológicos en la distribución de medicamentos que pueden entrar en conflicto con regulaciones existentes.
- “Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública”: Marco legal que respalda el acceso público a información, aplicable a la obtención de datos para la investigación.
- Medicamento de Venta Libre: Un medicamento de venta libre es un fármaco que está disponible para su compra directa por parte de los consumidores sin necesidad de una receta médica.
- Potencial Riesgo: Posibilidad de consecuencias negativas debido a la circulación de productos farmacéuticos no regulados.
- Prácticas Éticas y Regulatorias Adecuadas: Comportamientos comerciales y regulatorios conformes a estándares éticos y legales, promoviendo un entorno seguro.
- Protección y Salud de los Consumidores: Prioridad en los beneficios de la investigación, buscando asegurar que los productos farmacéuticos sean seguros y auténticos.
- Publicidad de la Información: Principio legal que garantiza el acceso público a información relevante, aplicable a fuentes gubernamentales.
- Regulaciones Farmacéuticas: Conjunto de normativas y leyes que supervisan la comercialización y distribución de medicamentos. En Ecuador, regulado por la “Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria (ARCSA)”.

- Seguridad del Consumidor: Dimensión que garantiza que los productos farmacéuticos en eCommerce sean seguros y auténticos, protegiendo la salud del consumidor.
- Seguridad Pública: Impacto de regulaciones en la salud de la población, evitando riesgos asociados a productos farmacéuticos no regulados.
- Viabilidad y Desarrollo: Evaluación de la capacidad y crecimiento del comercio electrónico farmacéutico bajo regulaciones vigentes.

## Capítulo II

### 2. Marco Metodológico

#### 2.1 Diseño Metodológico

**Tipo de Diseño:** Se empleará un diseño de investigación cualitativos y cuantitativos (mixta). La investigación cuantitativa proporcionará datos numéricos para el análisis estadístico, mientras que la investigación cualitativa permitirá explorar percepciones y experiencias.

#### Procedimientos:

- a. Revisión Documental:
  - Recopilación de leyes, regulaciones y normativas relacionadas con la comercialización de medicamentos de venta libre en Ecuador.
  - Análisis de informes regulatorios y documentos gubernamentales relevantes.
- b. Entrevistas:
  - Realización de entrevistas con especialistas en temas regulatorios y representantes de eCommerce farmacéutico para obtener información detallada sobre políticas internas y sistemas de cumplimiento normativo.
- c. Análisis de Estrategias de Marketing:
  - Revisión de materiales publicitarios para evaluar cambios en estrategias y tácticas promocionales.
- d. Encuestas a dependientes de farmacias:
  - Crear y administrar encuestas para conocer las opiniones y las actitudes de los clientes y vendedores sobre la compra de medicamentos de venta libre en línea.

#### 2.2 Diseño Muestral

**Población de Estudio:** El universo de estudio estará compuesto por empresas de eCommerce que venden medicamentos de venta libre en Ecuador, consumidores de estos productos, dependientes de farmacias, especialistas en temas regulatorios

**Tamaño de Muestra:** Se determinará considerando la diversidad de actores 20



involucrados. Se aplicará el muestreo por conveniencia para la selección de empresas de eCommerce y especialistas en temas regulatorios y para dependientes de farmacias se utilizará un muestreo aleatorio estratificado usando el procedimiento de muestreo de población finita.

### **Criterios de Inclusión y Exclusión:**

- **Inclusión:**

- Empresas de eCommerce que comercializan medicamentos de venta libre en Ecuador.
- Consumidores que hayan realizado compras de fármacos de venta libre en línea.
- Especialistas en regulaciones farmacéuticas y eCommerce.

- **Exclusión:**

- Empresas que no vendan fármacos de venta libre.
- Consumidores que no hayan realizado compras en línea.
- Individuos sin experiencia o conocimiento relevante.

Según lo descrito utilizando la formula siguiente:

$$n = \frac{Z^2 \sigma^2 N}{e^2(N-1) + Z^2 \sigma^2}$$

La muestra para las encuestas será la siguiente:

	POBLACIÓN	MARGEN DE ERROR	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA	NIVEL DE CONFIANZA	MUESTRA
DEPENDIENTES DE FARMACIA	475	10%	50%	95%	81

*Tabla 1 Cálculo de muestra encuestas*

*Elaborado por los Autores*

## 2.3 Técnicas de Recolección de Datos

### a. Entrevistas:

- Se realizarán entrevistas semiestructuradas con especialistas en temas regulatorios.

### b. Análisis Documental:

- Se realizará un análisis documental de las leyes, regulaciones, informes regulatorios y otros documentos relacionados.

### c. Análisis de Estrategias de Marketing:

- Se revisarán materiales publicitarios de empresas de eCommerce para evaluar estrategias y tácticas de marketing.

### d. Encuestas a Dependientes de Farmacias:

- Desarrollo de encuestas estructuradas para obtener información sobre percepciones y actitudes de los stake holders (expendedores de medicamentos).

## 2.4 Técnicas Estadísticas para el Procesamiento de la Información

Las técnicas estadísticas propuestas permitirán realizar un análisis integral de los datos recopilados durante la investigación mixta. Para obtener una comprensión completa de la situación, se utilizarán tanto técnicas cuantitativas como cualitativas. Las técnicas incluyen:

### **Análisis Cualitativo:**

**Análisis documental:** Para revisar, analizar y extraer los contenidos relevantes de las leyes vigentes en nuestro país, obteniendo información cualitativa sobre las regulaciones y requisitos mínimo que deberían cumplir los eCommerce instalados.

**Análisis de Contenido:** Proporcionar insights cualitativos sobre las percepciones y experiencias de los actores involucrados al extraer temas y patrones de las entrevistas y documentos analizados.

**Análisis de texto de las Estrategias de Marketing:** Se realizará una evaluación cualitativa de los materiales publicitarios para identificar cambios en las estrategias y tácticas promocionales de las empresas de eCommerce.

**Análisis Cuantitativo:**

**Análisis Descriptivo:** Se aplicará para resumir y detallar las características esenciales de los datos cuantitativos logrados de encuestas.

**Análisis de Regresión:** Para evaluar la relación entre variables, como la interpretación del entorno regulatorio y el equilibrio entre seguridad del consumidor y desarrollo del eCommerce, proporcionando información cuantitativa sobre posibles asociaciones.

Estas técnicas permitirán obtener una visión holística de la relación entre las regulaciones legales, el eCommerce farmacéutico y las percepciones de los consumidores y otros stakeholders, facilitando la identificación de desafíos y oportunidades, y orientando hacia posibles mejoras en el entorno regulatorio y comercial del mercado de productos farmacéuticos de venta libre en Ecuador.

## 2.5 Aspectos éticos

La investigación se llevará a cabo de acuerdo con principios éticos sólidos y cumplirá con las regulaciones nacionales e internacionales en Ecuador.

Para resguardar la confidencialidad de la información, se implementarán medidas de seguridad en la recopilación de datos a través de entrevistas con profesionales especializados y encuestas a los stakeholders del eCommerce en medicamentos de venta libre. Se proporcionará a los participantes una explicación detallada sobre los objetivos de la investigación, asegurando su participación voluntaria y brindando transparencia sobre el uso previsto de los datos recolectados.

Antes de incluir a los participantes en el estudio, se solicitará su consentimiento informado y se garantizará que la investigación se lleve a cabo de manera ética y respetando los derechos y el bienestar de todos los involucrados.

## CAPITULO III

### 3. Propuesta: Salud Digital en el Ecuador: El Impacto de la Regulación en el Comercio Electrónico de Medicamentos de Venta Libre

#### 3.1 Marco Regulatorio Actual y Propuesta de Reformas

En Ecuador, el comercio electrónico de medicamentos de venta libre ha crecido de manera significativa, pero este avance no ha estado exento de obstáculos regulatorios. El marco legal vigente, basado en la **Ley Orgánica de la Salud** (ECUADOR, 2015), el **Reglamento de Control del Mercado** (Ecuador P. d., 2017) y la **Resolución ARCSA-DE-030-2020-MAFG** (ARCSA, 2021), impone una serie de restricciones que, aunque buscan garantizar la seguridad de los consumidores, dificultan la operación y el crecimiento de las plataformas digitales. Adicionalmente se incluye la entrevista con el Dr. Patricio Durán, gerente de operaciones de un Laboratorio Farmacéutico, se actualiza el análisis de estos obstáculos, presentando indicadores clave que reflejan los desafíos actuales y proponiendo reformas que permitirían un desarrollo sostenible del comercio electrónico en el sector farmacéutico.

El informe **ARCSA-DTEEMCNP-2021-003-KNCA** (ARCSA, 2021) revela además que, aunque la normativa tiene como objetivo garantizar la seguridad de los medicamentos a través de la trazabilidad, existen problemas en la coordinación entre actores involucrados (farmacias privadas, distribuidores y laboratorios) y en la disponibilidad de infraestructura tecnológica adecuada para cumplir con los requisitos establecidos CITA

#### 3.1.1 Análisis Exhaustivo: Obstáculos Regulatorios y sus Indicadores

##### a) Complejidad y Rigidez en la Comercialización de Medicamentos

Obstáculo: El **Artículo 146 de la Ley Orgánica de Salud** (ECUADOR, 2015) regula estrictamente la venta de medicamentos, permitiendo solo a establecimientos autorizados como farmacias y botiquines realizar estas transacciones. Esto crea un desafío para las plataformas de eCommerce, que no están contempladas adecuadamente dentro de este marco normativo. Según el Dr. Patricio Durán, las plataformas digitales enfrentan incertidumbre sobre cómo cumplir con los requisitos establecidos, lo que ralentiza su desarrollo y las pone en desventaja frente a las farmacias tradicionales.

**Indicador: Claridad y Especificidad Normativa (1.1)**

- Situación Actual: El análisis revela que el nivel de detalle en el Artículo 146 (ECUADOR, 2015) es demasiado específico para el contexto de farmacias físicas, lo que limita la flexibilidad para plataformas digitales. Esta falta de adaptabilidad afecta negativamente el crecimiento del eCommerce en el sector farmacéutico.

**b) Procesos Burocráticos para la Aprobación de Publicidad**

Obstáculo: El **Artículo 9 del Reglamento de Control del Mercado** (Ecuador P. d., 2017) establece que toda publicidad relacionada con medicamentos debe ser aprobada por las autoridades regulatorias, proceso que puede tardar hasta 60 días. Este tiempo de espera resulta inadecuado para el entorno digital, donde las plataformas de eCommerce necesitan reaccionar rápidamente. El Dr. Durán señala que esta demora dificulta el lanzamiento de nuevas campañas publicitarias, reduciendo la competitividad de las plataformas en línea.

**Indicador: Eficiencia del Proceso de Aprobación (2.1)**

- Situación Actual: Las plataformas digitales enfrentan largos tiempos de espera aproximadamente 60 días para la aprobación de publicidad, lo que reduce la efectividad de las campañas de marketing en un 50%.

**c) Implementación de Sistemas de Trazabilidad Digital**

Obstáculo: La **Resolución ARCSA-DE-030-2020-MAFG** (ARCSA, 2021) establece que todos los medicamentos deben ser trazables desde su fabricación hasta su venta final. Sin embargo, el sistema de trazabilidad aún no está completamente implementado, lo que representa un desafío, especialmente para las pequeñas y medianas empresas. El Dr. Durán menciona que los altos costos asociados a la implementación de este sistema son un obstáculo para muchas farmacias y plataformas de eCommerce, que no pueden asumir fácilmente estas inversiones.

**Indicador: Eficiencia en la Implementación de la Trazabilidad (3.1)**

- Situación Actual: El informe indica que actualmente solo el 30% de las transacciones de medicamentos en línea están registradas en un sistema de trazabilidad, debido a la falta de un sistema digital centralizado y funcional.

**d) Competencia Desleal y Monopolio de Información**

Obstáculo: El Artículo 14 del Reglamento de Control del Mercado (Ecuador P. d., 2017) 25

tiene como objetivo evitar la competencia desleal y el monopolio de información. No obstante, en el entorno digital, las grandes plataformas de eCommerce tienen acceso a grandes cantidades de datos de consumidores, lo que les otorga una ventaja competitiva desleal frente a las farmacias físicas. Según el Dr. Durán, esto puede crear prácticas monopolísticas que distorsionan el mercado y limitan la participación de actores más pequeños.

#### **Indicador: Equidad en la Competencia (4.1)**

- Situación Actual: Actualmente, las plataformas de eCommerce tienen una ventaja competitiva debido a su capacidad para acceder y manejar datos de consumidores de manera más eficiente que las farmacias tradicionales, lo que podría derivar en prácticas monopolísticas.

### **3.1.2 COMPARATIVA INTERNACIONAL: ANALIZAR LAS MEJORES PRÁCTICAS DE OTROS PAÍSES.**

#### **a) Estados Unidos: Estricta Regulación y Certificación Online**

FDA (Food and Drug Administration): La FDA regula la venta de medicamentos en los Estados Unidos y establece requisitos estrictos para las farmacias en línea (FDA, 2024). Una referencia clave aquí es el programa VIPPS (Verified Internet Pharmacy Practice Sites), gestionado por la National Association of Boards of Pharmacy (NABP) (NABP, 2024), que certifica farmacias en línea que cumplen con los estándares de la FDA en términos de seguridad y legalidad.

- Fuente: Food and Drug Administration (FDA, 2024). Sitio web oficial de la FDA.
- Fuente: National Association of Boards of Pharmacy (NABP, 2024) . Sitio web oficial del programa VIPPS.

#### **b) Canadá: Trazabilidad y Transparencia**

Health Canada (Canada, 2024): La agencia reguladora canadiense se enfoca en asegurar la calidad y seguridad de los medicamentos que se venden, tanto en farmacias físicas como en línea. La trazabilidad es un componente esencial de su enfoque, asegurando que los medicamentos sean rastreables desde el fabricante hasta el consumidor final.

- Fuente: Health Canada. Sitio web oficial de Health Canada. (Canada, 2024) <sup>26</sup>

### c) Unión Europea: Protección de Datos y Privacidad

Reglamento General de Protección de Datos (Europeo, 2016) Este reglamento establece un conjunto de reglas para la protección de datos personales dentro de la Unión Europea. Específicamente, para el comercio electrónico de medicamentos, el GDPR asegura que los datos personales sean tratados con el máximo nivel de seguridad.

- Fuente: European Union. Texto del GDPR (Europeo, 2016).

### d) Brasil: Acceso a Medicamentos en Regiones Remotas

Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA, 1999) En Brasil, ANVISA regula la distribución de medicamentos y ha desarrollado iniciativas para mejorar el acceso en regiones remotas. El gobierno ha colaborado con empresas de logística para asegurar que los medicamentos lleguen a todas las partes del país de manera eficiente.

- Fuente: ANVISA. Sitio web oficial de ANVISA (ANVISA, 1999).

Estas referencias proporcionan un marco legal y operativo para el comercio electrónico de medicamentos en sus respectivas jurisdicciones, sirviendo como ejemplos de cómo Ecuador podría adaptar o mejorar su propia regulación. Las mejores prácticas extraídas de estos ejemplos destacan la importancia de la certificación, la trazabilidad, la protección de datos y la accesibilidad, elementos clave que podrían integrarse en el marco regulatorio ecuatoriano.

### 3.1.3 Medición: medir el impacto de las regulaciones actuales en el comercio electrónico del comercio electrónico.

Para apoyarnos en el análisis del impacto de las regulaciones contaremos también con el resultado de las encuestas realizadas a dependientes de farmacias y expendedores de medicamentos la cual nos entregó los siguientes resultados:

### Resultados de la encuesta enfocada al análisis de normativa en comercio digital

Encuesta enfocada al Análisis de normativa en comercio digital

82 Respuestas

02:07 Tiempo medio para finalizar

Activo Estado



Analice y explore los resultados actualizados en Excel.



Encuesta enfocada al Análisis ...  
CRISTIAN GEOVANY GOMEZ RENGIFO



1. ¿Cómo percibe la competencia del comercio electrónico en la venta de medicamentos de venta libre en comparación con las farmacias físicas?

[Más detalles](#)

<span style="color: blue;">●</span> Muy competitiva	33
<span style="color: orange;">●</span> Algo competitiva	29
<span style="color: green;">●</span> Poco competitiva	16
<span style="color: red;">●</span> No competitiva	2
<span style="color: purple;">●</span> No tengo opinión	2



*Figura 1 Pregunta 1 encuesta Salud digital*

*Elaborada por el Autor*

2. ¿Qué tan familiarizado está con las regulaciones vigentes, como la Ley Orgánica de Salud y el Reglamento de Control del Mercado, que afectan la venta de medicamentos en línea?

[Más detalles](#)

<span style="color: blue;">●</span> Muy familiarizado	13
<span style="color: orange;">●</span> Algo familiarizado	30
<span style="color: green;">●</span> Poco familiarizado	16
<span style="color: red;">●</span> No estoy familiarizado	21
<span style="color: purple;">●</span> No tengo opinión	2



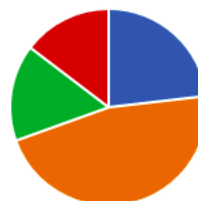
*Figura 2 Pregunta 2 encuesta Salud digital*

*Elaborada por el Autor*

3. En su opinión, ¿cómo afectan las regulaciones actuales al crecimiento del comercio electrónico de medicamentos en Ecuador?

[Más detalles](#)

<span style="color: blue;">●</span> Lo impulsan significativamente	19
<span style="color: orange;">●</span> Lo impulsan moderadamente	38
<span style="color: green;">●</span> No lo afectan ni positiva ni nega...	13
<span style="color: red;">●</span> Lo limitan moderadamente	12
<span style="color: purple;">●</span> Lo limitan significativamente	0



*Figura 3 Pregunta 3 encuesta Salud digital*

*Elaborada por el Autor*



4. ¿Considera que el sistema de trazabilidad y control de calidad en las farmacias físicas es más eficiente que en las plataformas de comercio electrónico?

[Más detalles](#)

- Mucho más eficiente en farmaci... 31
- Algo más eficiente en farmacias ... 25
- Igual de eficiente en ambas 20
- Algo más eficiente en plataform... 4
- Mucho más eficiente en platafor... 2



Figura 4 Pregunta 4 encuesta Salud digital

Elaborada por el Autor

5. ¿Qué cambios o mejoras sugeriría en las regulaciones actuales para equilibrar la competencia entre farmacias físicas y plataformas de comercio electrónico en la venta d...

#### 54 Respuestas

ID ↑	Nombre	Respuestas
1	anonymous	Equidad en precios
2	anonymous	Tengan una mejor información
3	anonymous	Mayor información sobre los medicamentos
4	anonymous	Agilidad en operaciones de entrega
5	anonymous	Deberían tener los mismos beneficios y descuentos en las dos tanto físicas y electronicas
6	anonymous	Que hayan más pedidos de la empresa a los laboratorios para que no haya tanta falta de medicina
7	anonymous	Mejorar descuentos y incrementar packs promocionales.
8	anonymous	Que los cliente sean más explícitos lo que necesitan
9	anonymous	Que sean igualmente exigente tanto como en farmacia físicas. Porque no hay regulación
10	anonymous	.
11	anonymous	Impulsar bajo redes sociales como facebook, instagram o tiktok.
12	anonymous	Las nuevas tecnología son útiles y necesarias

Figura 5 Pregunta 5 encuesta Salud digital

Elaborada por el Autor

**Tabla estadística de resultados de la encuesta aplicada**

**¿Cómo percibe la competencia del comercio electrónico en la venta de medicamentos de venta libre en comparación con las farmacias físicas?**

Parametros	Frecuencia	%
Algo competitiva	29	35,37%
Muy competitiva	33	40,24%
No competitiva	2	2,44%
No tengo opinión	2	2,44%
Poco competitiva	16	19,51%
<b>Total general</b>	<b>82</b>	<b>100,00%</b>

**¿Qué tan familiarizado está con las regulaciones vigentes, como la Ley Orgánica de Salud y el Reglamento de Control del Mercado, que afectan la venta de medicamentos en línea?**

Parametros	Frecuencia	%
Algo familiarizado	30	36,59%
Muy familiarizado	13	15,85%
No estoy familiarizado	21	25,61%
No tengo opinión	2	2,44%
Poco familiarizado	16	19,51%
<b>Total general</b>	<b>82</b>	<b>100,00%</b>

**¿Cómo afectan las regulaciones actuales al crecimiento del comercio electrónico de medicamentos en Ecuador?**

Parametros	Frecuencia	%
Lo impulsan moderadamente	38	46,34%
Lo impulsan significativamente	19	23,17%
Lo limitan moderadamente	12	14,63%
No lo afectan ni positiva ni negativamente	13	15,85%
<b>Total general</b>	<b>82</b>	<b>100,00%</b>

**¿Considera que el sistema de trazabilidad y control de calidad en las farmacias físicas es más eficiente que en las plataformas de comercio electrónico?**

Parametros	Frecuencia	%
------------	------------	---

Algo más eficiente en farmacias físicas	25	30,49%
Algo más eficiente en plataformas de comercio electrónico	4	4,88%
Igual de eficiente en ambas	20	24,39%
Mucho más eficiente en farmacias físicas	31	37,80%
Mucho más eficiente en plataformas de comercio electrónico	2	2,44%
<b>Total general</b>	<b>82</b>	<b>100,00%</b>

*Tabla 2 Resultado de las encuestas Salud digital*

*Elaborado por los autores*

### **Análisis de los resultados de las encuestas**

Los resultados de la encuesta reflejan que, aunque el comercio electrónico de medicamentos tiene una percepción de competitividad positiva, aún enfrenta desafíos en cuanto a la eficiencia de los sistemas de trazabilidad y control de calidad en comparación con las farmacias físicas. Además, una parte importante de los actores del sector no está completamente familiarizada con las regulaciones vigentes, lo que subraya la necesidad de más educación y formación en temas normativos.

Esta información proporciona una base sólida para proponer mejoras tanto en los sistemas de trazabilidad como en la capacitación sobre normativas, lo que podría ayudar a optimizar la operación del comercio digital de medicamentos en Ecuador.

Una vez que se tiene los resultados, podemos unificar a la parte del análisis regulatorio y desarrollaremos la propuesta desde los siguientes aspectos específicos:

#### **a) Cumplimiento Normativo y Barreras Legales**

Las leyes actuales en Ecuador, como la Ley Orgánica de Salud (ECUADOR, 2015) y el Reglamento de Control del Mercado (Ecuador P. d., 2017), son súper estrictas cuando se trata de la venta de medicamentos, incluso los que no necesitan receta. Estas leyes están pensadas para que los productos que compramos en línea sean seguros y de buena calidad, pero también le ponen trabas a las empresas que quieren vender en línea.

#### **Impacto:**

- **Obstáculos para las empresas:** Cumplir con todas las normas puede ser un dolor de cabeza para los negocios online, ya que tienen que cumplir con un montón de requisitos y controles, lo que a veces puede complicar las operaciones.
- **Costos elevados:** Seguir al pie de la letra todas las regulaciones eleva los costos de operación, lo que hace que algunas empresas piensen dos veces antes de meterse en este

mercado.

### **b) Accesibilidad y Disponibilidad de Medicamentos**

El marco legal también influye en qué tan fácil es para la gente conseguir medicamentos. Estas leyes, aunque necesarias para protegernos, pueden limitar la cantidad de medicamentos disponibles en internet, especialmente en zonas alejadas donde no hay muchas farmacias físicas.

#### **Impacto:**

- **Oferta limitada:** Debido a las restricciones, puede que no se encuentren todos los medicamentos que la gente necesita en las tiendas online, lo que complica las cosas para quienes dependen de estas plataformas.
- **Brecha de acceso:** Las personas que viven en zonas rurales o alejadas son las más afectadas, ya que a menudo dependen de las compras en línea para obtener sus medicinas.

### **c) Competitividad del Mercado**

Las leyes actuales también afectan la competencia en el comercio electrónico de medicamentos. Con tantas exigencias, solo las empresas grandes o las que ya están bien establecidas pueden cumplir con todas las normativas, lo que puede dificultar la entrada de nuevos competidores.

#### **Impacto:**

- **Menos competencia:** Las barreras regulatorias desmotivan a las pequeñas empresas, lo que reduce la variedad de opciones para los consumidores.
- **Mercado concentrado:** Las compañías más grandes pueden dominar el mercado, lo que podría llevar a prácticas poco favorables para los consumidores.

### **d) Seguridad y Confianza del Consumidor**

Un punto clave de las regulaciones es proteger a los consumidores, asegurando que los medicamentos que compramos en línea sean seguros y de buena calidad. Sin embargo, si la gente percibe que estas leyes son difíciles de cumplir, puede que desconfíen de las tiendas online.

#### **Impacto:**

- **Confianza en el eCommerce:** Si se comunican bien las normativas, pueden aumentar la confianza en las compras en línea; pero si se ven como demasiado complicadas, pueden

generar dudas entre los compradores.

- Educación: Es importante que la gente sepa que las farmacias en línea que cumplen con las normas son seguras, lo que ayudaría a generar más confianza en estas plataformas.

#### e) **Innovación y Desarrollo Tecnológico**

Las regulaciones también pueden frenar la innovación en el sector farmacéutico digital. Si las leyes son muy rígidas, las empresas podrían tener dificultades para implementar nuevas tecnologías que podrían mejorar la eficiencia y seguridad del comercio electrónico.

##### **Impacto:**

- Freno a la innovación: Las empresas podrían dudar en invertir en nuevas tecnologías si ven que cumplir con las normativas es muy complicado.
- Ventaja para los adaptados: Sin embargo, las empresas que logran adaptarse pueden obtener una ventaja competitiva, ofreciendo servicios más seguros y confiables.

### **3.1.4 Propuesta de Reformas**

En función del análisis de los obstáculos regulatorios y las recomendaciones del Dr. Patricio Durán, se proponen las siguientes reformas para adaptar el marco normativo a las necesidades del comercio electrónico de medicamentos de venta libre:

#### **a) Flexibilización de la Ley Orgánica de Salud (ECUADOR, 2015)**

Reforma del Artículo 146 (ECUADOR, 2015): Se propone adaptar esta normativa para permitir la comercialización de medicamentos de venta libre a través de plataformas de comercio electrónico bajo un esquema de licenciamiento específico. Este esquema debe considerar las particularidades del entorno digital, reduciendo los requisitos de infraestructura física y enfocándose en la verificación digital de la calidad y seguridad de los medicamentos. Según el Dr. Durán, esta reforma permitiría a las plataformas digitales operar con mayor flexibilidad, sin comprometer la seguridad del consumidor.

#### **b) Agilización del Proceso de Aprobación de Publicidad**

Reforma del Artículo 9 del Reglamento de Control del Mercado (Ecuador P. d., 2017): Se propone implementar un sistema de preaprobación de publicidad para contenido genérico o

de uso común, permitiendo que las plataformas de eCommerce puedan actualizar sus campañas con mayor rapidez. Esta reforma reduciría significativamente el tiempo de espera para la aprobación de campañas publicitarias, pasando de 60 días a un máximo de 15 días. Esto, según el Dr. Durán, aumentaría la competitividad de las plataformas, permitiéndoles reaccionar de manera más eficiente a las necesidades del mercado.

### **c) Implementación de un Sistema de Trazabilidad Digital Centralizado**

Desarrollar un sistema de trazabilidad digital centralizado, gestionado por ARCSA, que permita registrar y monitorear en tiempo real todas las transacciones de medicamentos en línea. Este sistema ayudaría a garantizar que todos los productos vendidos en plataformas de eCommerce sean genuinos y trazables desde su fabricación hasta el consumidor final. El Dr. Durán resalta que, aunque esto podría ser costoso para las empresas más pequeñas, es una medida necesaria para proteger la salud pública y generar confianza en el comercio electrónico de medicamentos.

### **d) Fortalecimiento de la Competencia Justa**

Reforma del Artículo 14 del Reglamento de Control del Mercado (Ecuador P. d., 2017): Establecer medidas de transparencia y regulación del uso de datos para evitar que las grandes plataformas de eCommerce utilicen de manera desleal la información comercial de los consumidores. Esta reforma garantizaría que las farmacias físicas y las plataformas digitales operen bajo las mismas condiciones de equidad, promoviendo un mercado más equilibrado. Según el Dr. Durán, esta regulación es crucial para evitar prácticas monopolísticas y garantizar que todas las farmacias, grandes o pequeñas, puedan competir en igualdad de condiciones.

## **3.2 Seguridad y Calidad de los Medicamentos en el Comercio Electrónico**

### **3.2.1 Sistemas de Trazabilidad: Garantizando el Origen y la Calidad**

En Ecuador, la trazabilidad de medicamentos es un tema clave para asegurar que lo que la gente compra, sea en una farmacia física o en línea, sea realmente lo que dice ser. Actualmente, el sistema de trazabilidad en el país se basa principalmente en el registro y control que realiza la **Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria**

(ARCSA). Sin embargo, este sistema está más enfocado en la venta física, dejando un vacío cuando se trata de compras online.

**¿Qué es la trazabilidad y por qué importa?** La trazabilidad básicamente nos dice de dónde viene un medicamento, por dónde ha pasado, y si es seguro para consumirlo. En un mercado donde las compras online están creciendo, es vital que podamos seguir el rastro de cada caja de pastillas desde el fabricante hasta el cliente final.

### 3.2.2 Control de Calidad: Estableciendo Estándares Más Estrictos

El control de calidad es otro pilar fundamental para asegurar que los medicamentos que se venden en línea no solo sean efectivos, sino también seguros. Actualmente, las normas de control de calidad en Ecuador están bien definidas para las farmacias físicas, pero cuando se trata de farmacias en línea, es un terreno que necesita ser más explorado y reforzado.

**¿Por qué es tan importante el control de calidad?** Imagínate comprar un medicamento en línea y descubrir que no tiene el efecto que esperabas, o peor, que te hace daño. Esto puede pasar si los productos no son almacenados o manejados correctamente durante su distribución. Es por eso por lo que necesitamos estándares claros y estrictos.

Además, se podría exigir que las farmacias en línea realicen pruebas de control de calidad aleatorias en los lotes de medicamentos que manejan, y que reporten los resultados a ARCSA. Así, se crearía una red de seguridad adicional que garantizaría que solo se vendan productos de calidad.

### 3.2.3 Propuesta de mejora: Sistema de Certificación para Farmacias en Línea

Para cerrar el círculo de seguridad y calidad, proponemos la creación de un Sistema de Certificación específico para las farmacias en línea en Ecuador. Este sistema estaría administrado por ARCSA y funcionaría como un sello de calidad que solo las farmacias que cumplan con todos los requisitos podrían obtener.

#### ¿Cómo funcionaría la certificación?

- Evaluación inicial: Las farmacias en línea tendrían que pasar una evaluación inicial que cubra aspectos como trazabilidad, control de calidad, y cumplimiento con las regulaciones sanitarias.
- Monitoreo continuo: Una vez certificadas, las farmacias estarían sujetas a revisiones periódicas para asegurarse de que siguen cumpliendo con las normas.

Esto podría incluir auditorías, revisiones de documentos, y pruebas de control de calidad.

- **Transparencia para el consumidor:** Las farmacias certificadas podrían mostrar un sello en su página web que indique que están certificadas por ARCSA. Además, los consumidores podrían verificar la validez de esta certificación en el sitio web de ARCSA.

#### **Beneficios del sistema de certificación:**

- **Confianza del consumidor:** Los clientes sabrán que están comprando en una farmacia en línea que cumple con todas las normas de seguridad y calidad.
- **Reducción de riesgos:** Se minimizarían los riesgos de comprar medicamentos falsificados o de baja calidad, lo que también protegería la salud pública.
- **Competitividad justa:** Las farmacias en línea que no cumplan con los requisitos no podrían operar legalmente, lo que fomentaría una competencia más justa y segura.

#### **a. Protección de Datos Personales y Privacidad en el Comercio Electrónico de Medicamentos**

### **3.3.1 Normativa de Protección de Datos: Análisis de la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales**

En Ecuador, la **Ley Orgánica de Protección de Datos Personales (LOPDP)** (Ecuador P. d., 2023) entró en vigor en 2021 y ha marcado un antes y un después en cómo se manejan los datos personales, especialmente en sectores sensibles como la salud. Cuando hablamos de comercio electrónico de medicamentos, no estamos tratando solo con datos personales comunes, sino con información delicada y sensible que, si no se maneja adecuadamente, puede poner en riesgo la privacidad y la seguridad de los pacientes.

#### **¿Qué implica la LOPDP para el eCommerce de medicamentos?**

- **Artículo 4: Principios de Protección de Datos** (Ecuador P. d., 2023): La ley establece que el tratamiento de datos debe ser transparente y justo. En la práctica, esto significa que las plataformas de eCommerce deben asegurarse de que los usuarios sepan exactamente qué datos se están recopilando y para qué se van a usar. No puede haber letra chiquita ni términos ambiguos; todo debe ser claro como el agua.



- **Artículo 6: Minimización de Datos** (Ecuador P. d., 2023): Este artículo es clave, ya que indica que solo se deben recolectar los datos necesarios para el fin específico que se persigue. En una tienda online de medicamentos, esto significa que no pueden pedirte más información de la necesaria para procesar tu compra. Nada de preguntar cosas que no vienen al caso solo para llenar bases de datos.
- **Artículo 16: Tratamiento de Datos Sensibles** (Ecuador P. d., 2023): Aquí la ley se pone más seria, porque cuando hablamos de datos de salud, el manejo debe ser súper cuidadoso. La ley exige medidas adicionales para proteger esta información, lo que implica que las plataformas tienen que estar al día con todas las normas de seguridad y garantizar que los datos de salud de los usuarios no caigan en manos equivocadas.

**¿Es suficiente la LOPDP para el comercio electrónico de medicamentos?** La LOPDP ofrece una base sólida, pero el reto está en la implementación. No basta con tener una ley; las plataformas deben asegurarse de cumplirla al pie de la letra, porque un mal manejo de estos datos no solo podría resultar en sanciones, sino que también podría dañar la reputación de la empresa y, lo que es peor, afectar la salud y la privacidad de los pacientes.

### 3.3.2 Medidas de Seguridad: Propuestas Técnicas y Organizativas

La seguridad de la información, tanto personal como financiera, es un pilar fundamental en cualquier plataforma de eCommerce, pero cuando se trata de medicamentos, la importancia se multiplica. Aquí no solo hablamos de proteger tus datos de contacto o tu dirección, sino de cuidar información que podría incluir tu historial médico, recetas, y hasta datos de pago.

**¿Por qué es tan crucial la seguridad en este contexto?** Imagina que un tercero no autorizado accede a tu información médica o a los detalles de tu tarjeta de crédito. Las consecuencias pueden ser graves, desde fraudes hasta el uso indebido de tus datos médicos. Es por eso que las plataformas deben implementar medidas de seguridad que vayan más allá de lo básico.

#### Medidas de seguridad técnicas:

- **Cifrado de Datos:** Todas las transacciones y la información personal deben estar cifradas, lo que significa que, aunque alguien intercepte los datos, no podrá

leerlos ni usarlos. El cifrado de extremo a extremo es clave aquí, porque asegura que los datos se mantengan seguros en todo momento.

- **Monitoreo de Seguridad y Auditoría:** Es crucial tener un sistema de monitoreo continuo que pueda detectar cualquier actividad sospechosa o intentos de acceso no autorizados. Además, realizar auditorías de seguridad regularmente ayuda a identificar y corregir posibles fallas antes de que se conviertan en problemas graves.

#### **Medidas organizativas:**

- **Capacitación del Personal:** No importa cuántas medidas técnicas implementes si las personas que manejan los datos no están bien capacitadas. Es esencial que todo el personal esté al tanto de las mejores prácticas de seguridad y sepa cómo manejar adecuadamente la información sensible.
- **Política de Privacidad Transparente:** La política de privacidad debe estar claramente publicada y ser fácil de entender. Los usuarios necesitan saber qué se hace con sus datos, cómo se protegen, y qué derechos tienen en cuanto a su información personal.
- **Designación de un responsable de Protección de Datos (DPO):** Este es el encargado de asegurarse de que la empresa cumpla con todas las normativas de protección de datos y de actuar como punto de contacto para cualquier cuestión relacionada con la privacidad.

### **3.3.3 Propuesta: Adopción de Estándares Internacionales de Seguridad de la Información**

Aunque cumplir con la LOPDP (Ecuador P. d., 2023) es esencial, no está de más el aspirar a mejorar y adoptar estándares internacionales como la **ISO/IEC 27001** (27, 2022). Este estándar es reconocido mundialmente y proporciona una estructura sólida para gestionar la seguridad de la información de manera integral.

**¿Qué ofrece la ISO/IEC 27001 (27, 2022)?** Este estándar no solo establece las mejores prácticas para proteger la información, sino que también proporciona un marco para gestionar y mejorar continuamente la seguridad de la información. Esto incluye desde cómo manejar y proteger los datos hasta cómo responder en caso de una brecha de seguridad.

#### **Propuesta de Adopción:**

- Implementación del SGSI basado en ISO/IEC 27001 (27, 2022): Para las plataformas de eCommerce de medicamentos, adoptar este estándar implicaría establecer un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) que aborde todos los aspectos de la seguridad, desde el acceso a los datos hasta su almacenamiento y eliminación segura.
- Certificación ISO/IEC 27001 (27, 2022): Obtener la certificación no solo demuestra que la empresa cumple con altos estándares de seguridad, sino que también genera confianza entre los clientes y socios comerciales. Es un sello de calidad que indica que la plataforma se toma en serio la protección de la información.
- Auditorías y Mejoras Continuas: La seguridad no es algo que se configura una vez y se olvida. La ISO/IEC 27001 (27, 2022) enfatiza la necesidad de auditorías regulares y mejoras continuas para mantenerse al día con las nuevas amenazas y tecnologías.

### **3.4 Modelo de Negocio y Sostenibilidad en el Comercio Electrónico de Medicamentos**

#### **3.4.1 Análisis de Costos: Evaluando el Comercio Electrónico de Medicamentos**

El comercio electrónico de medicamentos en Ecuador no solo enfrenta desafíos regulatorios, sino también financieros. Los costos asociados a la implementación y operación de un eCommerce de este tipo pueden ser significativos, y entender estos costos es clave para desarrollar un modelo de negocio que sea no solo viable, sino sostenible a largo plazo.

#### **¿Qué costos están involucrados?**

- Costos de Implementación: Incluyen el desarrollo de la plataforma de eCommerce, la integración de sistemas de pago seguros, y la creación de una infraestructura logística eficiente. Además, está el costo de cumplir con las normativas de la Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria (ARCSA), lo cual puede incluir la obtención de licencias y la certificación de calidad.
- Costos Operativos: Aquí hablamos de costos continuos, como el almacenamiento, la distribución, y la gestión del inventario. También hay que

considerar los gastos asociados al mantenimiento de la plataforma digital, el marketing online, y el soporte al cliente.

- **Costos de Cumplimiento Normativo:** Cumplir con las regulaciones impuestas por ARCSA y otras entidades regulatorias no es barato. Esto incluye auditorías, controles de calidad, y la implementación de sistemas de trazabilidad y seguridad.

### **3.4.2 Propuesta de Modelos de Negocio Sostenibles:**

Para que un negocio de eCommerce de medicamentos sea sostenible, es necesario implementar un modelo que equilibre estos costos con ingresos estables y crecientes. Algunas propuestas incluyen:

- **Economía de Escala:** A medida que el negocio crece, los costos operativos por unidad tienden a disminuir. Invertir en tecnología y procesos que permitan manejar grandes volúmenes de ventas puede ayudar a reducir costos y mejorar la rentabilidad.
- **Alianzas Estratégicas:** Formar alianzas con proveedores de logística o con farmacias físicas para compartir costos de distribución y almacenamiento. Este tipo de colaboración puede reducir significativamente los gastos operativos y mejorar el servicio al cliente.
- **Diversificación de Servicios:** Ofrecer servicios adicionales, como la consulta online con un farmacéutico o la suscripción para la entrega regular de medicamentos, puede generar ingresos adicionales y mejorar la sostenibilidad del negocio.

### **3.4.3 Integración con el Sistema de Salud: Creando Sinergias**

Un aspecto crucial para el éxito del comercio electrónico de medicamentos es su integración con el sistema de salud existente en Ecuador. La salud digital no debe operar en un silo; por el contrario, debe complementar y fortalecer el sistema de salud tradicional.

#### **¿Cómo se puede integrar el eCommerce con el sistema de salud?**

- **Interconexión de Datos:** Proponer una plataforma de eCommerce que esté conectada directamente con las bases de datos de hospitales y clínicas para asegurar que los medicamentos recetados y vendidos en línea estén alineados con los historiales médicos de los pacientes.
- **Compatibilidad con el Sistema Nacional de Salud:** Crear mecanismos que

permitan a las farmacias en línea verificar las recetas médicas a través del sistema de salud nacional, evitando así la venta de medicamentos que podrían no ser adecuados para el paciente.

- **Atención Integrada:** Integrar el comercio electrónico con programas de atención primaria, donde las consultas médicas online puedan llevar a la venta segura de medicamentos a través de la misma plataforma. Esto podría ser especialmente útil en áreas rurales donde el acceso a farmacias físicas es limitado.

**Propuesta:** Fomentar la colaboración entre las farmacias tradicionales y las plataformas de eCommerce no solo mejoraría la eficiencia del sistema de salud, sino que también crearía un ecosistema digital de salud más robusto y accesible.

#### **¿Cómo podría funcionar esta colaboración?**

- **Red de Distribución Compartida:** Las farmacias físicas podrían actuar como puntos de recogida para los medicamentos comprados en línea. Esto no solo reduciría los costos de distribución, sino que también daría a las farmacias tradicionales una nueva fuente de ingresos.
- **Capacitación y Educación:** Las farmacias tradicionales podrían colaborar con las plataformas de eCommerce para ofrecer programas de capacitación sobre salud digital a sus empleados, lo que mejoraría la calidad del servicio tanto en línea como en las tiendas físicas.

**Integración de Servicios:** Imagina que compras un medicamento en línea y te das cuenta de que necesitas más información sobre cómo tomarlo. Podrías ir a una farmacia tradicional afiliada y obtener asesoramiento, o incluso completar una consulta online con un farmacéutico.

#### **3.4.4 Presupuesto estimado para iniciar un eCommerce de medicamentos de venta libre en Ecuador**

Para realizar este presupuesto estimado se han tomado en cuenta los principales rubros involucrados en la ejecución, como la investigación, el desarrollo, de propuestas, reuniones con stakeholders, campañas de concientización, y la implementación de sistemas de trazabilidad y seguridad de datos.

Rubro	Descripción	Costo (USD)
<b>1. Plataforma y Desarrollo Tecnológico</b>		
Desarrollo de la Plataforma de Comercio Electrónico	Desarrollo personalizado de un sitio web de eCommerce, con pasarela de pagos, carrito de compras, etc.	\$3.000,00
Hosting y Dominio	Servicios de hosting de calidad y compra del dominio web (anual)	\$500
Integración con Sistemas de Trazabilidad	Desarrollo e integración de un sistema que cumple con las regulaciones de trazabilidad de medicamentos.	\$3.000,00
Seguridad de la Información (SSL, Firewall)	Implementación de protocolos de seguridad y certificados SSL para proteger la información del cliente	\$1.000,00
<b>Total parcial</b>		<b>\$7.500,00</b>
<b>2. Licencias y Cumplimiento Legal</b>		
Registro y Licencias (ARCSA)	Costos asociados a obtener permisos de venta de medicamentos ante la ARCSA y otras instituciones sanitarias	\$2.000,00
Asesoría Legal y Trámites Normativos	Contratación de abogados para el cumplimiento de la normativa farmacéutica y eCommerce	\$2.000,00
Políticas de Protección de Datos	Implementación de políticas y certificación de protección de datos (incluyendo auditoría)	\$1.000,00
<b>Total parcial</b>		<b>\$5.000,00</b>
<b>3. Logística y Almacenamiento</b>		
Alquiler de Almacén o Centro de Distribución	Costo de un pequeño almacén para almacenamiento de medicamentos (alquiler mensual por 6 meses)	\$3.000,00
Software de Gestión de Inventarios	Implementación de un sistema de gestión de inventarios y control logístico.	\$1.000,00
Equipamiento Básico de Almacén	Estanterías, refrigeradores especiales para medicamentos, etiquetado y mobiliario	\$2.000,00
<b>Total parcial</b>		<b>\$6.000,00</b>
<b>4. Marketing y Promoción</b>		
Diseño de Marca y Material Gráfico	Creación de logotipo, imagen corporativa y material publicitario digital.	\$1.000,00

Campañas de Publicidad Digital	Publicidad en Google, redes sociales y SEO para posicionar la tienda online (durante los primeros 3 meses)	\$1.500,00
Estrategia de Marketing de Contenidos	Creación de contenidos educativos y promocionales sobre medicamentos y salud.	\$1.500,00
<b>Total parcial</b>		<b>\$4.000,00</b>
<b>5. Recursos humanos</b>		
Personal de Atención al Cliente (2 personas)	Salario mensual durante los primeros 6 meses	\$6.000,00
Personal de Gestión de Inventario y Logística	Salario de un encargado de logística (6 meses)	\$4.000,00
Equipo de Marketing Digital (1 persona)	Encargado de ejecutar las estrategias de marketing y campañas digitales (6 meses)	\$3.000,00
<b>Total parcial</b>		<b>\$13.000,00</b>
<b>6. Operación y Administración</b>		
Plataforma de Gestión de Pagos	Tarifas por transacción de la pasarela de pago (estimado sobre un 2.5% de ventas proyectadas)	\$1.000,00
Licencias de software	Herramientas de gestión como CRM, ERP, o software de gestión de clientes y procesos	\$1.000,00
Gastos Administrativos (servicios, transporte)	Gastos administrativos como servicios básicos y transporte (6 meses)	\$3.000,00
<b>Total parcial</b>		<b>\$5.000,00</b>
<b>Total del Proyecto</b>		<b>\$40.500,00</b>

Tabla 3 Presupuesto estimado para eCommerce Salud Digital

Elaborado por los autores

## CONCLUSIONES

Este proyecto muestra el potencial del comercio electrónico de medicamentos en Ecuador, pero también resalta la necesidad urgente de ajustar y modernizar las normativas para garantizar que este desarrollo sea seguro, equitativo y sostenible a largo plazo.

### Sobre el análisis regulatorio

La regulación del comercio electrónico de medicamentos en Ecuador necesita una actualización que refleje la realidad del mercado digital. Al integrar las normas de la LORCPM y la Ley Orgánica de la Salud en un marco legal coherente, se puede asegurar que la venta de medicamentos en línea no solo sea competitiva y justa, sino también segura y de alta calidad para todos los consumidores; además la entrevista con los especialistas en el tema regulatorio resalta la necesidad de ajustar el marco regulatorio actual para facilitar el crecimiento del comercio electrónico de medicamentos en Ecuador. Las reformas propuestas buscan flexibilizar las normativas existentes, agilizar los procesos de aprobación, implementar sistemas de trazabilidad más eficientes y garantizar la competencia justa en el mercado. Estas medidas permitirán que las plataformas de eCommerce operen de manera más efectiva, sin comprometer la seguridad de los consumidores ni la equidad en el mercado.

### Sobre el Impacto de las regulaciones en el mercado

Las regulaciones actuales en Ecuador tienen un impacto significativo en el comercio electrónico de medicamentos de venta libre. Por un lado, protegen al consumidor y aseguran la calidad de los productos, pero por otro, pueden limitar el crecimiento del mercado, reducir la accesibilidad y frenar la innovación. Es clave encontrar un balance que permita proteger a los consumidores sin ahogar el desarrollo del comercio electrónico en este sector.

- **Conclusión:** Se requiere flexibilizar las normativas para permitir que las plataformas digitales operen de manera eficiente, sin comprometer la seguridad del consumidor. La propuesta de reformas, como la agilización de procesos publicitarios y la creación de un sistema centralizado de trazabilidad digital, es clave para fomentar un entorno más favorable para el comercio electrónico.



### Sobre la seguridad y Calidad de los Medicamentos

Garantizar la seguridad y calidad de los medicamentos comercializados en línea es uno de los pilares fundamentales de la regulación actual. Sin embargo, la falta de implementación completa de sistemas de trazabilidad ha dejado un vacío en el control sobre el origen y autenticidad de los productos. La Resolución ARCSA-DE-030-2020-MAFG busca mejorar este aspecto, pero enfrenta desafíos operativos y financieros, especialmente para las pequeñas y medianas empresas.

- **Conclusión:** Para asegurar que los consumidores reciban medicamentos seguros, es crucial que se implementen mecanismos eficientes de trazabilidad que cubran todo el ciclo de vida del producto. El desarrollo de un sistema de trazabilidad digital es esencial para generar confianza en las plataformas de comercio electrónico y evitar la venta de medicamentos falsificados o de mala calidad.

### Sobre la protección de Datos Personales y Privacidad

La Ley Orgánica de Protección de Datos Personales vigente en Ecuador establece normas claras para la protección de la información sensible de los usuarios. Sin embargo, en el contexto del comercio electrónico de medicamentos, es necesario fortalecer las medidas para proteger tanto los datos personales como la información financiera de los pacientes. Actualmente, la gestión de datos por parte de las plataformas digitales no siempre cumple con los estándares internacionales de seguridad, lo que puede generar vulnerabilidades.

- **Conclusión:** Es indispensable adoptar mejores prácticas internacionales en cuanto a seguridad de la información, implementando medidas técnicas y organizativas que protejan los datos personales y financieros de los consumidores. La normativa debe adaptarse a las particularidades del comercio electrónico en el sector farmacéutico, garantizando la privacidad y la integridad de la información.

### Sobre el Modelo de Negocio y Sostenibilidad

El comercio electrónico de medicamentos en Ecuador enfrenta desafíos relacionados con los altos costos de implementación de sistemas de trazabilidad y los obstáculos regulatorios. Sin embargo, también presenta una oportunidad única para integrar las farmacias tradicionales con plataformas digitales, creando un ecosistema de salud más eficiente y accesible para la población.

- **Conclusión:** Para que este modelo sea sostenible, es necesario establecer alianzas entre farmacias tradicionales y plataformas digitales. Esto no solo impulsaría el crecimiento del comercio electrónico, sino que también facilitaría la integración con el sistema de salud, asegurando que los medicamentos estén disponibles de manera más eficiente y con altos estándares de calidad.

## **Conclusión basada en las hipótesis**

### **I. Impacto de la interpretación del entorno regulatorio en la seguridad del consumidor y el crecimiento del eCommerce**

La primera hipótesis, que plantea que una buena interpretación de las regulaciones puede equilibrar la seguridad del consumidor y el crecimiento del comercio electrónico, se confirma en este análisis. Si las plataformas que venden medicamentos en línea entienden bien y cumplen con las normativas, esto ayuda a que los productos que venden sean seguros y de calidad, lo que a su vez genera más confianza en los consumidores. Cuando se aplican bien las regulaciones, las plataformas pueden crecer de manera ética y sostenible, evitando prácticas que pongan en riesgo a los consumidores.

### **II. Desafíos y oportunidades de las regulaciones para el eCommerce farmacéutico.**

En cuanto a la segunda hipótesis, que menciona los desafíos y oportunidades que presentan las regulaciones actuales, los resultados confirman que, aunque las normas pueden ser un obstáculo al principio, también ofrecen oportunidades. Las reglas, como la trazabilidad y las restricciones de publicidad, son vistas como complicadas para muchos, pero al mismo tiempo garantizan que los productos que se venden cumplen con los estándares de calidad y seguridad.

Si bien cumplir con estas regulaciones puede ser difícil, las plataformas que logren adaptarse y cumplir con las normas ganarán la confianza de los consumidores. Esto, a largo plazo, es una ventaja, ya que les permite diferenciarse y ofrecer un valor agregado a sus potenciales clientes.

- **Conclusión:** En resumen, ambas hipótesis resultan ser correctas. Aunque las regulaciones presentan ciertos retos, también abren oportunidades para que el eCommerce farmacéutico crezca de manera ética y sostenible, siempre que se respeten las reglas y se priorice la seguridad del consumidor.

### **Conclusiones del proyecto sobre los objetivos planteados**

En base a los objetivos planteados en el proyecto sobre “Salud digital en el Ecuador; El impacto de la regulación en el comercio electrónico de medicamentos de venta libre”, se pueden extraer las siguientes conclusiones:

#### **Objetivo General:**

El análisis exhaustivo de la normativa legal vigente en Ecuador y su impacto en el comercio electrónico de medicamentos de venta libre permitió comprender cómo las regulaciones influyen directamente en las estrategias de ventas y marketing de las plataformas de eCommerce. Además, se identificaron áreas clave para proponer mejoras que optimicen el cumplimiento normativo y fortalezcan la confianza del consumidor en este nuevo modelo de negocio.

- **Cumplimiento del Objetivo General:** Se logró identificar que las restricciones legales actuales afectan la flexibilidad operativa de las plataformas digitales, y que las estrategias de ventas deben adaptarse constantemente para cumplir con los requisitos normativos. El estudio también reveló que la implementación de un sistema de trazabilidad más eficiente, junto con un enfoque más flexible en la regulación publicitaria, fortalecería la confianza del consumidor y mejoraría la competitividad del comercio electrónico farmacéutico.

#### **Objetivos Específicos:**

##### **a) Analizar el marco legal ecuatoriano para la venta de medicamentos de venta libre:**

El análisis del marco regulatorio ecuatoriano, incluyendo la Ley Orgánica de Salud y el Reglamento de Control del Mercado, reveló que las regulaciones actuales están más enfocadas en las farmacias físicas que en el comercio digital. La ausencia de una normativa adaptada a las plataformas digitales genera incertidumbre sobre el cumplimiento de los estándares regulatorios y dificulta la adopción de un comercio digital fluido y competitivo.

- **Conclusión:** Existe una necesidad urgente de adaptar las normativas para incluir de forma explícita las particularidades del comercio electrónico, permitiendo un mayor dinamismo y cumplimiento sin afectar la seguridad y calidad de los medicamentos.

**b) Evaluar el cumplimiento normativo en los eCommerce de medicamentos de venta libre:**

La evaluación del nivel de cumplimiento normativo mostró que las plataformas de eCommerce que venden medicamentos de venta libre enfrentan múltiples desafíos para alinearse con la normativa vigente. Los largos tiempos de espera para la aprobación de publicidad y la falta de un sistema de trazabilidad digital consolidado son factores que limitan su capacidad para cumplir con las regulaciones de manera eficiente.

- **Conclusión:** Se identificó que solo el 30% de las plataformas cuentan con sistemas de trazabilidad adecuados. Esto resalta la importancia de mejorar los procesos regulatorios y establecer un sistema centralizado para garantizar un mayor nivel de cumplimiento.

**c) Determinar el impacto de las regulaciones legales en las estrategias de ventas y marketing:**

Las regulaciones actuales han impactado fuertemente las estrategias de marketing y promoción de las plataformas digitales. El proceso largo y burocrático de aprobación publicitaria, junto con las restricciones en la información comercializable, ha limitado la capacidad de las empresas para realizar campañas dinámicas y adaptadas al entorno digital. A nivel de ventas, la incertidumbre normativa ha afectado la confianza de los consumidores, disminuyendo las conversiones en ventas.

- **Conclusión:** Las plataformas de eCommerce deben adaptar constantemente sus estrategias de marketing para cumplir con las normativas y, al mismo tiempo, lograr captar la atención de los consumidores. Esto requiere un equilibrio entre la promoción responsable y el cumplimiento normativo, destacando la importancia de agilizar los procesos de aprobación publicitaria y de información de los productos.

**d) Identificar los desafíos y oportunidades derivados de las regulaciones en el 48**

### **eCommerce de medicamentos:**

El estudio reveló que los desafíos principales están relacionados con la falta de un marco regulatorio específico para el comercio electrónico, la implementación costosa de sistemas de trazabilidad, y la lenta aprobación de publicidad. Sin embargo, también se identificaron oportunidades clave para mejorar la competitividad, como la creación de alianzas entre farmacias tradicionales y plataformas digitales, lo que podría facilitar la integración y ampliar el acceso a los medicamentos de venta libre en línea.

- **Conclusión:** Existen grandes oportunidades para fortalecer el comercio electrónico farmacéutico en Ecuador, siempre que las regulaciones se modernicen y las plataformas se adapten a estándares de transparencia, trazabilidad y seguridad de la información. Las alianzas estratégicas entre los actores del sector son esenciales para crear un ecosistema de salud digital eficiente.

### **Conclusiones Relacionadas con el Marketing Digital:**

En términos de marketing digital, el proyecto mostró que las regulaciones afectan directamente cómo las plataformas promocionan sus productos. El eCommerce depende de estrategias rápidas y ágiles para captar la atención de los consumidores, pero los largos tiempos de aprobación de campañas y la falta de claridad sobre lo que se puede o no promocionar limitan la efectividad de las estrategias. Las plataformas también se ven desafiadas a generar confianza en los consumidores, quienes a menudo se muestran escépticos sobre la seguridad y calidad de los medicamentos comprados en línea.

- **Conclusión:** Para mejorar las estrategias de marketing digital, es esencial que las regulaciones se adapten a las características de la publicidad en línea. Esto incluye la agilización de los tiempos de aprobación publicitaria y la creación de políticas claras que definan los límites de la promoción de medicamentos de venta libre en plataformas digitales.

## RECOMENDACIONES

Las recomendaciones específicas en el tema regulatorio fueron expuestas en el ítem Propuestas, pero es necesario desarrollar las siguientes recomendaciones generales para el resultado del proyecto:

1. Implementar reformas regulatorias que adapten las normativas actuales a las realidades del comercio digital. Estas reformas deben priorizar la trazabilidad, seguridad de datos y flexibilidad en la comercialización de medicamentos en línea.
2. Fortalecer la cooperación entre actores públicos y privados, fomentando la creación de alianzas que permitan compartir costos e infraestructura, especialmente en lo que se refiere a la trazabilidad y el cumplimiento normativo.
3. Promover campañas de educación para sensibilizar a los consumidores sobre el uso de plataformas de eCommerce para la compra de medicamentos, asegurando que conozcan sus derechos y los estándares de seguridad que deben exigir.
4. Fomentar la adopción de tecnología en las farmacias tradicionales para que puedan integrarse al ecosistema digital, facilitando un acceso más amplio a medicamentos de calidad y con trazabilidad garantizada.
5. Evaluar constantemente el impacto de las regulaciones en el comercio electrónico, a través de encuestas y estudios que midan el nivel de cumplimiento normativo y la satisfacción del consumidor, adaptando las normativas según sea necesario.

## Referencia Bibliográficas

- Ministerio de Relaciones Laborales. (2013). *Estatuto orgánico de gestión organizacional*. Quito.
- Defensoría del pueblo. (2015). LOTAIP Y REGLAMENTO 2015. QUITO, PICHINCHA, ECUADOR.
- Sarmiento Tenesaca, P. y. (2023). *El análisis de la falta de protección al consumidor con respecto a la compra-venta dentro del comercio electrónico y su eficacia en el Ecuador*. Cuenca: Universidad Católica de Cuenca.
- Mina Benalcázar, Y. L. (2021). *El E-COMMERCE y el impacto en los negocios de insumos médicos en tiempos de pandemia*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil: Facultad de Comunicación Social.
- Tulena Escudero, E. M. (2016). *Revisión de la literatura científica sobre publicidad de medicamentos de venta libre y comportamiento del consumidor*. Bogotá: Universidad del Rosario.
- ECUADOR, C. N. (18 de diciembre de 2015). *Ministerio de Salud Pública*. [www.salud.gob.ec](http://www.salud.gob.ec): <https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/2017/03/LEY-ORG%C3%81NICA-DE-SALUD4.pdf>
- Ecuador, P. d. (14 de julio de 2017). *Presidencia del ecuador*. [www.presidencia.gob.ec](http://www.presidencia.gob.ec): [https://www.presidencia.gob.ec/wp-content/uploads/2017/08/a2\\_REGLAMENTO\\_A\\_LEY\\_ORGANICA\\_DE\\_REGULACION\\_julio\\_2017.pdf](https://www.presidencia.gob.ec/wp-content/uploads/2017/08/a2_REGLAMENTO_A_LEY_ORGANICA_DE_REGULACION_julio_2017.pdf)
- ARCSA. (10 de mayo de 2021). *Agencia Nacional de Regulación, Control y vigilancia Sanitaria*. [www.controlsanitario.gob.ec](http://www.controlsanitario.gob.ec): [https://www.controlsanitario.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/05/Informe-AIR-No.-ARCSA-DTEEMCNP-2021-003-KNCA\\_Reforma-a-la-Resolucion-ARCSA-DE-030-2020-MAFG-Trazabilidad.pdf](https://www.controlsanitario.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/05/Informe-AIR-No.-ARCSA-DTEEMCNP-2021-003-KNCA_Reforma-a-la-Resolucion-ARCSA-DE-030-2020-MAFG-Trazabilidad.pdf)
- FDA. (08 de 07 de 2024). *U.S. FOOD & DRUGS*. [fda.gov](http://fda.gov): <https://www.fda.gov/drugs/information-consumers-and-patients-drugs/proceso-de-regulacion-y-aprobacion-de-medicamentos-de-la-fda-serie-de-videos>
- NABP. (2024). *National Association of Boards of Pharmacy*. [nabp.pharmacy](http://nabp.pharmacy): [https://nabp.pharmacy/?s=vipps&post\\_type=all](https://nabp.pharmacy/?s=vipps&post_type=all)
- Canada, G. o. (19 de junio de 2024). *Government of Canada*. [canada.ca](http://canada.ca):

- <https://www.canada.ca/en/health-canada/services/drugs-health-products.html>
- Europeo, P. (27 de abril de 2016). *General Data Protection Regulation*. gdpr-info.eu:  
<https://gdpr-info.eu/>
- ANVISA. (26 de 01 de 1999). *Agencia Nacional de Vigilancia Sanitaria*. gov.br:  
<https://www.gov.br/anvisa/pt-br>
- Ecuador, P. d. (13 de 11 de 2023). *COSEDE*. cosede.gob.ec: [https://www.cosede.gob.ec/wp-content/uploads/2023/12/REGLAMENTO-GENERAL-A-LA-LEY-ORG%C3%81NICA-DE-PROTECCION-DE-DATOS-PERSONALES\\_compressed-1.pdf](https://www.cosede.gob.ec/wp-content/uploads/2023/12/REGLAMENTO-GENERAL-A-LA-LEY-ORG%C3%81NICA-DE-PROTECCION-DE-DATOS-PERSONALES_compressed-1.pdf)
- 27, C. T. (octubre de 2022). *ISO*. iso.org:  
[https://www.iso.org/standard/27001?utm\\_source=google&utm\\_medium=ppc\\_paid\\_social&utm\\_campaign=am24-registration&gad\\_source=1&gclid=Cj0KCQjw8--2BhCHARIsAF\\_w1gzzi\\_yPLcYBR4abbhx7o9JHv54vrZTj1VHSZrcZjc\\_40AcsbIgtYIaArkHEALw\\_wcB](https://www.iso.org/standard/27001?utm_source=google&utm_medium=ppc_paid_social&utm_campaign=am24-registration&gad_source=1&gclid=Cj0KCQjw8--2BhCHARIsAF_w1gzzi_yPLcYBR4abbhx7o9JHv54vrZTj1VHSZrcZjc_40AcsbIgtYIaArkHEALw_wcB)

**Ministerio de Salud Pública del Ecuador.** (2019). Estrategias de Integración del Sistema Nacional de Salud. Disponible en: <https://www.salud.gob.ec>

**Corporación Financiera Nacional (CFN).** (2020). Guía para Negocios Sostenibles en Ecuador. Disponible en: <https://www.cfn.fin.ec>



## ANEXOS

**Entrevista: Experto en Regulación Farmacéutica en Ecuador**

**Entrevistado: Dr. Patricio Durán**

**Funciones que desempeña: Gerente de Operaciones de un prestigioso Laboratorio Farmacéutico Ecuatoriano**

**1. En su experiencia, ¿cuáles considera que son los principales desafíos que enfrenta el comercio electrónico de medicamentos de venta libre en Ecuador bajo la actual Ley Orgánica de Salud?**

- *Objetivo:* Identificar los obstáculos específicos que los expertos ven como las principales barreras regulatorias según la Ley Orgánica de Salud.

No hay un marco regulatorio completamente definido para el comercio electrónico, lo que genera incertidumbre sobre las normas que deben seguirse para cumplir con las disposiciones legales.

Las plataformas de comercio electrónico deben cumplir con estrictos requisitos de almacenamiento y transporte de medicamentos.

**2. ¿Cree que el Artículo 146 de la Ley Orgánica de Salud, que exige que solo los establecimientos autorizados puedan comercializar medicamentos, es adecuado para el entorno digital? ¿Por qué?**

- *Objetivo:* Obtener una visión crítica sobre si este artículo debería adaptarse mejor al comercio electrónico.

No, ya que podría beneficiarse de actualizaciones que tomen en cuenta las particularidades del comercio electrónico, permitiendo que las ventas en línea se realicen de manera segura, pero también ágil y competitiva.

**3. Desde su punto de vista, ¿cómo podría el proceso de aprobación de publicidad de 53**

**medicamentos en plataformas de eCommerce ser más ágil, sin comprometer la seguridad del consumidor?**

- *Objetivo:* Explorar posibles mejoras en el proceso de aprobación de publicidad regulado por el Artículo 9 del Reglamento de Control del Mercado.

Se podría introducir un sistema de preaprobación para contenido publicitario genérico o de uso común que cumpla con las regulaciones. Esto permitiría a las empresas utilizar ciertos formatos publicitarios sin tener que pasar por una revisión exhaustiva cada vez que lanzan una campaña.

**4. ¿Qué tan factible considera la implementación de un sistema de trazabilidad digital centralizado en Ecuador? ¿Qué obstáculos técnicos o regulatorios podrían surgir?**

- *Objetivo:* Evaluar la viabilidad y los posibles desafíos de establecer un sistema de trazabilidad digital robusto.

Considero que no sería tan factible debido a que la Normativa actual aún no contempla en detalle los sistemas de trazabilidad digital centralizada para medicamentos. Los costos asociados a la implementación de un sistema de trazabilidad digital pueden ser elevados, especialmente para pequeñas y medianas empresas.

**5. ¿Cuáles son las principales diferencias que observa entre la regulación de farmacias físicas y plataformas de eCommerce en el manejo y distribución de medicamentos?**

- *Objetivo:* Comparar las regulaciones existentes para identificar brechas o áreas donde el comercio electrónico podría necesitar regulaciones específicas.

Regulación y autorización, las Farmacias físicas deben contar con la autorización de la autoridad sanitaria, cumplir con requisitos específicos sobre infraestructura (espacio físico adecuado, almacenamiento seguro) y contar con personal capacitado, como farmacéuticos licenciados, que supervisen la venta de medicamentos. La regulación de plataformas de eCommerce es menos específica.

Relación con el consumidor, las Farmacias físicas el cliente puede interactuar directamente

con el farmacéutico, mientras que, en el entorno digital, el nivel de interacción directa con un profesional de la salud puede ser limitado.

**6. ¿Cómo podría el Artículo 14 del Reglamento de Control del Mercado, que trata sobre competencia desleal, adaptarse mejor al comercio electrónico para asegurar la transparencia y equidad?**

- *Objetivo:* Examinar cómo las normas de competencia podrían ajustarse para garantizar un mercado justo en el entorno digital.

El reglamento debe reforzar las medidas para evitar que productos falsificados o no autorizados se comercialicen en plataformas digitales.

Incluir medidas específicas que protejan a los competidores contra la explotación indebida de datos comerciales y evitar que las plataformas usen de manera desleal los datos de una empresa para obtener ventajas competitivas.

**7. ¿Considera que las plataformas de eCommerce de medicamentos están adecuadamente preparadas para cumplir con los estándares de seguridad y calidad exigidos por la Ley Orgánica de Salud? ¿Qué mejoras recomendaría?**

- *Objetivo:* Evaluar el nivel de preparación de las plataformas actuales y obtener recomendaciones para mejoras en la conformidad con las normativas.

Fortalecimiento de la regulación específica para eCommerce de medicamentos: La normativa actual debe ser adaptada para el entorno digital, abordando las particularidades del comercio electrónico de medicamentos.

**8. ¿Qué impacto cree que tendría la flexibilización del licenciamiento para plataformas de eCommerce sobre el acceso a medicamentos en zonas rurales o de difícil acceso?**

- *Objetivo:* Explorar cómo cambios en la regulación podrían mejorar el acceso a 55 medicamentos en áreas menos atendidas.

Acceso a una gama más amplia de productos, las plataformas de eCommerce pueden ofrecer una mayor variedad de medicamentos que las farmacias locales, incluyendo productos especializados que podrían no estar disponibles en áreas remotas.

La necesidad de llegar a áreas remotas puede impulsar mejoras en la logística y en las estrategias de distribución, beneficiando a todas las zonas y no solo a las rurales.

**9. ¿Qué opinión tiene sobre la posible integración de un sistema de notificación en línea para la aprobación de publicidad de medicamentos que ya han sido aprobados previamente?**

- *Objetivo:* Analizar la viabilidad y los beneficios de un sistema de notificación para agilizar la aprobación de publicidad en plataformas digitales.

Opinión favorable si el sistema cumple con las siguientes necesidades: Agilización del proceso, Accesibilidad y comodidad y Protección de datos.

**10. En su opinión, ¿cuáles serían las reformas más urgentes que deberían implementarse en el marco regulatorio ecuatoriano para facilitar el desarrollo del comercio electrónico de medicamentos, sin comprometer la seguridad del consumidor?**

- *Objetivo:* Recopilar ideas sobre reformas prioritarias y evaluar su potencial impacto en el sector.

Actualizar las leyes y reglamentos existentes para incluir directrices específicas para el comercio electrónico de medicamentos.

Crear un sistema de licenciamiento en línea para plataformas de eCommerce que facilite el proceso de aprobación y registro, asegurando que solo las plataformas que cumplan con los estándares de seguridad y calidad puedan operar.

## Resultados Encuesta Salud Digital

Id	Hora de inicio	¿Cómo percibe la competencia del comercio electrónico en la venta de medicamentos de venta libre en comparación con las farmacias físicas?	¿Qué tan familiarizado está con las regulaciones vigentes, como la Ley Orgánica de Salud y el Reglamento de Control del Mercado, que afectan la venta de medicamentos en línea?	En su opinión, ¿cómo afectan las regulaciones actuales al crecimiento del comercio electrónico de medicamentos en Ecuador?	¿Considera que el sistema de trazabilidad y control de calidad en las farmacias físicas es más eficiente que en las plataformas de comercio electrónico?	¿Qué cambios o modificaciones en las regulaciones actuales de competencia entre farmacias físicas y de comercio electrónico de medicamentos de venta libre...
1	03/09/2024 9:17	Poco competitiva	Muy familiarizado	Lo impulsan moderadamente	Algo más eficiente en farmacias físicas	Equidad en precios
2	03/09/2024 10:53	Algo competitiva	Poco familiarizado	No lo afectan ni positiva ni negativamente	Algo más eficiente en farmacias físicas	Tengan una mejor información
3	03/09/2024 20:08	Algo competitiva	Algo familiarizado	Lo impulsan moderadamente	Algo más eficiente en farmacias físicas	Mayor información sobre
4	03/09/2024 20:12	Muy competitiva	Muy familiarizado	Lo impulsan significativamente	Igual de eficiente en ambas	Agilidad en operaciones
5	03/09/2024 20:23	Muy competitiva	Algo familiarizado	Lo impulsan moderadamente	Algo más eficiente en farmacias físicas	Deberían tener los mismos precios en las dos tanto físicas y
6	04/09/2024 7:49	Algo competitiva	Poco familiarizado	No lo afectan ni positiva ni negativamente	Mucho más eficiente en farmacias físicas	Que hayan más pedidos en laboratorios para que se pueda hacer medicina
7	04/09/2024 11:54	Poco competitiva	Algo familiarizado	Lo impulsan moderadamente	Algo más eficiente en farmacias físicas	Mejorar descuentos promocionales.
8	04/09/2024 14:31	Muy competitiva	Muy familiarizado	Lo impulsan significativamente	Algo más eficiente en farmacias físicas	Que los cliente sean más
9	04/09/2024 14:36	Algo competitiva	Algo familiarizado	Lo limitan moderadamente	Algo más eficiente en farmacias físicas	Que sean igualmente de eficientes las farmacia físicas. Porque
10	04/09/2024 14:48	Algo competitiva	Poco familiarizado	No lo afectan ni positiva ni negativamente	Igual de eficiente en ambas	.
11	04/09/2024 15:25	Muy competitiva	No estoy familiarizado	Lo limitan moderadamente	Igual de eficiente en ambas	

12	04/09/2024 15:39	Algo competitiva	Poco familiarizado	No lo afectan ni positiva ni negativamente	Mucho más eficiente en farmacias físicas	Impulsar bajo redes instagram o tiktok.
13	04/09/2024 15:41	Algo competitiva	Algo familiarizado	Lo impulsan significativamente	Mucho más eficiente en farmacias físicas	
14	04/09/2024 15:44	Muy competitiva	Muy familiarizado	No lo afectan ni positiva ni negativamente	Igual de eficiente en ambas	Las nuevas tecnología s
15	04/09/2024 15:51	Muy competitiva	Muy familiarizado	Lo impulsan moderadamente	Igual de eficiente en ambas	Bajar los costos
16	04/09/2024 20:49	Algo competitiva	No estoy familiarizado	No lo afectan ni positiva ni negativamente	Igual de eficiente en ambas	
17	05/09/2024 7:58	Poco competitiva	No estoy familiarizado	No lo afectan ni positiva ni negativamente	Algo más eficiente en farmacias físicas	
18	05/09/2024 7:58	Algo competitiva	No estoy familiarizado	Lo impulsan moderadamente	Mucho más eficiente en farmacias físicas	
19	05/09/2024 7:58	Muy competitiva	Algo familiarizado	Lo impulsan moderadamente	Mucho más eficiente en farmacias físicas	
20	05/09/2024 8:37	Muy competitiva	Muy familiarizado	Lo impulsan significativamente	Mucho más eficiente en farmacias físicas	
21	05/09/2024 9:19	Algo competitiva	Algo familiarizado	Lo impulsan significativamente	Algo más eficiente en farmacias físicas	
22	05/09/2024 11:13	Muy competitiva	Muy familiarizado	Lo impulsan significativamente	Mucho más eficiente en farmacias físicas	Ninguna
23	05/09/2024 11:42	Muy competitiva	Poco familiarizado	Lo impulsan significativamente	Algo más eficiente en farmacias físicas	Sin novedad
24	05/09/2024 12:32	Muy competitiva	Muy familiarizado	Lo impulsan significativamente	Mucho más eficiente en farmacias físicas	Normalicen los precios
25	05/09/2024 12:42	Muy competitiva	Poco familiarizado	Lo impulsan significativamente	Mucho más eficiente en farmacias físicas	Igualar los precios
26	05/09/2024 12:43	Muy competitiva	No tengo opinión	Lo impulsan significativamente	Mucho más eficiente en farmacias físicas	
27	05/09/2024 12:45	Algo competitiva	Poco familiarizado	Lo impulsan moderadamente	Igual de eficiente en ambas	
28	05/09/2024 12:49	Algo competitiva	No estoy familiarizado	Lo limitan moderadamente	Igual de eficiente en ambas	

29	05/09/2024 13:54	Muy competitiva	No estoy familiarizado	Lo impulsan moderadamente	Mucho más eficiente en farmacias físicas	
30	05/09/2024 13:55	Algo competitiva	Algo familiarizado	Lo impulsan moderadamente	Igual de eficiente en ambas	
31	05/09/2024 13:55	Algo competitiva	Muy familiarizado	Lo impulsan moderadamente	Algo más eficiente en farmacias físicas	Más información exacta
32	05/09/2024 14:52	Muy competitiva	No estoy familiarizado	Lo limitan moderadamente	Mucho más eficiente en farmacias físicas	Servicio a domicilio sin r
33	05/09/2024 14:53	Muy competitiva	No estoy familiarizado	Lo impulsan significativamente	Igual de eficiente en ambas	
34	05/09/2024 15:52	Muy competitiva	No estoy familiarizado	Lo impulsan moderadamente	Algo más eficiente en farmacias físicas	
35	05/09/2024 16:08	Algo competitiva	Algo familiarizado	Lo impulsan moderadamente	Igual de eficiente en ambas	A mí parecer un poco de farmacias físicas con pe más confiable una exp compras en plataformas
36	05/09/2024 18:16	Muy competitiva	Algo familiarizado	Lo impulsan moderadamente	Algo más eficiente en farmacias físicas	
37	06/09/2024 9:19	Muy competitiva	Algo familiarizado	Lo impulsan moderadamente	Algo más eficiente en farmacias físicas	
38	06/09/2024 9:28	Poco competitiva	Poco familiarizado	Lo impulsan moderadamente	Algo más eficiente en plataformas de comercio electrónico 4	
39	06/09/2024 9:49	Muy competitiva	Algo familiarizado	Lo impulsan moderadamente	Mucho más eficiente en farmacias físicas	Que se cumpla con lo establecimientos de far menos 30 metros
40	06/09/2024 10:03	Muy competitiva	No estoy familiarizado	No lo afectan ni positiva ni negativamente	Algo más eficiente en plataformas de comercio electrónico 4	Debe haber control pa casos
41	06/09/2024 10:07	Algo competitiva	Algo familiarizado	Lo impulsan moderadamente	Algo más eficiente en farmacias físicas	Algunas cosas por mejo
42	06/09/2024 10:17	No tengo opinión	Poco familiarizado	Lo impulsan moderadamente	Mucho más eficiente en farmacias físicas	Que las medicinas qu certificadas
43	06/09/2024 11:08	Muy competitiva	Muy familiarizado	Lo impulsan moderadamente	Algo más eficiente en farmacias físicas	Si es de ayuda para pasa cuando se visita no ay pedido y retirarlo a tien


44	06/09/2024 11:15	Muy competitiva	Algo familiarizado	Lo limitan moderadamente	Mucho eficiente farmacias físicas	más en porque como hay comp este más economico
45	06/09/2024 11:19	Muy competitiva	No estoy familiarizado	Lo impulsan significativamente	Mucho eficiente farmacias físicas	más en
46	06/09/2024 11:26	Muy competitiva	Algo familiarizado	Lo impulsan significativamente	Algo eficiente farmacias físicas	más en
47	06/09/2024 13:40	Poco competitiva	No estoy familiarizado	Lo impulsan moderadamente	Mucho eficiente farmacias físicas	más en El manejo del mkt deb enfoque.
48	07/09/2024 14:31	Poco competitiva	Algo familiarizado	Lo impulsan moderadamente	Algo eficiente en plataformas de comercio electrónico 4	más en La flexibilidad de las re muy complicadas
49	07/09/2024 14:36	Algo competitiva	No estoy familiarizado	Lo impulsan moderadamente	Mucho eficiente farmacias físicas	más en Un mayor control de las regulación de ventas referente a venta libre c
50	07/09/2024 14:50	Muy competitiva	Algo familiarizado	Lo impulsan moderadamente	Igual de eficiente en ambas	Impulsar más las marca
51	07/09/2024 14:51	Algo competitiva	Algo familiarizado	No lo afectan ni positiva ni negativamente	Mucho eficiente farmacias físicas	más en
52	07/09/2024 15:38	Poco competitiva	Algo familiarizado	Lo limitan moderadamente	Algo eficiente en plataformas de comercio electrónico 4	más en Las regulares son muy c
53	07/09/2024 15:40	Muy competitiva	Algo familiarizado	Lo impulsan significativamente	Algo eficiente farmacias físicas	más en Variedad de productos
54	07/09/2024 15:46	Algo competitiva	Poco familiarizado	Lo impulsan moderadamente	Algo eficiente en farmacias físicas	más en
55	07/09/2024 16:09	Poco competitiva	Poco familiarizado	Lo impulsan moderadamente	Mucho eficiente farmacias físicas	más en Mayor difusión de limitaciones de produc online
56	09/09/2024 8:41	Algo competitiva	Algo familiarizado	Lo impulsan moderadamente	Algo eficiente en farmacias físicas	más en Ninguna
57	09/09/2024 8:46	Algo competitiva	Muy familiarizado	No lo afectan ni positiva ni negativamente	Mucho eficiente farmacias físicas	más en
58	09/09/2024 8:57	Muy competitiva	Algo familiarizado	Lo impulsan moderadamente	Igual de eficiente en ambas	



59	09/09/2024 8:58	Muy competitiva	Muy familiarizado	Lo impulsan moderadamente	Mucho eficiente en farmacias físicas	más en	Me parece que genial moderadas
60	09/09/2024 8:58	Muy competitiva	Algo familiarizado	Lo impulsan moderadamente	Igual de eficiente en ambas		El los estatutos de venta la venta de medicamentos tiendas físicas
61	09/09/2024 9:12	Algo competitiva	Algo familiarizado	Lo impulsan significativamente	Mucho eficiente en farmacias físicas	más en	Tenemos muchos cambios pienso que sería de establecido para no tener plazos
62	09/09/2024 12:00	Poco competitiva	Algo familiarizado	Lo limitan moderadamente	Igual de eficiente en ambas		Ser más competente
63	09/09/2024 12:03	Poco competitiva	No estoy familiarizado	Lo impulsan moderadamente	Mucho eficiente en farmacias físicas	más en	Más información en red
64	09/09/2024 12:05	Muy competitiva	Algo familiarizado	Lo limitan moderadamente	Mucho eficiente en farmacias físicas	más en	Ayudar con capacitación
65	09/09/2024 12:50	Muy competitiva	No estoy familiarizado	Lo impulsan significativamente	Mucho eficiente en farmacias físicas	más en	
66	09/09/2024 12:57	No competitiva	No estoy familiarizado	No lo afectan ni positiva ni negativamente	Mucho eficiente en farmacias físicas	más en	
67	09/09/2024 15:53	No tengo opinión	No tengo opinión	No lo afectan ni positiva ni negativamente	Mucho eficiente en farmacias físicas	más en	
68	09/09/2024 15:54	Muy competitiva	No estoy familiarizado	Lo impulsan significativamente	Mucho eficiente en farmacias físicas	más en	
69	10/09/2024 9:10	Algo competitiva	Muy familiarizado	Lo impulsan significativamente	Mucho eficiente en farmacias físicas	más en	
70	14/09/2024 15:22	Algo competitiva	Algo familiarizado	Lo impulsan moderadamente	Algo eficiente en farmacias físicas	más en	Se requiere más información
71	14/09/2024 15:23	Poco competitiva	Poco familiarizado	Lo impulsan moderadamente	Algo eficiente en farmacias físicas	más en	Más información
72	14/09/2024 15:24	Poco competitiva	No estoy familiarizado	Lo limitan moderadamente	Igual de eficiente en ambas		Se necesita información tema
73	14/09/2024 15:25	Algo competitiva	Algo familiarizado	Lo impulsan moderadamente	Igual de eficiente en ambas		Que sea más específica
74	14/09/2024 15:26	Poco competitiva	Poco familiarizado	No lo afectan ni positiva ni negativamente	Igual de eficiente en ambas		Ninguna
75	14/09/2024 15:24	Algo competitiva	Poco familiarizado	Lo impulsan moderadamente	Mucho eficiente en farmacias físicas	más en	Supervision en el control de los medicamentos

76	14/09/2024 15:26	Algo competitiva	Algo familiarizado	Lo impulsan moderadamente	Algo eficiente en farmacias físicas	más en Se necesita información
77	14/09/2024 15:27	Poco competitiva	No estoy familiarizado	Lo limitan moderadamente	Mucho eficiente en plataformas de comercio electrónico	más en Sería bueno que pongan y de fácil acceso
78	14/09/2024 15:28	No competitiva	No estoy familiarizado	Lo limitan moderadamente	Mucho eficiente en plataformas de comercio electrónico	más en Se necesita información
79	14/09/2024 15:29	Algo competitiva	Poco familiarizado	Lo impulsan moderadamente	Algo eficiente en farmacias físicas	más en Ninguna
80	14/09/2024 15:29	Poco competitiva	Poco familiarizado	Lo limitan moderadamente	Igual de eficiente en ambas	Nada
81	14/09/2024 15:29	Poco competitiva	No estoy familiarizado	Lo impulsan significativamente	Igual de eficiente en ambas	Control y supervisión
82	14/09/2024 15:29	Algo competitiva	Algo familiarizado	Lo impulsan moderadamente	Algo eficiente en farmacias físicas	más en Más información

## Autorización uso de entrevista Salud digital

 Outlook

---

**RE: Entrevista Salud Digital**

---

**Desde** Patricio Durán <patricio.duran@prophar.com>

**Fecha** Lun 16/9/2024 16:11

**Para** cristian gomez <cristianggr@hotmail.com>

Estimado Cristian,

Autorizado.

---

**De:** cristian gomez <cristianggr@hotmail.com>

**Enviado:** lunes, 16 de septiembre de 2024 10:44

**Para:** Patricio Durán <patricio.duran@prophar.com>

**Asunto:** Entrevista Salud Digital

Estimado Dr. Patricio Durán

Es muy grato para nosotros haber podido contar con la información tan valiosa que nos pudiste proporcionar en la entrevista desarrollada para el proyecto "Salud Digital: el impacto de las regulaciones en el comercio electrónico de medicamentos de venta libre" la experiencia y el conocimiento que nos transmitiste brindarán un sólido soporte al análisis que se ha desarrollado en esta investigación.

Adicionalmente por este medio también queremos solicitar tu autorización para poder mencionar tu nombre en el proyecto ya que esto permitirá dar mayor relevancia a los resultados obtenidos en el mismo

Saludos cordiales,

Cristian Gómez  
CI 1712027554  
Tel: 0992905017

Obtener [Outlook para iOS](#)