



UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA DE INGENIERÍA COMERCIAL

# **"Comportamiento Ético de las grandes cadenas farmacéuticas ubicadas en la ciudad de Chillán y Concepción"**

MEMORIA PARA OPTAR AL TÍTULO DE INGENIERO COMERCIAL.

Daniela Alejandra Salfate Zúñiga  
Patricia Jeannette Pérez Bustos

Profesor Guía: Omar Eduardo Acuña Moraga



UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA INGENIERÍA COMERCIAL

Chillán, 10 de marzo de 2017.

### Informe: Memoria de Título

En relación a la evaluación de la Memoria para optar al Título de Ingeniero Comercial, denominada "COMPORTAMIENTO ÉTICO DE LAS GRANDES CADENAS FARMACEÚTICAS UBICADAS EN LA CIUDAD DE CHILLÁN Y CONCEPCIÓN" de las alumnas Patricia Jeanette Pérez Bustos y Daniela Alejandra Salfate Zúñiga.

Teniendo en cuenta las exigencias de la Carrera de Ingeniería Comercial y en especial las referidas a la actividad de titulación, la comisión de examinación califica el presente informe con 6,5 puntos (escala de 1 a 7).

Atentamente,

**Omar Acuña Moraga**  
Profesor Guía

**Alvaro Acuña Hormazábal**  
Profesor Informante

**Alvaro Acuña Hormazábal**  
Jefe de Carrera

- c.c. - Jefe de Carrera de Ingeniería Comercial  
- Alumnos(as)  
- Archivo

## Índice I

Resumen Ejecutivo.....	7
1. Formulación del problema .....	8
2. Justificación.....	9
3. Formulación Objetivos.....	10
3.1 Objetivos generales .....	10
3.2 Objetivos específicos.....	10
4. Discusión Bibliográfica.....	11
Capítulo 1: Marco Teórico sobre comportamiento Ético .....	13
1.1 Concepto de responsabilidad social .....	13
1.2 Historia de la Responsabilidad Social.....	14
1.3 Teorías de la Responsabilidad Social.....	15
1.4 Comportamiento Ético .....	20
1.5 Concepto Ético .....	21
1.6 Código de Ética .....	22
1.7 Stakeholders .....	23
1.7.1 Internos.....	23
1.7.2 Externos.....	24
Capítulo 2: Antecedentes de las Farmacias .....	25
2.1 Definición del Sector Industrial .....	25
2.2 Origen de las Farmacias .....	30
2.2.1 Salcobrand.....	31
2.2.2 Cruz Verde .....	32
2.2.3 FASA (Ahumada) .....	33
2.3 Antecedentes de colusión relacionadas con dichas farmacias.....	34
2.3.1 Colusión .....	34
2.3.2 Demandas .....	35
Capítulo 3: Marco Metodológico .....	37
3.1 Tipo de investigación .....	37
3.2 Tipo de estudio .....	37

3.3 Sujeto de estudio .....	38
3.4 Alcance Estudio .....	39
3.4.1 Ciudad de Chillán.....	39
3.4.2 Ciudad de Concepción .....	40
3.5 Instrumento .....	41
3.5.1. Desarrollo de principios éticos.....	43
3.5.2. Difusión de los principios éticos en la Empresa.....	43
3.5.3. Prácticas de los principios éticos con la competencia.....	44
3.5.4. Prácticas de los principios éticos con los proveedores.....	44
3.5.5. Prácticas de principios éticos con personal subcontratado.....	45
3.5.6. Prácticas principios éticos con el Gobierno.....	45
3.5.7. Prácticas de los principios éticos con los trabajadores.....	45
3.6 Validación Instrumento .....	46
3.7 Fuentes de Información.....	47
3.7.1 Fuentes primarias .....	47
3.7.2 Fuentes secundarias.....	47
3.8 Formas de procesar los datos .....	47
Capítulo 4: Resultados .....	49
4.1 Descripción de Resultados .....	49
4.2 Análisis de Resultados .....	52
4.2.1 Análisis de los resultados área temática Desarrollo de los principios éticos.....	54
4.2.2 Análisis de los resultados área temática Difusión de los principios éticos en la empresa	56
4.2.3 Análisis de los resultados área temática Practica de los principios éticos con la competencia.....	58
4.2.4 Análisis de los resultados área temática Practica de los principios éticos con los proveedores. ....	60
4.2.5 Análisis de los resultados área temática Practica de principios éticos con personal subcontratado. ....	62
4.2.6 Análisis de los resultados área temática Practica de principios éticos con el gobierno ...	64
4.2.7 Análisis de los resultados área temática Practica de principios éticos con sus trabajadores. .....	66

# Comportamiento Ético de las grandes cadenas Farmacéuticas ubicadas en la ciudad de Concepción y Chillán

2017

Capítulo 5: Propuestas.....	68
5.1 Propuestas generales por área temática .....	68
5.1.1 Desarrollo de principios éticos.....	68
5.1.2 Difusión de los Principios éticos en la Empresa .....	68
5.1.3 Práctica de los principios éticos con la competencia.....	68
5.1.4 Práctica de los principios éticos con proveedores .....	69
5.1.5 Práctica de principios éticos con personal subcontratado. ....	69
5.1.6 Prácticas de principios éticos con el Gobierno.....	70
5.1.7 Práctica de principios éticos con sus trabajadores.....	70
5.2 Propuestas específicas para cada una de las farmacias .....	71
5.2.1 Farmacia Ahumada .....	71
5.2.2 Farmacia Salcobrand.....	72
5.2.3 Farmacias Cruz Verde.....	73
5.3 Propuestas generales para las farmacias.....	74
Conclusiones .....	75
Bibliografía .....	77
Anexos.....	79
Anexo 1: Instrumento.....	79
Anexo 2: Tablas de las áreas temáticas por ciudad .....	84
1. Área temática Desarrollo de los principios éticos en la ciudad de Chillán. ....	84
1. Área temática Desarrollo de los principios éticos en la ciudad de Concepción. ....	84
2. Área temática Difusión de los principios éticos en la empresa en la ciudad de Chillán. ....	85
2. Área temática Difusión de los principios éticos en la empresa en la ciudad de Concepción. ....	85
3. Área temática Práctica de los principios éticos con la competencia en la ciudad de Chillán. ....	86
3. Área temática Práctica de los principios éticos con la competencia en la ciudad de Concepción.....	86
4. Área temática Práctica de los principios éticos con los proveedores en la ciudad de Chillán. ....	87
4. Área temática Práctica de los principios éticos con los proveedores en la ciudad de Concepción.....	88

5. Área temática Práctica de principios éticos con personal subcontratado en la ciudad de Chillán.....	89
5. Área temática Práctica de principios éticos con personal subcontratado en la ciudad de Concepción.....	89
6. Área temática Práctica de principios éticos con el gobierno en la ciudad de Chillan.....	90
6. Área temática Práctica de principios éticos con el gobierno en la ciudad de Concepción....	90
7. Área temática Práctica de principios éticos con sus trabajadores en la ciudad de Chillán... 91	
7. Área temática Práctica de principios éticos con sus trabajadores en la ciudad de Concepción.....	92

## Índice II

Figura 1: Industria Farmacéutica.....	26
Figura 2: Tipos de Farmacias.....	28
Figura 3: Venta de Medicamentos por tipo de farmacia.....	29
Figura 4: Alcance de Estudio en la Ciudad de Chillán.....	40
Figura 5: Alcance de Estudio en la Ciudad de Concepción.....	41
Figura 6: Farmacias Encuestadas.....	50
Figura 7: Interés recepción de resultados.....	51
Figura 8: Profesión.....	52

Tabla 1: Número de Farmacias por región.....	27
Tabla 2: Estadístico de Fiabilidad.....	49
Tabla 3: Cantidad de Farmacias por ciudad.....	50
Tabla 4: Desempeño promedio por dimensión.....	53
Tabla 5: Tabla de Evaluación.....	53
Tabla 6: Área temática Desarrollo de los principios éticos.....	55
Tabla 7: Área temática Difusión de los principios éticos en la empresa.....	57
Tabla 8: Área temática práctica de los principios éticos con la competencia.....	59
Tabla 9: Área temática Práctica de principios éticos con los proveedores.....	61
Tabla 10: Área temática Práctica de principios éticos con personal subcontratado.....	63
Tabla 11: Área temática Práctica de principios éticos con el gobierno.....	65
Tabla 12: Área temática Práctica de principios éticos con sus trabajadores.....	67

## Resumen Ejecutivo

El objetivo principal de esta memoria es analizar el comportamiento ético de las grandes cadenas farmacéuticas en la ciudad de Chillán y Concepción. Buscando la oportunidad de poder encontrar las razones que puedan explicar la principal problemática.

Esta memoria de título, se desarrollará en base a las tres grandes cadenas farmacéuticas, Cruz Verde, Salcobrand y Ahumada, las cuales se dedican a la comercialización de medicamentos tanto de primera necesidad hasta artículos de belleza

El problema principal en el cual se enfoca la investigación es la falta de principios éticos en las que se han visto involucradas dichas empresas. Como es el caso de colusión entre otros inconvenientes, es por ello que a través de un estudio minucioso se realiza la investigación aplicando una encuesta de carácter presencial en cada farmacia mencionada, en las cuales se evaluara su comportamiento ético y qué actividades realizan para llevar un buen uso del mismo.

Dada la ubicación geográfica en la cual se realizara la investigación, la localización en donde se aplicara el instrumento serán las ciudades de Chillán y Concepción, buscando realizar un análisis y comparar los comportamientos de las farmacias en dichas ciudades.

Esta memoria se realizara de acuerdo a las pautas de investigación de tipo exploratorio, de corte transversal, dada la poca información que se ha recolectado durante este periodo. La principal fuente de información primaria son las encuestas realizadas a trabajadores de las farmacias, químicos farmacéuticos y vendedores, también los conocimientos adquiridos durante la formación profesional.

Principalmente el mercado en donde se establece la investigación es la parte centralizada tanto en Chillán como en Concepción, por la sencilla razón de que en ambas partes en estos lugares es donde se localiza la gran parte de las cadenas farmacéuticas estudiadas.

También además de realizar todo este análisis se espera que el lector pueda conocer en si las tres empresas, la industria farmacéutica en el mercado Chileno, entre otras variables.

Finalmente la memoria de título, sugiere que para futuras generaciones este estudio se pueda ampliar y que haya confianza en realizarlo que por muy difícil que sea, dado la sensibilidad del tema tanto para los consumidores como para las empresas, es un contenido necesario a investigar, que los clientes y consumidores conozcan más allá de lo que se pasa en los noticieros que aprendan y puedan ver la perspectiva desde los trabajadores que son parte importante de las empresas.

## Antecedentes Generales de la Investigación

### 1. Formulación del problema

En la actualidad se han presentado una serie de acontecimientos donde se han visto involucradas las Farmacias (Cruz Verde, Ahumada y Salcobrand), lo que ha provocado descontento entre los consumidores debido a que estos hechos han llevado a que las cadenas farmacéuticas establecieran una colusión de acuerdo en la fijación de sus precios en medicamentos de primera necesidad, estas prácticas poco éticas por parte de dichas empresas son muestras de que los valores, o tal vez el código de ética<sup>1</sup> planteado no se están cumpliendo o implementado como debieran, sabemos que hay personas que independiente del valor del medicamento deben comprarlo de igual forma en el diario vivir y son los mayores afectados con esta colusión.

*“Este mecanismo derivó en que las tres cadenas alzaron concertadamente los precios de los medicamentos y de esta forma alteraron los valores que habrían tenido en caso de que hubiera seguido operando entre ellas una competencia real”, señala el auto de apertura del juicio oral del caso”(Jessica Marticorena, 2005).*

En un principio estas prácticas eran desconocidas por los consumidores, pero luego tras unas series de investigaciones la información se presentó por parte de los medios de comunicación, es por ello que se desea hacer una investigación del comportamiento ético de las farmacias para ir al trasfondo de dicha problemática, identificar desde la base de

---

<sup>1</sup> Código de ética: Es una guía que orienta y facilita la comprensión de los principios y valores de alguna empresa.



acuerdo a diferentes terminologías e instrumentos que serán aplicados a los diferentes trabajadores que participan en las actividades de venta de los medicamentos y con ello poder encontrar esas falencias de acuerdo a las actividades éticas que debiesen ser base en las empresas mencionadas.

## 2. Justificación

En la actualidad el sector industrial farmacéutico está liderado por tres grandes cadenas las cuales abarcan casi el 95% del mercado Chileno, unos de los grandes problemas en los que se han visto involucradas estas farmacias ha sido la colusión y sus comportamientos pocos éticos frente a sus consumidores. (Ministerio de Salud e Instituto de Salud Pública, 2016)

Esta problemáticas vienen desde algunos años en donde se detectó que las farmacias realizaban alzas de precio en al menos 220 medicamentos, principalmente para tratar enfermedades crónicas, siendo los consumidores los más afectados, sin embargo, estas prácticas no eran conocidas hasta mayo del 2008 en donde la fiscalía nacional comenzó dicha investigación, todo esto se dio a conocer tras una denuncia de la Subsecretaría de Salud Pública.

Tras años de investigación se declara que estas empresas obtuvieron alrededor de 41 millones de dólares de ganancias por parte de toda la venta de medicamentos, tras presentar la demanda el Séptimo Juzgado de Garantía ordenó a los imputados a cancelar multas y participar en clases de ética, orden que hoy en la actualidad aún está en tela de juicio. Entregada esta premisa, se determinó realizar una investigación del mercado farmacéutico, para conocer y comparar el comportamiento ético de acuerdo a esta problemática, específicamente se realizará en las farmacias ubicadas en la ciudad de Chillán y Concepción. En la presente investigación se aplicará un instrumento, a través del cual se consultará sobre prácticas utilizadas por las farmacias asociadas al comportamiento ético, dicho cuestionario se aplicará a los stakeholders internos, químicos farmacéuticos y vendedores, dado que es un instrumento de auto diagnóstico y según la teoría de los grupos de interés es de gran trascendencia el papel que las partes relacionadas de las empresas ha

cochado en los últimos años, destacando una manifiesta concurrencia de los participantes en el desarrollo de la empresa y su consecuente contribución a la comunidad es por ello que se aplicará a los grupos de interés interno para conocer el punto de vista de estos y desde esa perspectiva realizar el análisis. Igualmente se deberá estudiar el concepto de ética y cómo se debería comportar este tipo de negocios. Con este estudio se busca conocer el comportamiento ético de dichas empresas y realizar un análisis de estas en ambas ciudades ya que hoy en día el comportamiento de las cadenas farmacéuticas ha causado descontentos entre los consumidores dado los eventos que han aparecido con respecto a ellas, con este estudio se pretende informar a la comunidad respecto esta problemática.

Además, con esta investigación se pretende demostrar todas aquellas competencias tanto generales como profesionales desarrolladas a lo largo de la formación académica y contribuir a posteriores investigaciones relacionadas con el tema.

### **3. Formulación Objetivos**

#### **3.1 Objetivos generales**

- Analizar el comportamiento Ético de las grandes cadenas farmacéuticas ubicadas en la ciudad de Chillán y Concepción.

#### **3.2 Objetivos específicos**

- Describir la industria de las farmacias de las ciudades de Chillán y Concepción.
- Describir dimensiones y prácticas éticas en las farmacias de las ciudades de Chillán y Concepción.
- Diagnosticar el comportamiento ético de las farmacias en las ciudades de Chillán y Concepción.
- Comparar el comportamiento ético de las farmacias de Chillán y Concepción.
- Proponer acciones de mejoras sobre el comportamiento ético de las farmacias en ambas ciudades.

#### 4. Discusión Bibliográfica

Rodríguez. M y Bustamante. Lozano. Proponen un artículo respecto al desarrollo de competencias para el comportamiento ético-gerencial: con un enfoque de responsabilidad. El propósito de la investigación es estudiar la ética y la responsabilidad que tienen los actos frente al correcto o incorrecto comportamiento, tras resultados se toma como conclusión que la ética es la base para que las personas logren un comportamiento aceptable.

Chavarrí y Guajardo. Proponen en la revista que La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) una nueva visión de la gestión estratégica y de la ética corporativa de las organizaciones, donde el cambio tecnológico, económico y cultural, han terminado por redefinir la relación que éstas tienen con sus públicos y con el entorno. Lo que significa que las Empresas tienen mayor responsabilidad frente a los consumidores o clientes dado que las exigencias por parte de los mismos son mayores por el grado que de conocimiento que tienen, gracias a los medios de comunicación y el mejor acceso a internet.

Libro Verde, Lo que busca es fomentar en la Unión Europea la responsabilidad social de las empresas a nivel nacional, sobre cómo aprovechar el máximo experiencias existentes. Además define el término de Responsabilidad Social de las empresas como la integración voluntaria por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus interlocutores.

Friedman (1962) Señala que la única responsabilidad social de los gerentes es aumentar al máximo las utilidades obtenidas por la empresa para sus accionistas, destacando además que el comportamiento socialmente responsables es más propio de las personas que de las organizaciones. Esta es una definición de responsabilidad social poco ética porque hasta qué punto harán las empresas para lograr alcanzar la maximización de las utilidades.

Singer, Peter (Ética para vivir mejor. Editorial Ariel S.A. Barcelona. 1995). Propone en su libro los beneficios que trae consigo llevar una vida ética que beneficie a la comunidad, menciona que buena parte de la conducta ética es compatible con el cuidado de los propios intereses, hablando desde su propia experiencia para dar a conocer al lector la importancia de la ética en la vida. Lo que lo llevo a realizar este libro y sobre este tema fue lo que le inculco su padre respecto la ética y como él se comportaba de acuerdo a este principio.

## Capítulo 1: Marco Teórico sobre comportamiento Ético

### 1.1 Concepto de responsabilidad social

Se entiende por responsabilidad social como el compromiso, obligación y deber que poseen los individuos y empresas voluntariamente de contribuir para una sociedad más justa y proteger el medio ambiente.

"Ser socialmente responsable no significa solamente cumplir plenamente las obligaciones jurídicas, sino también ir más allá de su cumplimiento invirtiendo «más» en el capital humano, el entorno y las relaciones con los interlocutores" (Libro Verde, 2001)

Además de cumplir con el tema legal, político, económico, hay que tener presente que otro punto a invertir como Empresa es en el capital humano, el medio ambiente y además poseer una mejor relación con sus grupos de interés, hay que ir adecuando las actividades en torno a las nuevas necesidades que va presentando la comunidad.

En la actualidad la competitividad es la capacidad que tienen las empresas de entrar a un mercado y mantenerse en ellos, lo cual no depende solo de su tecnología, procesos productivos, de su gestión financiera y experiencia en el rubro industrial sino también de su comportamiento en materia de respeto y cuidado del medio ambiente, de la comunidad y de sus trabajadores, como personas con intereses, motivaciones, capacidades, necesidades de desarrollo y sujetos de derechos; individuales y colectivos.

Diversos estudios demuestran que aquellos que invierten en empresas responsables a largo plazo ganan más, existe la hipótesis del Management,<sup>2</sup> que dice "Si tratas bien a tus empleados, ellos trabajan mejor; si das buen trato a tus clientes, ellos se quedan contigo". (Mercurio, 2002).

Según el autor Chavarri y Guajardo (2006) Los ciudadanos poseen en la actualidad mayor información, exigiendo mayor transparencia, respeto por el medio ambiente, y un trato justo de las personas. "Dentro de ello, los medios de comunicación manejan un rol

---

<sup>2</sup> Management: Técnica de dirección y gestión de empresas.

importante en la vida de cualquier organización, y ellos en sus clientes, usuarios y públicos relacionados.

Todo en la actualidad ha ido avanzado y las necesidades transformando hoy las personas exigen mayor cuidado en el ambiente en la empresa y demás. Por lo que el correcto cumplimiento respecto a la responsabilidad que los directivos ejercen es mayor y se esperó que socialmente tales respondan por esos requerimientos.

La experiencia, principalmente internacional, avala el hecho de que la conducción socialmente responsable construye fidelidad, enriquece la imagen corporativa y contribuye a la rentabilidad corporativa en el largo plazo.

## 1.2 Historia de la Responsabilidad Social

La responsabilidad social empresarial (RSE), como una preocupación social o estrategia de acción social empresarial, tiene una larga trascendencia. Los primeros pasos fueron desplegados por los Estados y la Iglesia Católica, quienes promovieron e instalaron en la sociedad de fines del siglo diecinueve y comienzos del veinte, el concepto de trabajador como sujeto de derechos: derecho a un trabajo, a un salario y a un trato justo. Los Estados, a través de la legislación laboral impusieron normas protectoras; y la Iglesia Católica, a través de su Doctrina Social promovió una conciencia ética entre los empresarios. Ambas acciones dieron indicaciones a las empresas acerca de su deber de desarrollar sus actividades de una forma socialmente responsable, principalmente, en su ámbito interno, es decir, en la relación con sus trabajadores.

La RSE se originó por la preocupación por parte de los individuos, las autoridades públicas e instituciones de los daños causados al medio ambiente producto de la actividad económica y es por ello que presionan a los responsables de las empresas a cumplir los requisitos ambientales, donde el estado creó leyes ambientales y verifica su aplicación y cumplimiento.

La historia de la responsabilidad social no tiene un inicio fijo, sin embargo, con el fin de marcar algún antecedente, se podría decir que hay documentos que datan del siglo XIX y a veces anteriores, y que dan fe de acciones por parte de las compañías en favor de sus trabajadores.

El nacimiento de la Organización de las Naciones Unidas y posteriormente el surgimiento de los Derechos Humanos servirán como una base sólida para que se genere una mayor conciencia social.

Hoy, alrededor del mundo; se habla ya de una manera sólida de sustentabilidad; se han realizado grandes documentos como el Libro Verde y el Blanco; y se han publicado guías extraordinarias como las Directrices de la OCDE<sup>3</sup>

La RSE no es estática y seguirá cambiando y nuevos acontecimientos habrán de sumarse, dado que la vida empresarial va pasando por diferentes procesos en donde el entorno está cumpliendo un rol social mucho más fuerte, haciendo hincapié en el medio ambiente y salud de las personas.

### **1.3 Teorías de la Responsabilidad Social**

Como desde hace años la función principal de las organizaciones ha sido crear valor para sus propietarios, por ello y de acuerdo con esta importante misión de las firmas Friedman (1962) señala que la vital responsabilidad social de las empresas es la de maximizar la riqueza para el accionista cuando se encuadre dentro del marco legal a que estas se encuentren sujetas y sin ser objeto de una conducta fraudulenta.

Se ha venido conociendo que la Responsabilidad social de la Empresa (RSE) hasta ahora sigue basada en la idea de la máxima ganancia, sin embargo, ese beneficio que se obtiene debe ser más colectivo, distribuyéndolo justamente a más agentes, además, de tomar en cuenta aspectos adicionales y no solamente los beneficios económicos. Las actividades que

---

<sup>3</sup>OCDE: Organización para la cooperación y el desarrollo económico.

la empresa realice deben estar consideradas dentro del marco que demuestre a sus grupos de interés el empleo de buenas prácticas con miras de mejoramiento de la calidad de los tres ámbitos de acción en que impacta estos son el aspecto social, medioambiental y económico.

La RSE se realiza en cuatro niveles que deben atenderse tales como:

- 1.- Estimular a la industria para mejorar su desempeño ambiental y social a través de iniciativas voluntarias que incluyan sistemas de gestión ambiental, códigos de conducta, certificación, directrices sobre informes de sostenibilidad y otros estándares, entre otros.
- 2.- Proporcionar el diálogo entre empresas y comunidades, incluidos todos sus participantes.
- 3.- Incorporar el desarrollo sostenible en la toma de decisiones de la organización, y
- 4.- Desarrollar asociaciones y programas con base en los lugares de trabajo que incluyan educación y entrenamiento.

Ahora hay mayor preocupación por el entorno y su cuidado, no solo pensado en el momento actual sino tomando en cuenta el futuro que depende de la prevención y la explotación en la sustentabilidad de los recursos y las actividades de las organizaciones.

### **1.3.1 Teoría de los Stakeholders**

Para la teoría de los grupos de interés es de gran trascendencia el papel que las partes relacionadas de las organizaciones ha cobrado en los últimos años, destacando una manifiesta concurrencia de los partícipes en el desarrollo de la empresa y su consecuente contribución a la comunidad en que se encuentran como un importante actor social preocupado por las nuevas exigencias y problemas emergentes de la sociedad en pro de un estado de bienestar general actual y futuro.

Las formas en que se establece esta interrelación con la empresa son mediante el diálogo que, en ocasiones, ésta propone a los grupos que ha identificado y que mantiene a raíz de la ininterrumpida relación que se establece entre ellos.



Argandoña (1998) señala que para que demos sentido a la RSE en la empresa “toda relación social llevará consigo una dimensión del bien común”. Él apoya esta teoría, considerando que el deber de las partes relacionadas principalmente las internas tal y como lo reconoce Rovira (2002). Es contribuir al fin de la empresa y con ello “aportar su bien común, con las prestaciones concretas” propiciando las condiciones para que cada “partícipe reciba de la empresa aquello que razonablemente espera de ella y a lo que tiene derecho por su contribución”. Su idea consiste en tomar en cuenta los intereses de todos los implicados no solamente de los propietarios para así lograr los objetivos de la empresa, el fin de la empresa girara, de alguna manera, en función de lo que cada stakeholders espere recibir.

Rovira (2002) dice que “la teoría de los stakeholders ofrece una visión más realista de las interacciones entre la empresa y su entorno socio-político”, aunque la identificación de las partes relacionadas, “puede ser difícil”. Así como el proceso de diálogo y compromiso con partícipes será de delicada administración en caso de haber grupos con intereses opuestos y, por tanto, un distinto nivel de atención a los mismos, atendiendo principalmente a demandas sociales de partícipes clave.

### **1.3.2 Teoría de la Legitimación**

Esta teoría nace de la existencia de un contrato social entre la empresa y la sociedad, y es el resultado de la aplicación del estudio de los negocios éticos. La legitimación en los negocios subsiste en la organización cuando los objetivos y modos de operar son acordes con las normas sociales y los baluartes de la comunidad.

La empresa en esta idea se configura y expresa con un enfoque institucional considerada como organización social coordinadora de recursos y con capacidad de influencia, incluso en la legislación, los gustos y preferencias de los consumidores y en la opinión pública, yendo más allá que la teoría de stakeholders. En esta teoría se dice que, el quehacer empresarial se ajusta a partir del sistema de valores en que una sociedad se ha establecido en su devenir, considerando una visión más amplia de sus precedentes y expectativas

identificando las actuaciones que las organizaciones habrán de considerar entre sus objetivos con identificación total a su entorno.

De acuerdo con la idea de Gray et. (1996) en la teoría de los partícipes se introduce una segunda variante en la que no sólo se toman en cuenta las necesidades y posibilidades de los stakeholders, sino que va más allá y añade a dicha concepción teórica, conflictos y disentimientos. Se argumenta que la empresa puede solamente compenetrarse con la sociedad si su sistema de valores es congruente y acorde con esta última, lo que representa una cantidad importante de amenazas a la legitimidad de la organización, sí ésta no las considera en forma idónea y oportuna.

La legitimación del sistema de valores en el que la empresa se constituye debe estar muy por encima de las propias tradiciones y expectativas que la sociedad tiene y debe adaptarse constantemente a su entorno, requerimientos y preferencias garantizando la atención inmediata de las necesidades de cada uno de los participantes, e incluso excediendo las perspectivas de los grupos de interés (que quizá sean muy cambiantes) y a las que deberá anticiparse oportunamente con una actuación proactiva adecuada.

### **1.3.3 Teoría Institucional**

La perspectiva de la teoría institucional es más amplia que la teoría de la Legitimación. En lugar de explorar directamente el sistema de baluartes de la sociedad, contempla el patrón de las instituciones establecidas como representación simbólica del sistema de valores sociales.

Los grupos de interés y los motivos personales que se involucran dentro de la empresa, forman parte central de la discusión corporativa. No se atiende a las necesidades dispersas o individuales, sino agrupadas y determinadas por las prioridades que al conjunto, institucionalmente, le resultan más convenientes y con resultados más generales.

Señalando que los implicados pueden llegar a acuerdos voluntarios para establecer los parámetros acerca de la revelación de información que las organizaciones proporcionen a sus grupos, enmarcada dentro de los acuerdos y regulaciones determinados previamente por

los intereses de todos, en base al principio del bienestar general. O bien, puede conformarse, a su vez, un grupo selecto que disponga de autoridad para asumir los cargos que determinarán los modos de actuar que queden legalmente establecidos por ellos, con base en la representación que les ha sido confiada para sancionar las conductas observadas (Ruiz, 1994).

En esta teoría se crea el análisis institucional de la RSE como un proceso desde dentro, tomando en consideración el dominio y el control que les confiere su capacidad institucional concedida por sus representados para afrontar las decisiones y los costos de su actuación.

#### **1.3.4 Teoría de la dependencia de recursos**

Ésta teoría busca maximizar el poder de las organizaciones basada en el intercambio de recursos. En las corporaciones se propicia la búsqueda de relaciones entre los distintos grupos de una sociedad, y de sus partícipes, y se origina una relación de sumisión de unos a otros para cumplir su fin: para obtener los recursos necesarios.

Dentro de dichas relaciones, las empresas intentan cambiar dichas inferioridades a su propio beneficio, creando dependencia a otros a su vez. Dentro de esta perspectiva, las corporaciones están a la expectativa posicionando su estructura en patrones de conducta que conllevan la consecución y aseguramiento de recursos externos que puedan controlar y mantener para reducir paulatinamente, en lo posible, la subordinación a otros agentes por los recursos que son necesarios para llevar a cabo sus fines.

Por lo que la teoría de la dependencia de recursos, descansa en que la empresa asume estar comprendida por partes internas y externas que resultan del intercambio social, formado por la influencia de sus conductas; así, el medioambiente se considera escaso y esencial para la supervivencia de la compañía, la cual depende del mismo y actúa en un medio incierto si no cuenta con los recursos necesarios, o le es difícil la adquisición de los bienes que incluye en sus procesos.

## 1.4 Comportamiento Ético

En términos generales, cuando se habla de comportamiento ético, se está refiriendo a las acciones buenas, correctas y justas que una persona o empresa hace, desde el punto de vista del grupo social que rodea a la persona o empresa que desempeña la acción, la sociedad particular y general, el contexto y la época (Rodríguez, 2005).

Cuando una comunidad evalúa sus estándares morales y decide su pertinencia dentro de lo que se considera bueno o malo, se crean los parámetros que permiten evaluar los comportamientos de las personas y empresas y poder catalogarlos como éticos o no éticos marcando así las pautas que una empresa o individuo debe seguir para que sus acciones y comportamientos sean aceptados por la comunidad.

Como lo afirma Rodríguez (2005), el análisis ético normativo ayuda a juzgar los comportamientos y establecer qué acciones se prefieren y cuáles deben evitarse cuando se busca tener una buena vida dentro de cierta comunidad social.

Este tipo de evaluaciones y juicios normativos es lo que en muchas ocasiones genera que la persona se sienta obligada a actuar de cierta forma más como una imposición social que por convicción propia, surgiendo la suposición común, de acuerdo a Singer (1995), de qué vivir éticamente representa trabajo duro, incomodidad, sacrificio y, en general, será poco remunerado. Lo cual genera una visión de la ética como algo enfrentado al interés personal.

Lo anterior puede generar una dualidad entre pensamiento y acción. Por una parte la persona podría sentir el deseo o la necesidad de hacer algo en algún momento en pro de su beneficio personal, pero por otra, teme a las consecuencias sociales que ello podría generarle. En este sentido Singer (1995) afirma que constantemente nos vemos a nosotros mismos como divididos entre el impulso de hacer progresar nuestros intereses, y el miedo a que nos cojan haciendo algo reprobable y por lo que se pueda ser castigado.

A causa de ello resulta común la generación de lo que comúnmente se llama doble moral, que consiste en tener una actitud frente a las instituciones sociales y la vida pública, y otra diferente cuando se está en privado.

La conducta ética incluye el respeto y la aplicación de algunos principios morales fundamentales incluidos los derechos de otras personas, la honestidad, la igualdad, la diversidad, el honor y dignidad.

Se trata de responder o reaccionar de manera confiables, con lo que la sociedad y la persona creen que son los buenos valores.

En esencia, comportamiento ético significa hacer las cosas en forma correcta en cualquier circunstancia. Cada cosa que hacemos es por nuestra elección. Por tanto, el comportamiento ético es seleccionar bien lo que hay que hacer, independientemente de cuál sea la situación.

### **1.5 Concepto Ético**

La ética es aquella instancia desde la cual se juzga y valora la forma como se comporta el hombre y al mismo tiempo la instancia desde la cual se formulan principios y criterios acerca de cómo se deben comportar las personas y hacia dónde dirigir la acción que realizan, se designa con la palabra “Ética” el comportamiento, la conducta y el actuar de las personas.

Según el autor Rodríguez. P. (1997).El objetivo de la ética es el mejoramiento de la existencia humana, y para ello se tiene en cuenta que las personas viven en sociedad, dentro de un entorno. Por lo tanto, la ética incluye la responsabilidad por los efectos de nuestros actos en los demás y en el medio ambiente.

De acuerdo a lo expuesto por el autor, es correcto decir que el objetivo de la ética es mejorar el comportamiento ético si se actúa de acuerdo a lo éticamente correcto se puede mejorar la situación social, además se tiene que entender que si los actos que como sociedad se realizan sean buenos o malos tiene gran repercusión en la sociedad.

La ética se relaciona con el estudio de la moral y de la acción humana. El concepto proviene del término griego *ethikos*, que significa “carácter”. Una sentencia ética es una declaración moral que elabora afirmaciones y define lo que es bueno, malo, obligatorio, permitido, etc. en lo referente a una acción o a una decisión.

Por lo tanto, cuando alguien aplica una sentencia ética sobre una persona, está realizando un juicio moral. La ética, pues, estudia la moral y determina cómo deben actuar los miembros de una sociedad. Por lo tanto, se la define como la ciencia del comportamiento moral.

Claro que la ética no es coactiva, ya que no impone castigos legales (sus normas no son leyes). La ética ayuda a la justa aplicación de las normas legales en un Estado de Derecho, pero en sí misma no es punitiva desde el punto de vista jurídico, sino que promueve una autorregulación. Además, este elemento es indispensable para atender de mejor manera las necesidades de la comunidad, sociedad o clientes.

## 1.6 Código de Ética

Un Código de Ética es el que fija normas que regulan el comportamiento de las personas dentro de una empresa u organización. Aunque la ética no es coactiva (no impone castigos legales), el código de ética supone una normativa interna de cumplimiento obligatorio. Según Schwartz (2001), el código de ética es considerado como un documento escrito, distintivo y formal que consiste en estándares morales utilizados para guiar a los empleados en las conductas corporativas.

No divulgar información confidencial, no discriminar a los clientes o compañeros de trabajo por motivos de raza, nacionalidad o religión y no aceptar sobornos, por ejemplo, son algunos de los postulados que suelen estar incluidos en los códigos de ética.

Las normas mencionadas en los códigos de ética pueden estar vinculadas con las normas legales (por ejemplo, discriminar es un delito penado por la ley). El principal objetivo de estos códigos es mantener una línea de comportamiento uniforme entre todos los

integrantes de una empresa. Al incluir instrucciones por escrito, no resulta necesario que un directivo explique a cada momento cuáles son las obligaciones que tiene un empleado.

Por otra parte, aquellas personas que redactan el código de ética se encuentran en una posición jerárquica sobre el resto, ya que están en condiciones de estipular cuáles son las conductas correctas desde un punto de vista moral.

## 1.7 Stakeholders

"Son cualquier grupo o individuo que influye o es afectado por la actividad o los objetivos de la compañía, los que pueden tener un sin fin de formas y clasificaciones y que, además, estarán determinados en buena parte por las propias características y dimensiones de la empresa". (Freeman, 1984)

De acuerdo al autor Freeman se puede definir stakeholders o grupos de interés, a quienes tienen un interés o genera un efecto en las actividades de una organización. También se utiliza para indicar aquella gente o grupos que tienen algún tipo de interés en un área del problema o de algún proyecto.

Estos grupos de interés pueden afectar de forma positiva o negativa alguna empresa, además existen grupos de interés internos y externos.

### 1.7.1 Internos

Los stakeholders primarios son fundamentales para el operar de una organización. Este grupo incluye a quienes tienen alguna relación económica con el negocio, como, por ejemplo, los accionistas, propietarios y empleados.

- **Accionistas:** Personas que poseen acciones de una empresa, por este motivo es un socio capitalista que se involucra en la gestión de la empresa.
- **Propietarios:** Personas física o jurídica que posee los derechos de propiedad sobre un bien.

- Empleados: Son el capital humano el que hace efectivo el buen funcionamiento de una empresa, por lo tanto es fundamental ofrecerle las mejores condiciones de trabajo, ya que así logramos un personal motivado que trabaja de forma eficiente y eficaz lo que se convierte en beneficios para la organización.

### 1.7.2 Externos

Los stakeholders secundarios son aquellos que no participan directamente en el intercambio con una empresa, pero que sí pueden afectar o verse afectados positiva o negativamente por las acciones de ésta. En esta categoría están los proveedores, comunidad, competidores, consumidores y las ONG, <sup>4</sup>entre otros.<sup>5</sup>

- Proveedores: Persona o empresa que abastece con existencias necesarios para el desarrollo de una actividad servicio.
- Comunidad: Conjunto de personas que viven juntas bajo ciertas reglas o que poseen los mismos intereses.
- Competidores: Empresa que desarrolla la misma actividad y comparte el mismo mercado.
- Consumidores: Persona física o jurídica que adquiere un bien o servicio para su propio consumo y que tiene derecho a elegir el proveedor.
- ONG: Entidades autónomas, sin injerencia estatal o gubernamental en sus decisiones, aunque sus trabajos siempre se desarrollen en campos donde el Estado tiene responsabilidades.

<sup>4</sup>ONG: Organizaciones no gubernamentales

<sup>5</sup> (entre otras): Mercados Capitales, Estado, etc.



## Capítulo 2: Antecedentes de las Farmacias

### 2.1 Definición del Sector Industrial

Para poder comprender y entender de mejor manera el Sector Industrial Farmacéutico, se debe conocer de qué trata. Dicho sector es el que se dedica a la fabricación, preparación y comercialización de productos químicos medicinales, para el tratamiento y prevención de enfermedades. Muchas compañías farmacéuticas realizan tareas de investigación y desarrollo (I+D)<sup>6</sup> con el fin de introducir nuevos tratamientos mejorados. En Chile el sector Industrial Farmacéutico está altamente liderado por las tres grandes cadenas farmacéuticas FASA, Cruz Verde y Salcobrand, las cuales abarcan alrededor del 95% del sector. En la actualidad farmacias Cruz Verde posee la mayor participación en el mercado chileno en un 40,6%, cuenta con más de 650 sucursales repartidas en el país. En cambio las dos farmacias restantes Ahumada posee una participación del 28% con alrededor de 390 sucursales a lo largo del país y por último la Salcobrand quien tiene en la actualidad una participación de mercado de un 26% con más de 305 sucursales en el país. El porcentaje restante (5,4%) corresponde a la participación de otras farmacias como el Doctor Simi, Farmacia León, entre otras, que si bien posee gran cantidad de sucursales a lo largo del país es en menor medida que las tres grandes cadenas farmacéuticas a estudiar. (Gabriel Álvarez, 2015)

---

<sup>6</sup>Investigación y Desarrollo (I+D): hace referencia al “conjunto de actividades emprendidas de forma sistemática, a fin de aumentar el caudal de conocimientos científicos y técnicos

**Figura 1: Industria Farmacéutica**

### Industria Farmacéutica



*Fuente: Elaboración propia*

Los informes y bibliografías consultadas respecto al mercado farmacéutico chileno, presenta diferentes características particulares:

Actualmente en el país existe un reducido número de laboratorios en el mercado, los cuales tienen la mayoría de los registros farmacéuticos. Además existe gran participación de las 3 cadenas farmacéuticas (FASA, Cruz Verde, Salcobrand), la razón por la cual este estudio solo se basa en dichas cadenas. Baja elasticidad precio <sup>7</sup>de la demanda de medicamentos éticos, lo cual facilita el aumento arbitrario de las rentas.

En la actualidad Chile cuenta con alrededor de 2.924 farmacias, siendo la Región Metropolitana la que tiene mayor concentración de ellas con 1428. De las 345 comunas existentes en el país 268 poseen cuenta con farmacias, 54 no cuenta con farmacias y 23 solo tienen almacenes farmacéuticos o locales que venden remedios de uso común sin receta médica.

A continuación, la siguiente tabla presenta la cantidad de farmacias por Región que existen en el país.

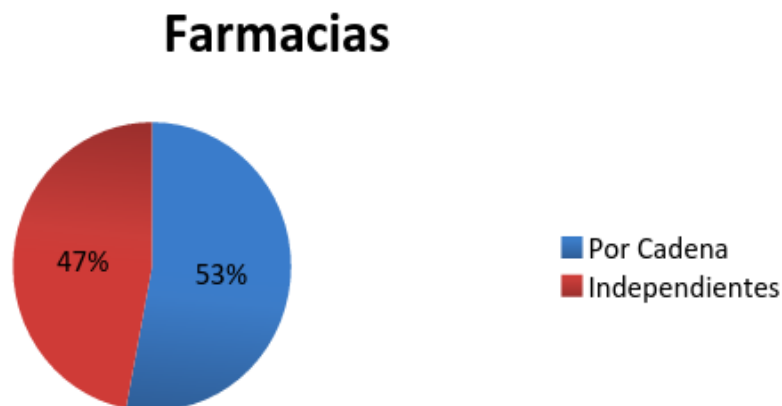
<sup>7</sup>Elasticidad precios: una medida utilizada en economía para mostrar el grado de respuesta, o elasticidad, de la cantidad demandada de un bien o servicio a los cambios en el precio

**Tabla 1: Número de Farmacias por región.**

Regiones	Farmacias
Arica y Parinacota	29
Tarapacá	50
Antofagasta	87
Atacama	48
Coquimbo	103
Valparaíso	306
Región Metropolitana	1.428
Libertador General Bernardo O'Higgins	134
Maule	175
BíoBío	272
La Araucanía	108
Los Ríos	45
Los Lagos	108
Aysén	10
Magallanes	21

*Fuente: Elaboración propia*

Además, existen tipos de Farmacias, las por cadenas e independientes, de las cuales 1.550 corresponden a las grandes cadenas farmacéuticas (Ahumada, Cruz Verde, Salcobrand y Dr. Simi) quienes son las más influyentes en el mercado farmacéutico cuentan con una gran variedad de producto y altos ingresos de venta, en cambio las independientes son alrededor de 1.374 estas son más pequeños y se ubican en lugares determinados.

**Figura 2: Tipos de Farmacias**

*Fuente: Elaboración propia*

Aunque las grandes cadenas farmacéuticas lideran el mercado existe una gran participación por parte de las farmacias Independientes con un 47%, solo un 3% de diferencia con respecto a las farmacias por cadenas.

Farmacias Independientes: Dr. Simi, Los Leones, Santos, etc.

Farmacias por cadena: Cruz Verde, Ahumada, Salcobrand.

Las farmacias independientes empezaron a entrar con más fuerza en el mercado farmacéutico, sin embargo no han logrado ganarle a las grandes cadenas farmacéuticas son estas las que siguen liderando a pesar de que las independientes le siguen bien de cerca, estas han optado por expandirse a lo largo del país e instalar sucursales, siendo una competencia fuerte para las farmacias por cadena.

**Figura 3: Venta de Medicamentos por tipo de farmacia****Venta de Medicamentos**

*Fuente: Elaboración propia*

Como se puede ver en el gráfico la venta de medicamentos en farmacias independientes es mucho menor que la de grandes cadenas. Esto debido al reconocimiento que estas tienen y el posicionamiento que tiene la marca en las personas, muchas veces las personas compran sus medicamentos a empresas reconocidas pagando más por la marca que por el producto, estas se han dedicado a realizar un buen marketing y publicidad para ser conocidas y ganar la fiabilidad de las personas.

Un estudio de mercado elaborado por la Consultora Tendencias el 86% de las personas prefiere comprar sus medicamentos u otros artículos de las grandes cadenas de farmacias, mientras que un porcentaje inferior opta por las farmacias independientes o de barrio. Del 100% de los encuestados el 49%, dijo que los servicios anexos son atributos que más les atraen de las grandes cadenas farmacias, como la apertura las 24 horas, facilidades de pago y los servicios rápidos, por otra parte, el factor de la cercanía de farmacias de cadenas en varios puntos del país, las hace más atractivas para los consumidores a comparación de las tradicionales.

## 2.2 Origen de las Farmacias

La primera civilización que aprovechó las sustancias químicas para la curación fue la griega. Crearon un catálogo de elementos simples que se podían utilizar para crear diversos compuestos, los cuales se administraban a los enfermos. Gracias al comercio ésta civilización puede ampliar su catálogo exportando a otros lugares.

En aquella época aún no estaba la figura farmacéutica, eran solo los médicos quienes conocían los tratamientos y enfermedades, los medicamentos no hacían mucha eficacia y tenían un valor muy elevado con acceso solo a la clase alta. También los romanos siguieron la evolución iniciada por los griegos, posteriormente se expandió por todas las civilizaciones del mundo.

Tras el paso de los años, apareció la Revolución Industrial del siglo XIX cuando las farmacias dejaron de ser una profesión artesanal para convertirse en una ciencia y una industria. Se formaron empresas dedicadas en exclusiva a la fabricación y distribución de medicamentos. El aumento del capital permitió que se pudieran constituir equipos de investigación y se inició una íntima relación con la investigación universitaria. A pesar de ello no fue hasta mediados del siglo XX cuando se produjeron los verdaderos avances farmacéuticos. La Industrialización permitió un mayor control sobre los medicamentos.

Trabajo de Pasteur<sup>8</sup> y de Koch, la teoría microbiana, explica el origen de las enfermedades infecciosas y permitió que se desarrollaran medicamentos que atacan directamente a los microorganismos causantes de la enfermedad. Se elaboraron diversas medicaciones que atacaban a estos microorganismos:

- Las vacunas, que previenen la enfermedad preparando a nuestro propio sistema inmunológico para que ataque al microorganismo.
- Los antibióticos, que atacan directamente a las bacterias causantes de una infección o enfermedad. En sus comienzos se usaron antibióticos genéricos, destacando la penicilina descubierta por Alexander Fleming.

---

<sup>8</sup>Pasteur: Profesor de Química y Decano de Ciencias en la Universidad francesa de Lille

- Los sueros, usados para aplicar sustancias inyectables.
- Quimioterapias, que impiden la multiplicación de las células y se usan para el tratamiento de enfermedades. Presentan una gran limitación debida a que atacan por igual a los microorganismos, células malignas y tejidos del organismo.

En la actualidad todos los medicamentos que se consumen han sido descubiertos después del siglo XVIII, no se consume ningún medicamento anterior al siglo XIX excepto en terapias naturales y herboristería, donde se usan plantas medicinales y remedios antiguos o caseros.

Las farmacias se encuentran altamente reguladas por leyes y los medicamentos están sometidos a patentes, propiedad de las empresas farmacéuticas. Los gobiernos deben asegurar una calidad y garantías en la fabricación y la comercialización de fármacos.

La industria farmacéutica en la actualidad es uno de los sectores industriales con mayor rentabilidad, lo que la sitúa en el punto de mira tanto para elogios por los servicios prestados a la humanidad, como duras críticas, por los abusos que realiza en sus técnicas de marketing. La industria farmacéutica actual ha sido acusada de aprovechar las debilidades y miedos de personas para inducirlas al consumo excesivo de medicamentos, con el único objetivo de mejorar sus ya cuantiosos beneficios.

### **2.2.1 Salcobrand**

La farmacia Salcobrand Sociedad Anónima se originó en el año 2001, tras la fusión de Farmacia Salco (fundada el año 1982) y Farmacia Brand (fundada el año 1880). En el año 2007 toda la cadena farmacéutica está en manos de las familias Selma, Colodro y Weinstein, quienes ese mismo año aceptan una oferta de las Empresas Juan Yarur de Banco de Crédito e Inversiones, por el 100% de la propiedad. Tras la adquisición de la propiedad vive una restructuración total o parcial de 80 de sus 224 sucursales y además de alrededor de 76 nuevas aperturas.

En la actualidad Salcobrand es una de las grandes cadenas farmacéuticas del país, posee alrededor de 390 sucursales y una participación del 26% siendo sus principales competidores Ahumada y Cruz Verde.

Dentro del marco del comportamiento ético empresas Salcobrand se sienten realmente comprometidas con el correcto uso del término ético, dado que crearon el código de ética en la empresa, con ello desean apoyar el desarrollo del negocio, con aquellas prácticas que estén alineadas con los principios y valores de Salcobrand.

Salcobrand tiene como misión “Ser una empresa dedicada principalmente a la salud, belleza y bienestar de las personas, ofreciendo productos y servicios con procesos de alta eficiencia operacional y excelencia en la calidad”.

Dentro de la visión de Salcobrand lo que ellos esperan es “Ser referente confiable en salud, belleza y bienestar, siendo la primera opción para los clientes, con una oferta amplia e innovadora generando un vínculo permanente de confianza y lealtad”. Logrando aumentar su participación de mercado anualmente. En un ambiente laboral de alto desempeño, con colaboradores comprometidos y orgullosos, logrando una rentabilidad superior al promedio de la industria.

### **2.2.2 Cruz Verde**

La farmacia Cruz Verde comenzó a principio de los 80 con la administración del Señor Guillermo Harding Estay, químico farmacéutico de profesión, se encargó de dar un mejor acceso de medicamentos a la comunidad. En el año 1984 se abrió el primer local de la cadena en Viña del Mar, la cual continuó con la apertura de 5 locales durante los siguientes meses. Luego de más de 20 años, la farmacia Cruz Verde se encuentra en casi todos los rincones de Chile, incluyendo Isla de Pascua y Cerro Sombrero, convirtiéndose en la cadena con mayor cobertura geográfica del país y aumentando el acceso de medicamentos con un precio más acomodado al cliente.



Farmacias Cruz Verde es la cadena farmacéutica de crecimiento más explosivo en los últimos años, pasando de sólo 40 locales en 1995, a más de 540 farmacias a nivel nacional en 2010, logrando ser los primeros en el mercado farmacéutico.

Actualmente, Farmacias Cruz Verde es una sociedad anónima y cerrada. Manteniendo a su Presidente Guillermo Harding.

Esta compañía tiene como misión “Contribuir a la calidad de vida de las personas entregando servicios de salud y bienestar en un ambiente de cordialidad y respeto con el propósito de cimentar relaciones de largo plazo con nuestros colaboradores, clientes y proveedores, desarrollando un negocio sustentable, respetuoso con la comunidad y el medio ambiente.”

Por otro lado en su visión menciona “Ser la empresa de distribución farmacéutica, cadena de droguerías y farmacias intrahospitalarias más reconocida, por trabajar con responsabilidad hacia nuestra comunidad, colaboradores, clientes y proveedores, y que como consecuencia de lo anterior, cuando una persona piense en salud y bienestar, piense en Cruz Verde”

Para farmacias Cruz Verde lo esencial es contribuir con la calidad a las personas, es por ello que se establece en su misión la importancia es entregar servicios de salud y bienestar en un ambiente de cordialidad y respeto.

### **2.2.3 FASA (Ahumada)**

La compañía fue fundada por José Codner Chijner en el Centro de Santiago de Chile, en la calle Ahumada (actual Paseo Ahumada) en el año 1968, en 1969 nace el nombre Farmacias Ahumada, es así que gracias a los buenos años en el negocio en 1992 la compañía empieza su expansión nacional inaugurando un local en Valparaíso.

Farmacias Ahumada es una de las cadenas farmacéuticas más grandes del país sus competencias directas es Cruz Verde y Salcobrand. En Chile hay alrededor de 390

sucursales repartidas por todas las regiones, tiene una participación del 28% en el mercado de las farmacias.

FASA orienta su esfuerzo para ser la mejor alternativa en farmacia, superando siempre las expectativas del cliente, a través de un servicio inigualable entregado por un equipo humano comprometido e innovador, comprometida con el desarrollo personal de sus empleados a los cuales les otorga capacitaciones constantemente con el fin de conseguir la excelencia en el servicio para lograr la satisfacción de los clientes, ofreciendo los productos que necesitan en el momento que los requieran a precios competitivo. Busca ser la cadena de farmacias líder en el mercado.

Como conclusión se puede decir que la misión de FASA se enfoca a “Ser la mejor alternativa en farmacias, prestando al cliente un servicio de primera calidad con un equipo humano comprometido e innovador y siempre cerca de usted.”

Por otro lado esta farmacia tiene como visión “Ser la primera opción en farmacia, bienestar y belleza”.

### **2.3 Antecedentes de colusión relacionadas con dichas farmacias**

Para que haya una mejor comprensión de los antecedentes relacionados con la colusión se definirá el término colusión.

#### **2.3.1 Colusión**

En economía el término hace referencia al acuerdo de dos o más empresas de un mercado determinado, define que cada una actuará de manera concertada respecto del resto de las demás empresas. Así se reparten el mercado, dando lugar a un monopolio de hecho e impidiendo a otras empresas entrar en él.

La principal problemática en la que se vieron involucradas las grandes farmacéuticas es que tuvieron una coordinación entre las empresas en la fijación de precios. Los 48 medicamentos de uso diario de primera necesidad duplicaron su valor habitual lo que permitía que las farmacias recaudaran grandes ganancias a costa de los consumidores.

Algunas de las farmacias a estudiar cuentan con un código de ética el cual es conocido por sus trabajadores y publicado para todas las personas, en él se apunta a la transparencia en la información entre otros puntos que tras el problema de colusión de estas farmacias se pone en duda el cumplimiento de este, dado que en él se establecen varias conductas que no fueron cumplidas a la hora de entrar en esta colusión.

Los clientes al enterarse de esta complicidad entre farmacias empezaron a desligarse de estas y optaron por farmacias locales, las cuales tenían precios más bajos, y lo que buscaban a su vez era no fomentar las ventas de estas. La colusión entre estas farmacias a pesar de que se hizo visible no fue causal de cierre de las farmacias involucradas ya que siguen funcionando, sin embargo, deben pagar grandes multas.

## **2.3.2 Demandas**

### **2.3.2.1 Demanda año 2007 y 2008**

En estos años, el Fiscal Nacional Económico Enrique Vergara Vial se introdujo en la investigación respecto a la colusión de precios entre las tres grandes cadenas farmacéuticas chilenas, tras una denuncia de la Subsecretaría de Salud Pública<sup>9</sup>, la primera demanda dio como resultado el alza de precios de al menos 222 medicamentos para enfrentar enfermedades crónicas. El año 2009 finalmente las cadenas reconocieron los hechos, recibiendo una multa millonaria.

### **2.3.2.2 Demanda año 2013**

El Sernac<sup>10</sup> demandó colectivamente a las tres cadenas farmacéuticas en febrero del 2013, acción legal que busca que los consumidores afectados el año 2007 y 2008 sean compensados por los daños y perjuicios ocurridos en ese entonces. La justicia acogió una serie de medidas precautorias solicitadas por el Sernac en contra de las cadenas de farmacias en el marco de la demanda colectiva por la colusión de los precios de los

<sup>9</sup>Subsecretaría de Salud Pública: Se encarga asegurar a todas las personas el derecho a la protección en salud.

<sup>10</sup>Sernac: Servicio Nacional del Consumidor.

medicamentos, lo que implica que las empresas no podrán vender determinados inmuebles.

En diciembre del año 2013 la Corte de Apelaciones de Santiago declaró admisible la demanda colectiva, lo que significó un hito judicial, pues fue la primera vez que en nuestro país se declara admisible una acción colectiva para reparar daños causados por una conducta anticompetitiva. Con la aceptación de estas medidas precautorias solicitadas por el Sernac se da un paso más en la tarea de lograr una compensación efectiva para los consumidores afectados.

#### **2.3.2.3 Demanda de la Súper Intendencia de Industria y Comercio Colombiana**

La Súper Intendencia de Industria y Comercio de Colombia impuso una sanción de 1.153 millones de pesos colombianos equivalentes a \$261,4 millones a Droguerías y Farmacias Cruz Verde, por vender medicamentos por encima de los precios fijados por el Gobierno Nacional. La decisión se adoptó luego de que la SIC solicitara toda la información de facturación a la empresa y la cruzara con todas las operaciones comerciales efectuadas entre los meses de enero y diciembre de 2014. En esta operación se encontró que la sociedad vendió a diferentes clientes del canal institucional y comercial del mercado 56 medicamentos en diferentes presentaciones, a precios que superaban los máximos fijados, motivo por el que se impuso la sanción.

#### **2.3.2.4 Demanda ODECU**

Una demanda colectiva contra FASA, Cruz Verde y Salcobrand interpuso la Organización de Consumidores y Usuarios de Chile (Odecu), exigiendo 27 mil millones de pesos como compensación a los usuarios afectados por la colusión de precios de más de 206 medicamentos, entre diciembre de 2007 y marzo de 2008. Lo que se pretende con esto es que todos los consumidores afectados por los sobrepuestos sean compensados como corresponde, es decir, por el total del monto pagado de más, reajustado y con intereses. Lo que se busca es hacer justicia para los usuarios.

## Capítulo 3: Marco Metodológico

### 3.1 Tipo de investigación

El tipo de investigación es lo principal dentro de la metodología es lo que determinará los pasos a seguir del estudio, sus técnicas y métodos se encuentran en el mismo. En general determina todo el enfoque de la investigación influyendo en el instrumento, y hasta la manera de analizar los datos recaudados. En este punto se encuentran los tipos de estudios los cuales son estudios exploratorios, estudios descriptivos, estudios explicativos, estudios correlacionales, estudios experimentales, estudios no experimentales, estudios analíticos, entre otros. Este tipo de investigación solo se centrará en uno el cual es tipo de estudio exploratorio.

### 3.2 Tipo de estudio

La investigación será de tipo de estudio exploratorio de corte transversal dado que es un tema o problema de investigación poco estudiado o que no ha sido abordado antes, es decir que solo existen ideas vagas relacionadas con el problema de estudio, los estudios exploratorios sirven para aumentar el grado de familiaridad con fenómenos desconocidos y obtener información sobre la posibilidad de llevar a cabo una investigación más completa. Estas clases de estudios son comunes en la investigación del comportamiento, sobre todo en situaciones donde hay poca información. También los estudios exploratorios en pocas ocasiones constituyen un fin en sí mismos, “Por lo general determinan tendencias, identifican relaciones potenciales entre variables y establecen el tono de investigaciones posteriores más rigurosas” (Dankhe, 1986), se caracterizan por ser más flexibles en su metodología en comparación con los estudios descriptivos o explicativos, y son más amplios y dispersos que estos dos tipos, a su vez implican un mayor riesgo y requieren gran paciencia y receptividad por parte del investigador. Se optó por este tipo de estudio ya que es apropiado en las etapas iniciales del proceso de la toma de decisiones, usualmente, esta investigación está diseñada para obtener un análisis preliminar de la situación con un mínimo de costo y tiempo.

### 3.3 Sujeto de estudio

Los stakeholders internos son parte esencial para las empresas por esto es de suma importancia la visión que estos tienen del comportamiento de la empresa en las distintas áreas que esta tenga, es por ello que para la recopilación de información y datos para esta investigación corresponde a la visión y pensamiento que los trabajadores tienen respecto al comportamiento ético que tienen las tres grandes cadenas farmacéuticas ubicadas en la ciudad de Chillán y Concepción. Principalmente nos enfocaremos en los trabajadores que desempeñen la función de vendedores y químicos farmacéuticos debido a que estos tienen mayor conocimiento del funcionamiento de la compañía.

Con este estudio lo que se busca es conocer el comportamiento ético que tienen estas tres grandes cadenas farmacéuticas, ya que estas prestan un servicio fundamental para la supervivencia de las personas, por esto es importante conocer desde perspectiva interna la percepción que existe respecto al comportamiento de estas empresas, además conocer si las compañías se comportan de manera éticas a la hora de tomar decisiones y si cumple con las normativas legales. El sector farmacéutico es interesante de analizar debido a la serie de acontecimientos que han aparecido últimamente un ejemplo de ellos el caso de colusión es la que se vieron involucradas estas tres principales cadenas farmacéuticas.

El objeto de estudio es estudiar el comportamiento ético de las tres grandes cadenas farmacéuticas, farmacias Ahumada, Salcobrand y Cruz Verde, ubicadas en la ciudad de Chillán y Concepción, en donde se aplicará una encuesta a las diferentes instituciones. Dentro de las limitaciones del estudio se encuentra la disposición para participar en la investigación por parte de las distintas sucursales, por lo tanto, considerando que es una variable incontrolable se decidió realizar el estudio solo con las farmacias que si han decidido participar en la investigación.

### 3.4 Alcance Estudio

Para este estudio se aplicaran encuestas en la ciudad de Chillán y Concepción.

#### 3.4.1 Ciudad de Chillán

- El primer estudio se realiza que dentro de las cuatro avenidas en la ciudad de Chillán. Estas Avenidas son La Ecuador, Brasil, Collín y Argentina. La investigación se realizará en base a las tres cadenas farmacéuticas dentro de dichas Avenidas, en las cuales hay alrededor de 8 farmacias.
- En la ciudad de Chillán hay alrededor de 163.000 habitantes, siendo dentro de las cuatro avenidas donde está la mayor concurrencia de público, además en la ubicación seleccionada se encuentra el Mall el cual está en la calle el Roble siendo esa calle y la calle 5 de abril donde se concentra la mayor cantidad de farmacias que se necesita para realizar el estudio. También la ciudad de Chillán se caracteriza porque es una localidad donde gran parte del comercio se ubica en las calles mencionadas, por lo que además del Mall en las otras farmacias cercanas hay menor cantidad de público pero como es una ciudad de menor tamaño el público debe pasar por alguna de esas cuatro avenidas para llegar al centro de Chillán.

**Figura 4: Alcance de Estudio en la Ciudad de Chillán.**

Fuente: Google Maps

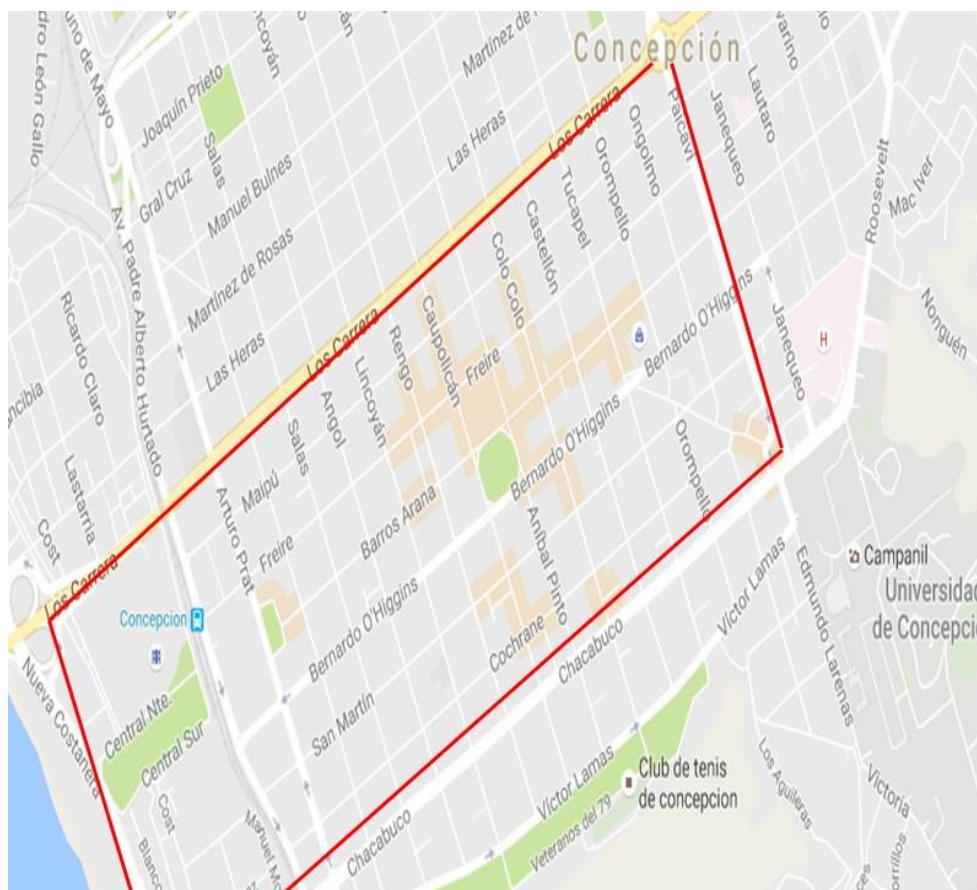
### 3.4.2 Ciudad de Concepción

- El segundo estudio se realiza en la ciudad de Concepción considerando las farmacias que están dentro de la calle Paicavi, los Carreras, Chacabuco y la nueva Costanera, igual que la anterior se tomará en base a las tres cadenas farmacéuticas de las cuales hay alrededor de 9 farmacias, ubicadas dentro de estas cuatro avenidas.
- En la ciudad de Concepción hay alrededor de 223.798 habitantes, se toma esta ubicación dado que es dentro de estas cuatro calles donde se concentra la mayor cantidad de público puesto que en ese lugar están ubicados dos Mall importantes de la ciudad, dentro de la nueva Costanera el Mirador Bio Bio y en el centro el Mall



del centro, es allí donde participa gran parte de la población de acuerdo a la compra de bienes y servicios. Además es en esta zona donde hay mayor cantidad de farmacias en el cual se basará el estudio.

**Figura 5: Alcance de Estudio en la Ciudad de Concepción**



*Fuente: Google maps.*

### 3.5 Instrumento

Para la realización del estudio y la obtención de información se utilizó el instrumento de una memoria anterior la cual estudiaba comportamiento ético desde la óptica de la Responsabilidad Social pero solo enfocado en la ciudad de Chillán. El instrumento cuenta con 7 áreas, que van en función del comportamiento de la empresa con sus proveedores,

trabajadores, gobierno, personal subcontratado, competencia, el desarrollo y difusión de los principios éticos.

Este instrumento está basado principalmente en el Instrumento de Acción RSE, en el área temática de ética empresarial de la RSE, pero además de las áreas que posee el instrumento se agrega otra en la que se hace referencia al comportamiento de la empresa hacia sus trabajadores. Dicho instrumento está elaborado complementando los instrumentos de ETHOS y Acción RSE ya que son estos los que abordan de mejor forma la ética empresarial. Por su parte el instrumento ETHOS se divide en siete áreas temáticas, en las cuales hace referencia a la ética empresarial en el área de valores y transparencia y gobierno corporativo y además en Gobierno y sociedad, ítems en los que se evalúa el comportamiento de la compañía respecto a los comportamientos éticos. Y el instrumento de Acción RSE dentro del área de la ética empresarial hace referencia a temas relacionados a las decisiones que toma la empresa en referencia al conjunto de valores dentro de la organización, estos deben ser respetados por todos lo que componen la compañía, sin embargo también pone énfasis en los principales grupos de interés que forman parte de la organización, en esta área se busca conocer si la empresa desarrolla principios éticos, los difunde de manera adecuada, si respeta la libre competencia y evita favorecer a funcionarios públicos, además de ofrecer las mismas oportunidades tanto a sus trabajadores de planta como al personal subcontratado. Todas las sub áreas que evalúa este instrumento son fundamentales en la aplicación de la ética empresarial. Es importante destacar que el instrumento fue elaborado con el fin de ser aplicado en cualquier tipo de empresa.

Con la aplicación de este instrumento se busca realizar un análisis de Comportamiento ético por parte de las farmacias hacia sus distintos stakeholders. Para obtener un mayor detalle de los ítems evaluados, (ver anexo 1).

La evaluación se realiza a través de una escala tipo Likert donde:

0 = No Aplica, esto quiere decir que ese criterio no corresponde al tipo de compañía o que el entrevistado no posee mayor conocimiento al respecto.

1 = Muy en Desacuerdo, implica que la compañía no realiza la actividad especificada en el ítem.

2 = Leve Desacuerdo, significa que la empresa no aplica de forma satisfactoria la actividad especificada.

3 = Levemente de Acuerdo, expone que la compañía aplica el criterio especificado, sin embargo no de forma eficiente o satisfactoria.

4 = Muy de Acuerdo, el criterio es realizado de forma eficiente por la empresa.

El instrumento a aplicar se divide en 7 sub áreas temáticas relacionadas directamente con la ética empresarial, estas son:

### **3.5.1. Desarrollo de principios éticos**

El definir los principios éticos es primordial para las empresas y que además estos sean implementados por el personal, socios y los clientes que es en fin para ellos los resultados. También los empleados deben conocer y tener de una manera explícita los principios éticos, idealmente de manera escrita. Lo importante es que se implementen y verifique su cumplimiento, ya que la ética es la que mide el bien y el mal de acuerdo a lo que la sociedad establece que esta correcto o incorrecto. Por otro lado los principios de ética se deben adecuar a las diferentes necesidades que va requiriendo tanto el cliente como el personal ya que la empresa debe cumplir con los requerimientos tanto se sus Stakeholders internos y externos.

### **3.5.2. Difusión de los principios éticos en la Empresa**

Además de la importancia del desarrollo de los principios éticos, estos se deben dar a conocer a todos los entes de la empresas desde los empleadores, hasta los grupos de interés externos, luego de difundir dichos principios en la empresa, se deben preocupar de que haya cumplimiento de lo planteado y que finalmente eso se vea reflejado en las prácticas realizadas por la empresa. Como por ejemplo hay empresas que tiene su propio código de ética al cual todos tienen acceso y todos trabajan conjuntamente por dar cumplimiento a este.

### 3.5.3. Prácticas de los principios éticos con la competencia

La libre competencia representa la libertad de decisión de las distintas empresas que participan en el mercado, en un contexto en el que las reglas del juego son claras para todos y se cumplen efectivamente. En la actualidad existen prácticas de colusión entre empresas y abusos de posición monopólica, estas prácticas afectan el funcionamiento del mercado y además perjudica directamente al consumidor, por lo que es fundamental que las empresas respeten la libre competencia para que de esta forma se le permite al consumidor final elegir lo que se adapte a sus necesidades, logrando así una mejor relación de calidad-precio en todo los productos, ya que cuando se tiene un mercado competitivo las empresas tienen mayor éxito y ofrecen los bienes y servicios de mejor calidad o a menor precio que sus competidores. Debido a todo lo expuesto es fundamental que las empresas eviten comportamientos como la colusión, es por esto que se busca evaluar a través de afirmaciones el actuar de las empresas respecto a la libre competencia.

### 3.5.4. Prácticas de los principios éticos con los proveedores

Un proveedor puede ser una persona o una empresa que abastece a otras empresas con existencias, internamente las empresas tienen sus principios éticos establecidos, y por lo cual este debe exigirle a sus proveedores el cumplimiento de los mismos, que las empresas se preocupen de conocer las actividades externas de los proveedores, evitando el trabajo infantil, el exceso de trabajo de acuerdo al horario permitido, por lo general que sean respetados los derechos humanos de la misma forma como se establece en las empresas estudiadas. Que una empresa cumpla con sus principios éticos debe partir por la parte interna de la empresa de lo más alto para que así toda la empresa se comporte de forma ética inclusive preocupándose de que las partes externas involucradas con la empresa también se comporten éticamente.

### **3.5.5. Prácticas de principios éticos con personal subcontratado**

El correcto cumplimiento de las obligaciones dentro de los procesos internos, la empresa como con tratadora de servicios debe cumplir con los estándares mínimos entregándoles servicios básicos, y viceversa estos deben adecuarse al cumplimiento de los principios éticos establecidos por la empresa y por último que el personal sub-contratado forme parte del equipo de la empresa y participe al igual que el personal interno en desarrollo personal y capacitaciones. Estos deben contar con las mismas condiciones mínimas que los propios trabajadores de la empresa no hacer preferencias entre ellos ya que ambos contribuyen de alguna u otra manera al crecimiento y funcionamiento de la empresa.

### **3.5.6. Prácticas principios éticos con el Gobierno**

El gobierno es el encargo de establecer las normas dentro de las cuales se les permite actuar a las empresas, sin embargo en muchas ocasiones son los mismos que componen el gobierno, funcionarios públicos, los que infringen las normas expuestas. Toda debe realizar un control de cumplimiento de prácticas éticas, ya que si no las cumplen el gobierno se encarga de sancionarlos como por ejemplo las prácticas corruptas.

Se debe velar por el bien de los trabajadores y la comunidad, evitar el beneficio a las entidades públicas, evitar además las ofertas poco decorosas por parte de la misma, de ser así se tiene que informar de forma inmediata a las autoridades. Todas las transferencias o negociaciones tienen que ser de forma transparente y darse a conocer a todas las partes involucradas.

### **3.5.7. Prácticas de los principios éticos con los trabajadores**

Las personas son el principal capital de una empresa, son estos los que permiten la viabilidad de la organización, es por esto que la compañía debe seguir una estrategia de administración participativa en la que asuma compromisos de gestión sensibles hacia la necesidad de sus trabajadores, en la que utilice distintos mecanismos para que se dé la participación de estos en las decisiones de la empresa, además se les permita entregar sugerencias para mejorar su situación laboral. Para que los trabajadores tengan el desempeño óptimo es fundamental que se les entregue las condiciones necesarias para que

estos puedan desarrollarse dentro de la organización tanto personal como profesionalmente y de esta forma mantener la motivación de las personas a lo largo del tiempo. En este ítem del instrumento se busca evaluar el desempeño que tiene la empresa respecto a todo lo mencionado anteriormente y además evalúa el comportamiento de la empresa en los procesos de reclutamiento, su actitud frente a la diversidad y la reinserción laboral ya que el objetivo de la empresa debe ser la cualificación para el puesto en cuestión, no las características o inclinaciones de las personas.

### **3.6 Validación Instrumento**

El instrumento fue validado con un grupo de expertos, expertos que dieron sugerencias de mejora para que este sea más eficiente al momento de evaluar los criterios de comportamiento ética, abarcando distintas aristas relacionadas con el objetivo del estudio. Sugerencias que fueron tomadas y aplicadas en el instrumento.

Dentro de las sugerencias de los expertos se encuentra el análisis de los instrumentos ETHOS y Acción RSE, de los ítems que hacen alusión a la ética empresarial y de esta forma tomar los más completos y con estos construir las distintas áreas del instrumento.

Considerando las áreas que propone el instrumento de Acción RSE y agregando una nueva dimensión que involucra el comportamiento de la empresa hacia sus trabajadores, ya que estos son el principal capital de las empresas.

Respecto a la escala de evaluación se propone disminuir la escala Likert de 0 a 4, esto con el objetivo de matizar la opinión de los encuestados y de esta forma medir actitudes y conocer el grado de conformidad del encuestado en las afirmaciones propuestas.

### **3.7 Fuentes de Información**

#### **3.7.1 Fuentes primarias**

Las principales fuentes de información directa son los químicos farmacéuticos quienes dan la información importante referente al tema que se estudia, a continuación son los vendedores de las empresas seleccionadas. Esta información se extrae directamente del personal, además como fuente primaria se toma la comunidad quienes han estado expuestos a los emblemáticos temas en los cuales se encuentran involucradas las empresas a analizar.

Toda la información recaudada por las fuentes primarias son obtenidas a través de encuestas realizadas directamente y de forma presencial al personal, estas se realizaron de la misma forma en la ciudad de Concepción y Chillán.

#### **3.7.2 Fuentes secundarias**

Como principales fuentes secundarias para la investigación fueron libros, biblioteca, estudios previos, información recaudada durante la preparación de la carrera, entre otros.

Libros como el libro verde el cual detalla de mejor manera lo que es la responsabilidad social, también libro como metodología e Investigación obtenido desde la biblioteca de la Universidad del Bio Bio, revistas, etc.

Por último estas fuentes secundarias están fuertemente relacionadas con el desarrollo profesional de la carrera, dado que gran parte de la información se obtiene de ramos como Responsabilidad Social, Dirección Estratégicas, entre otras.

### **3.8 Formas de procesar los datos**

Unos de los programas estadísticos a utilizar para el procesamiento de los datos es el SPSS en el cual se ingresan los datos para el posterior estudio de estos, este programa ayuda y facilita la obtención de resultados para luego dar paso a realizar el análisis de los resultados. En dicho programa se ingresan las preguntas del instrumento anteriormente expuesto, se determinan criterios para cada pregunta, además se ingresan las respuestas dadas por los

---

encuestados para posteriormente con todos estos datos proceder a juntar variables para realizar análisis.

El programa estadístico SPSS trae diversos módulos en los cuales se pueden hacer, modelos de regresión, clasificaciones de datos, tablas, tendencias, análisis conjuntos, mapas, etc. Los cuáles son de mucha ayuda en esta investigación ya que permite ir jugando con los datos e ir haciendo agrupaciones para obtener diversos análisis y con ellos ir dando respuesta al objetivo del estudio.



## Capítulo 4: Resultados

### 4.1 Descripción de Resultados

El estudio se desarrolla en la región del Bio Bio, específicamente en el centro de Chillán y en el centro de Concepción, se finaliza el estudio con un total de treinta personas encuestadas, siendo veinte vendedores y diez Químicos Farmacéuticos. En ambas ciudades se realiza la misma cantidad de encuestas las cuales son quince, donde cinco son químicos farmacéuticos y diez vendedores. Con respecto a la muestra en las cuales se toma la investigación fue menor, dado que hubo algunos inconvenientes respecto al tema de confidencialidad, tomando solo treinta encuestas. Cabe destacar que en cada farmacia se aplicaron tres encuestas, a un químico farmacéutico y dos vendedores.

En cuanto al análisis, se realizó un informe de confiabilidad para poder validar que el instrumento mida aquello que se quiere medir, donde se utiliza el coeficiente de Cronbach para conocer si es significativo o no la muestra utilizada, el cual arrojó como resultado un Alfa de Cronbach de 0,9 siendo significativo (ver tabla 2), según lo que da a conocer Celina & Campo- Arias (2005), el valor mínimo aceptables para el coeficiente es un 0,7 de ahí hacia abajo según la autora son valores no aceptables quiere decir que existe redundancias en el instrumento.

**Tabla 2: Estadístico de Fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N° de Elementos
0,9	38

*Fuente: Elaboración propia*

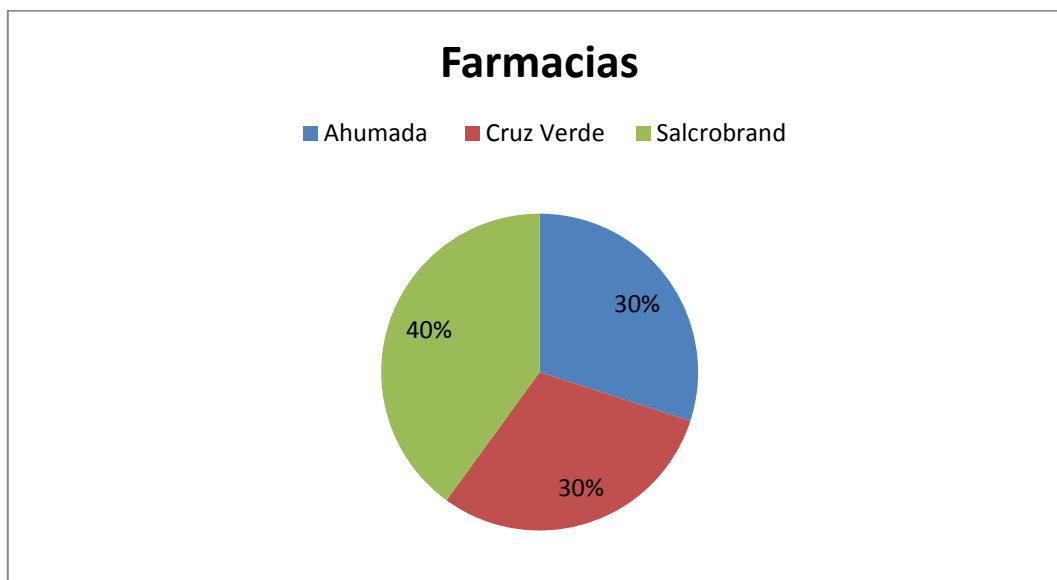
El estudio se realiza en base a las tres grandes cadenas farmacéuticas, Farmacias Ahumada, Salcobrand, Cruz Verde. De las cuales nueve encuestas se realizaron en Farmacias Ahumada donde tres corresponden a la ciudad de Concepción y seis en la ciudad de Chillán, nueve encuestas en farmacias Cruz Verde donde seis corresponden a la ciudad de Concepción y tres en la ciudad de Chillán y doce encuestas en farmacias Salcobrand donde seis corresponden a la ciudad de Concepción y seis a la ciudad de Chillán, sumando todo esto un total de 30 encuestas tal como muestra la tabla n°3.

**Tabla 3: Cantidad de Farmacias por ciudad**

Farmacia	Chillán	Concepción
Ahumada	6	3
Salcobrand	3	6
Cruz Verde	6	6
Total	15	15
Total encuestas	30	

*Fuente: Elaboración propia*

**Figura 6: Farmacias Encuestadas.**



*Fuente: Elaboración propia*

Se puede ver que hay una farmacia con mayor porcentaje en relación a las demás, que es el caso de la farmacia Salcobrand puesto que al momento de hacer las encuestas estas presentaron una mayor disposición y poseían menor control de confidencialidad.

Además las encuestas tenían la opción de que las personas pudieran recibir los resultados de la investigación si es que los requerían, bajo esta condición se ve reflejado que al menos el 93% de ellos no estaba interesada en recibir los resultados.

**Figura 7: Interés recepción de resultados.**



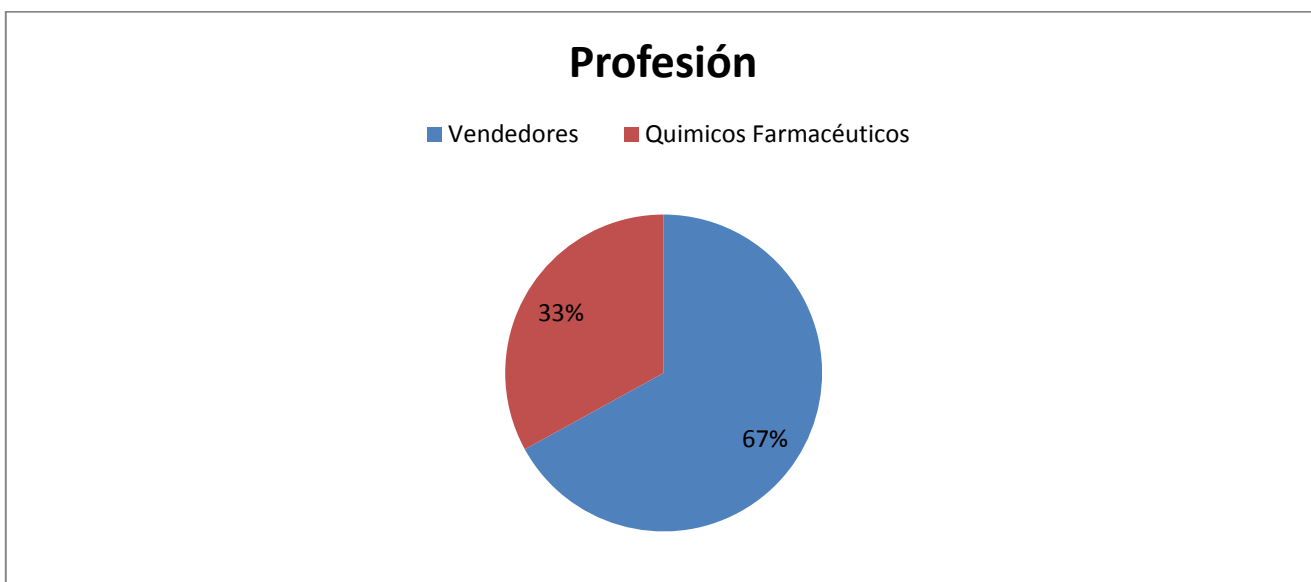
*Fuente: Elaboración propia*

La investigación se basa solo en encuestar personas que tuvieran cargo como vendedores y Químicos Farmacéuticos, siendo estos los entes más importantes de una farmacia.

Del total de los encuestados el 66,6% corresponde a los vendedores, quienes son el personal con mayor participación en el mercado farmacéutico, en cada empresa o sucursal hay mínimo tres vendedores llegando alrededor de seis personas en una misma sucursal, caso visto en la ciudad de Concepción siendo un mercado más grande habían sucursales con seis personas aproximadamente atendiendo en la semana y el otro 33,3% de las personas encuestadas son Químicos Farmacéuticos, los cuales se encargan de gestionar todo los temas en las sucursales, toda la información pasa primero por ellos y tienen el cargo de Jefe

de Local, se puede apreciar que el porcentaje es significativamente menor al de los vendedores, esto se debe a que es necesario solo un Químico Farmacéutico por turno y eso se logró ver en las diferentes farmacias en las que se aplicó la encuesta.

**Figura 8: Profesión**



## 4.2 Análisis de Resultados

Para la investigación se realiza una tabla de desempeño promedio por dimensión, como lo muestra la tabla n°4 en donde se encuentran las tres farmacias con las cuales se trabaja, se puede visualizar los promedios de cada área temática separadas por ciudad para así dar un mayor entendimiento de los resultados obtenidos y mayor facilidad para entender los análisis.

Luego para realizar el estudio se elabora una segunda tabla de evaluación, como lo muestra la tabla n°5, y así con ella valorizar las farmacias de acuerdo a sus promedios y establecer comparaciones en ambas ciudades. De acuerdo a esta clasificación se explicaran las causas de ello mencionando fortalezas o debilidades según corresponda de cada farmacia, si la clasificación es deficiente se darán dos debilidades, si la clasificación es excelente se mencionaran dos fortalezas, sin embargo si la clasificación es buena se darán una fortaleza

Comportamiento Ético de las grandes cadenas Farmacéuticas  
ubicadas en la ciudad de Concepción y Chillán

2017

y una debilidad. Cabe mencionar que si el promedio es cero esta área temática no se aplica en la empresa por tanto no se explicaran causas.

**Tabla 4: Desempeño promedio por dimensión**

	Chillán			Promedio por área temática	Concepción			Promedio por área temática	
	Ahumada	Salcobrand	Cruz Verde		Ahumada	Salcobrand	Cruz Verde		
Desarrollo de principios éticos.	3,50	2,78	3,50	3,26	2,34	3,50	3,58	3,14	
Difusión de los principios éticos en la empresa.	3,13	2,43	3,13	2,90	1,82	3,40	3,23	2,82	
Práctica de los principios éticos con la competencia.	3,38	1,92	2,88	2,73	0,08	2,59	2,88	1,85	
Practica de los principios éticos con proveedores.	1,95	0,64	1,62	1,40	0,09	0,00	1,17	0,63	
Práctica de principios éticos con personal subcontratado.	1,71	0,67	1,92	1,43	0,00	0,09	1,50	0,80	
Práctica de principios éticos con el gobierno.	3,37	1,40	2,20	2,32	0,00	1,50	3,53	2,52	
Práctica de principios éticos con sus trabajadores.	3,28	1,55	2,00	2,28	0,95	3,17	2,76	2,29	
<b>Promedio</b>	2,90	1,63	2,46	<b>2,33</b>	1,06	2,38	2,66	<b>2,01</b>	
								<b>Promedio Global</b>	<b>2,17</b>

**Tabla 5: Tabla de Evaluación**

Rango	Clasificación
0	No aplica
0,1 - 1,99	Deficiente
2 - 2,99	Bueno
3 - 4	Excelente

Fuente: Elaboración propia

**4.2.1 Análisis de los resultados área temática Desarrollo de los principios éticos.**

Como muestra la tabla n°6 según las encuestas realizadas en ambas ciudades respecto a la primera área temática Desarrollo de los principios éticos, farmacias Cruz Verde es clasificada como excelente con un promedio de 3,50 en Chillán y un 3,58 en Concepción, esto debido a que las personas encuestadas consideran que es una farmacia transparente a la hora de entregar información y que las ventajas que ha logrado en estos años han sido obtenidas sin la utilización de prácticas corruptas. Por su parte farmacias Ahumada tuvo una caída en la clasificación en la ciudad de Concepción respecto a la ciudad de Chillán donde en la segunda ciudad fue calificada como excelente con un promedio de 3,50 y en la primera ciudad fue calificada como bueno con un promedio de 2,34, esto ocurrió debido a que las personas encuestadas en la ciudad de Concepción consideran que farmacias Ahumada es una empresa que según ellos a pesar de haber logrado el éxito sin la utilización de prácticas corruptas es una farmacia que no considera las necesidades de los stakeholders a la hora de establecer los principios éticos, en cambio, las personas encuestadas en la ciudad de Chillán consideran que farmacias Ahumada es una empresa que se preocupa que todos conozcan los principios éticos y para ello los mantiene por escrito, además evalúa constantemente al personal incorporando preguntas respecto del grado en el que las conductas se ajustan a los principios y valores de la empresa. También farmacias Salcobrand tuvo una caída en esta área temática en la ciudad de Chillán respecto a la ciudad de Concepción, donde en la primera ciudad fue clasificada como buena con un promedio de 2,78 esto debido a que según las personas encuestadas en la ciudad de Chillán consideran que es una farmacia que mantiene un bajo desempeño en la relación con los stakeholders, a diferencia de la ciudad de Concepción donde fue clasificada como excelente con un promedio de 3,50 donde las personas encuestadas consideran que es una farmacia que evalúa al personal constantemente respecto a los principios éticos y donde estos se encuentran por escrito para que estén en conocimiento de todos

# Comportamiento Ético de las grandes cadenas Farmacéuticas ubicadas en la ciudad de Concepción y Chillán

2017

**Tabla 6: Área temática Desarrollo de los principios éticos**

CHILLÁN				CONCEPCIÓN			
Farmacias	Promedio	Clasificación	Causas	Farmacias	Promedio	Clasificación	Causas
Ahumada	3,50	Excelente	Los principios éticos se encuentran por escrito.	Cruz Verde	3,58	Excelente	Los principios se encuentran por escrito.
			En la evaluación del personal se incorporan algunas preguntas específicas respecto al grado en que las conductas se ajustan a los principios y valores de la empresa.				Las ventajas comerciales son obtenidas sin la utilización de prácticas corruptas.
Cruz Verde	3,50	Excelente	Las ventajas comerciales son obtenidas sin la utilización de prácticas corruptas.	Salcobrand	3,50	Excelente	En la evaluación del personal se incorporan algunas preguntas específicas respecto al grado en que las conductas se ajustan a los principios y valores de la empresa.
			Transparencia a la hora de entregar información a los grupos de interés.				Los principios éticos se encuentran por escrito.
Salcobrand	2,78	Bueno	Los principios éticos fueron elaborados considerando las necesidades del personal, socios y comunidad.	Ahumada	2,34	Bueno	Las ventajas comerciales son obtenidas sin la utilización de prácticas corruptas.
			Deficiente desempeño en la relación con sus stakeholders.				Los principios éticos fueron elaborados sin considerar las necesidades del personal, socios y la comunidad.
<b>Promedio</b>			<b>3,26</b>	<b>Promedio</b>			<b>3,14</b>

#### 4.2.2 Análisis de los resultados área temática Difusión de los principios éticos en la empresa

Como se puede apreciar en la tabla n°7 tras los resultados arrojados por las encuestas realizadas en ambas ciudades respecto a la segunda área temática Difusión de los principios éticos se puede ver que farmacias Ahumada presenta una caída en la ciudad de Concepción respecto a la ciudad de Chillán donde en la primera ciudad es clasificada como deficiente con un promedio de 1,82 esto debido a que según las personas encuestadas consideran que la farmacia no educa ni orienta al personal respecto los principios éticos de la empresa y que no se consideran a los ejecutivos con el personal en la evaluación y supervisión de los principios éticos, en cambio, en la ciudad de Chillán esta fue clasificada como excelente con un promedio de 3,13 esto debido a que las personas encuestadas consideran que es una farmacia que expone públicamente los principios éticos y donde los directivos también ayudan a difundir estos a todos los grupos de interés. Por su parte farmacias Cruz Verde fue clasificada como excelente en ambas ciudades en esta área temática, con un promedio superior a 3,0 cada una, esto debido a que en las dos ciudades las personas encuestadas consideran que es una farmacia en donde tanto los ejecutivos como los empleados son considerados en la evaluación y supervisión de los principios éticos además es una farmacia en que los directivos ayudan a difundir los principios éticos y se mantiene un registro de las acciones realizadas de RSE. Farmacias Salcobrand al igual que farmacias ahumada también tuvo una caída en la segunda área temática pero ésta en la ciudad de Chillán con respecto a la ciudad de Concepción donde en la primera fue clasificada como buena con un promedio de 2,43 esto debido a que los encuestados consideran que a pesar de ser una farmacia que expone públicamente los principios éticos no educa ni orienta al personal respecto a ellos, sin embargo, en la ciudad de concepción esta farmacia fue clasificada como excelente con un promedio de 3,40 debido a que consideran que farmacias Salcobrand expone públicamente los principios éticos y los directivos también ayudan a difundirlos para que todos tengan conocimientos de los principios de la farmacia.



# Comportamiento Ético de las grandes cadenas Farmacéuticas ubicadas en la ciudad de Concepción y Chillán

2017

**Tabla 7: Área temática Difusión de los principios éticos en la empresa**

CHILLÁN				CONCEPCIÓN			
Farmacias	Promedio	Clasificación	Causas	Farmacias	Promedio	Clasificación	Causas
Ahumada	3,13	Excelente	Los directivos ayudan a difundir los principios éticos.	Salcobrand	3,40	Excelente	Expone públicamente los principios éticos.
			Expone públicamente los principios éticos.				Los directivos ayudan a difundir los principios éticos.
Cruz Verde	3,13	Excelente	Los ejecutivos en conjunto con los empleados son incorporados en la evaluación y supervisión los principios éticos.	Cruz Verde	3,23	Excelente	Mantiene un registro de las acciones y programas relacionados con la responsabilidad social.
			Los directivos ayudan a difundir los principios éticos.				Los ejecutivos en conjunto con los empleados evalúan y supervisan los principios éticos.
Salcobrand	2,43	Bueno	Expone públicamente los principios éticos.	Ahumada	1,82	Deficiente	El personal no es educado ni orientado respecto los principios éticos.
			El personal no es educado ni orientado respecto los principios éticos.				Los ejecutivos en conjunto con los empleados no son incorporados en la evaluación y supervisión de los principios éticos.
<b>Promedio</b>			<b>2,90</b>	<b>Promedio</b>			<b>2,82</b>

#### **4.2.3 Análisis de los resultados área temática Práctica de los principios éticos con la competencia.**

Según lo que muestra la tabla n°8 tras los resultados arrojados de las encuestas aplicadas en la área temática Práctica de los principios éticos con la competencia la única farmacia que alcanzo la clasificación excelente fue farmacias Ahumada con un promedio de 3,38 en la ciudad de Chillán esto debido a que las personas encuestadas consideran que es una farmacia que respeta las practicas referentes a precio y competencia y evalúa internamente la postura que tiene la empresa frente a la competencia y busca una postura leal frente a ellos, sin embargo, en la ciudad de Concepción obtuvo una clasificación deficiente en esta área con un promedio de 0,08 esto debido a que según las personas encuestadas consideran que es una farmacia que ha tenido que enfrentarse a denuncias por prácticas desleales y no se preocupa de discutir con los grupos de interés temas relacionados a las malas prácticas. Las otras dos farmacias en ambas ciudades en las cuales se aplicaron las encuestas fueron clasificadas como buenas o deficientes, como es el caso de farmacias Cruz verde que en dichas ciudades fue clasificada como buena con un promedio de 2,88 esto debido a que las personas encuestadas consideran que a pesar de que se respetan las practicas referentes a los precio y competencia la empresa ha tenido que enfrentarse a denuncias por prácticas desleales con la competencia, por su lado farmacias Salcobrand fue clasificada como deficiente en esta área con un promedio de 1,92 en la ciudad de Chillán esto debido a que las personas encuestadas consideran que la farmacia no discute con los grupos de interés temas relacionados con la competencia leal y se ha visto involucrada en denuncias por malas prácticas, en la ciudad de Concepción esta farmacia fue clasificada como buena con un promedio de 2,59 esto debido a que las personas encuestadas consideran que a pesar de que la farmacia evalúa internamente la postura que tiene frente a la competencia y busca tener un posicionamiento leal, ésta se ha visto envuelta en denuncias por prácticas desleales lo que ha hecho que sus trabajadores la evalúen mal esta área.

Comportamiento Ético de las grandes cadenas Farmacéuticas  
ubicadas en la ciudad de Concepción y Chillán

2017

**Tabla 8: Área temática practica de los principios éticos con la competencia.**

CHILLÁN				CONCEPCIÓN			
Farmacias	Promedio	Clasificación	Causas	Farmacias	Promedio	Clasificación	Causas
Ahumada	3,38	Excelente	Respeto las prácticas referentes a precio y competencia.	Cruz Verde	2,88	Bueno	Respeto las prácticas referentes a precio y competencia.
			Evalua internamente la postura que tiene la empresa frente a la competencia y busca un posicionamiento leal.				La empresa a tenido que enfrentarse a denuncias por practicas desleales.
Cruz Verde	2,88	Bueno	Respeto las prácticas referentes a precio y competencia.	Salcobrand	2,59	Bueno	Evalua internamente la postura que tiene la empresa frente a la competencia y busca un posicionamiento leal.
			La empresa a tenido que enfrentarse a denuncias por practicas desleales.				La empresa a tenido que enfrentarse a denuncias por prácticas desleales.
Salcobrand	1,92	Deficiente	No discute con los grupos de interés temas relacionados a la competencia leal.	Ahumada	0,08	Deficiente	No discute con los grupos de interes temas relacionados a la competencia leal.
			La empresa a tenido que enfrentarse a denuncias por practicas desleales.				La empresa a tenido que enfrentarse a denuncias por prácticas desleales.
<b>Promedio</b>			<b>2,73</b>	<b>Promedio</b>			<b>1,85</b>

#### 4.2.4 Análisis de los resultados área temática Práctica de los principios éticos con los proveedores.

Según lo que muestra la tabla n°9 tras los resultados arrojados por las encuestas aplicadas en ambas ciudades respecto al área temática Práctica de los principios éticos con los proveedores todas las farmacias fueron clasificadas como deficientes en las dos ciudades, excepto farmacias Salcobrand en la ciudad de Concepción la cual arroja que no aplica esta dimensión, debido a que hay farmacias en donde la decisión de los proveedores la toma solo la casa matriz y las sucursales no tienen poder de decisión en este ámbito, sin embargo la misma farmacia en la ciudad de Chillán obtuvo un promedio de 0,64 puesto que las personas encuestadas consideran que la farmacia no cuenta con un código de ética que regula la relación entre los proveedores y la empresa además rara vez acepta proveedores pertenecientes a grupos comunitarios locales.

Todas las farmacias tienen promedios bajo 2, como es el caso de farmacias Ahumada quien obtuvo un promedio de 1,95 en la ciudad de Chillán puesto que las personas encuestadas consideran que no posee un código de ética que regule la relación con los proveedores y que no se preocupa del crecimiento futuro de los mismos, dicha farmacia en la ciudad de Concepción tuvo un promedio de 0,09 debido a que también al igual que en la ciudad de Concepción consideran que la farmacia no posee un código de ética que regule la relación con los proveedores y ésta no controla el cumplimiento de los proveedores respecto a la legislación comercial, laboral y previsional. Por otro lado farmacias Cruz verde la cual al igual que las anteriores también fue clasificada como deficiente en ambas ciudades donde en la ciudad de Chillán tuvo un promedio de 1,62 ya que las personas encuestadas en esa ciudad consideran que la farmacia tiene una deficiente aceptación de proveedores pertenecientes a grupos comunitarios locales y no se preocupa del crecimiento de ellos, en la ciudad de Concepción fue calificada con un promedio de 1,17 porque consideran que no posee un código de ética que regula la relación con los proveedores y al igual que en la ciudad de Chillán tiene una deficiente aceptación de proveedores pertenecientes a grupos comunitarios locales, y todo esto la clasifica como deficiente el área.

# Comportamiento Ético de las grandes cadenas Farmacéuticas ubicadas en la ciudad de Concepción y Chillán

2017

**Tabla 9: Área temática Práctica de principios éticos con los proveedores.**

CHILLÁN				CONCEPCIÓN			
Farmacias	Promedio	Clasificación	Causas	Farmacias	Promedio	Clasificación	Causas
Ahumada	1,95	Deficiente	No posee un código de ética que regule la relación entre los proveedores y la empresa.	Cruz Verde	1,17	Deficiente	No posee un código de ética que regule la relación entre los proveedores y la empresa.
			No se preocupa del crecimiento futuro de sus proveedores.				Deficiente aceptación de proveedores pertenecientes a grupos comunitarios locales.
Cruz Verde	1,62	Deficiente	Deficiente aceptación de proveedores pertenecientes a grupos comunitarios locales.	Ahumada	0,09	Deficiente	No posee un código de ética que regule la relación entre los proveedores y la empresa.
			No se preocupa del crecimiento futuro de sus proveedores.				No controla el cumplimiento de los proveedores respecto a la legislación comercial, laboral y previsional.
Salcobrand	0,64	Deficiente	No posee un código de ética que regule la relación entre los proveedores y la empresa.	Salcobrand	0	No aplica	No trabajan con proveedores
			Deficiente aceptación de proveedores pertenecientes a grupos comunitarios locales.				
<b>Promedio</b>			<b>1,40</b>	<b>Promedio</b>			<b>0,63</b>

#### **4.2.5 Análisis de los resultados área temática Practica de principios éticos con personal subcontratado.**

Tal como muestra la tabla n° 10 tras los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas en ambas ciudades arrojo que todas las farmacias fueron clasificadas como deficientes en esta área y una no aplica, Farmacias ahumada en la ciudad en la ciudad de Concepción no aplica esta dimensión, en cambio, en la ciudad de Chillán obtuvo un promedio de 1,71 (Deficiente) debido a que según las personas encuestadas consideran que es una farmacia que no incluye al personal subcontratado en las capacitaciones y este a su vez presenta un déficit en el cumplimiento de la legislación laboral. Farmacias Cruz Verde en la ciudad de Chillán obtuvo un promedio de 1,92 y en la ciudad de Concepción un promedio de 1,50 ya que las personas encuestadas consideran en ambas ciudades que la farmacia presenta una desigualdad entre el personal subcontratado y el personal regular y además no incluye al personal subcontratado en las capacitaciones que realiza para los trabajadores. Por su parte farmacias Salcobrand obtuvo un promedio de 0,67 en la ciudad de Chillán y un 0,09 en la ciudad de Concepción puesto que en las dos ciudades las personas encuestadas consideran que existe una desigualdad entre el personal subcontratado y el personal regular dentro de la farmacia y que no se incluye al personal externo en las capacitaciones que se realizan, lo que la lleva a ser clasificada como deficiente en esta área.

Comportamiento Ético de las grandes cadenas Farmacéuticas  
ubicadas en la ciudad de Concepción y Chillán

2017

**Tabla 10: Área temática Práctica de principios éticos con personal subcontratado.**

CHILLÁN				CONCEPCIÓN			
Farmacias	Promedio	Clasificación	Causas	Farmacias	Promedio	Clasificación	Causas
Cruz Verde	1,92	Deficiente	Constantemente el personal subcontratado presenta problemas ya que no se incluyen en las capacitaciones.	Cruz Verde	1,5	Deficiente	Constantemente el personal subcontratado presenta problemas ya que no se incluyen en las capacitaciones.
			Desigualdad entre el personal subcontratado y el personal regular.				Desigualdad entre el personal subcontratado y el personal regular.
Ahumada	1,71	Deficiente	Constantemente el personal subcontratado presenta problemas ya que no se incluyen en las capacitaciones.	Salcobrand	0,09	Deficiente	Desigualdad entre el personal subcontratado y el personal regular.
			El personal subcontratado presenta un deficiente cumplimiento de la legislación laboral.				Constantemente el personal subcontratado presenta problemas ya que no se incluyen en las capacitaciones.
Salcobrand	0,67	Deficiente	Desigualdad entre el personal subcontratado y el personal regular.	Ahumada	0	No aplica	No trabaja con personal subcontratado
			Constantemente el personal subcontratado presenta problemas ya que no se incluyen en las capacitaciones.				
<b>Promedio</b>			<b>1,43</b>	<b>Promedio</b>			<b>0,80</b>

#### **4.2.6 Análisis de los resultados área temática Practica de principios éticos con el gobierno**

Como se puede visualizar en la tabla n°11 tras los resultados arrojados por las encuestas aplicadas en las dos ciudades investigadas arrojo lo siguiente, farmacias Ahumada en la ciudad de Chillán fue clasificada como excelente con un promedio de 3,37 esto debido a que la farmacia se preocupa de las prácticas de principios éticos con el gobierno y constantemente realiza un control dentro de la empresa y mantiene una postura que es conocida por todos los grupos de interés en cuanto a la prohibición de privilegios hacia funcionarios públicos, en cambio, en la ciudad de Concepción la dimensión no se aplica en la farmacia, Salcobrand en ambas ciudades fue clasificada como deficiente en la ciudad de Chillán con un promedio de 1,40 debido a que las personas encuestadas consideran que no realiza un control de las prácticas éticas con el gobierno y no se preocupa de difundir el cumplimiento de las normas éticas en conjunto con organismos público, sin embargo en la ciudad de Concepción tiene un promedio de 1,50 debido a que los encuestados consideran que no lleva un control y sanción de prácticas corruptas además de no mantener una postura conocida por todos los stakeholders en cuanto a la prohibición de privilegios hacia funcionarios públicos.

Por su parte farmacias Cruz Verde tuvo una caída en la ciudad de Chillán con respecto a la ciudad de Concepción donde en la primera ciudad fue clasificada como bueno con un promedio de 2,20 puesto a que la farmacia no realiza un control y sanción de prácticas corruptas, sin embargo, se preocupa de denunciar e informar de cada oferta deshonestas que recibe, en cambio, la farmacia en la ciudad de Concepción fue clasificada como excelente con un promedio de 3,53 esto porque consideran que es una farmacia que se preocupa de difundir en cumplimiento de las normas éticas en conjunto con organismos públicos y constantemente realiza un control y sanción de prácticas corruptas tratando de ser transparente con los grupos de interés.



# Comportamiento Ético de las grandes cadenas Farmacéuticas ubicadas en la ciudad de Concepción y Chillán

2017

**Tabla 11: Área temática Práctica de principios éticos con el gobierno.**

CHILLÁN				CONCEPCIÓN			
Farmacias	Promedio	Clasificación	Causas	Farmacias	Promedio	Clasificación	Causas
Ahumada	3,37	Excelente	Mantiene una postura que es conocida por todos los stakeholders en cuanto a la prohibición de privilegios hacia funcionarios públicos.	Cruz Verde	3,53	Excelente	Constantemente realiza un control y sanción de prácticas corruptas.
			Constantemente realiza un control de las practicas éticas con el gobierno.				Se preocupa de difundir el cumplimiento de las normas éticas en conjunto con organismos públicos.
Cruz Verde	2,20	Bueno	Se preocupa de denunciar e informar de cada oferta deshonesta que recibe.	Salcobrand	1,50	Deficiente	No mantiene una postura conocida por todos los stakeholders en cuanto a la prohibición de privilegios hacia funcionarios públicos.
			No realiza un control y sanción de prácticas corruptas.				No realiza un control y sanción de prácticas corruptas.
Salcobrand	1,40	Deficiente	No se preocupa de difundir el cumplimiento de las normas éticas en conjunto con organismos públicos.	Ahumada	0	No aplica	No realiza practicas éticas con el Gobierno.
			No realiza un control de las practicas éticas con el gobierno.				
<b>Promedio</b>			<b>2,32</b>	<b>Promedio</b>			<b>2,52</b>

**4.2.7 Análisis de los resultados área temática Practica de principios éticos con sus trabajadores.**

Según lo que muestra la tabla n°11 tras los resultados obtenidos de las encuestas se puede ver que farmacias Cruz Verde fue clasificada como bueno en ambas ciudades, en la Ciudad de Chillán obtuvo un promedio de 2,00 porque a pesar de que es una farmacia que se preocupa por entregar las condiciones óptimas para la realización de los trabajos, no mide el nivel de satisfacción de los empleados en la farmacia y conoce si ellos están conformes o no con las condiciones entregadas, en la ciudad de Concepción la farmacia obtuvo un promedio de 2,76 porque si bien es una farmacia que se preocupa se entregar las condiciones óptimas para la realización del trabajo presenta una deficiencia en la reinserción laboral dentro de la misma. Farmacia Ahumada ocurrió que tras los resultados obtenidos, en la ciudad de Chillan fue clasificada como excelente con un promedio de 3,28, en cambio, en la ciudad de Concepción ocurrió todo lo contrario fue clasificada como deficiente con un promedio de 0,95, ya que en la primera ciudad consideran que se preocupa por oír las críticas y sugerencias de los empleados además periódicamente está evaluando la rotación de personal para dar soluciones a ello y en la segunda ciudad creen que la farmacia no se preocupa por medir y evaluar la rotación del personal y los empleados son elegidos por la compañía sin considerar su opinión. Algo similar ocurrió con farmacias Salcobrand, en la ciudad de Chillán fue clasificada como deficiente con un promedio de 1,55 debido a que según las personas encuestadas consideran que no se preocupa de medir el grado de satisfacción de los empleados en el lugar de trabajo y tiene un déficit en la reinserción laboral dentro de la empresa, en cambio, en la ciudad de Concepción fue clasificada como excelente con un promedio de 3,17 porque en esa ciudad consideran que es una farmacia que se preocupa por entregar las condiciones óptimas para la realización del trabajo y constantemente mide el grado de satisfacción de los empleados para mantenerlos siempre motivados.

Comportamiento Ético de las grandes cadenas Farmacéuticas  
ubicadas en la ciudad de Concepción y Chillán

2017

**Tabla 12: Área temática Práctica de principios éticos con sus trabajadores.**

CHILLÁN				CONCEPCIÓN			
Farmacias	Promedio	Clasificación	Causas	Farmacias	Promedio	Clasificación	Causas
Ahumada	3,28	Excelente	Se preocupa e interesa por oír las sugerencias y críticas de los empleados.	Salcobrand	3,17	Excelente	Constantemente mide el grado de satisfacción de los empleados en el lugar de trabajo.
			Periódicamente esta evaluando la rotación del personal y como disminuirla.				Se preocupa por entregar las condiciones óptimas para realizar el trabajo con dignidad.
Cruz Verde	2,00	Bueno	Se preocupa por entregar las condiciones óptimas para realizar el trabajo con dignidad.	Cruz Verde	2,76	Bueno	Se preocupa por entregar las condiciones óptimas para realizar el trabajo con dignidad.
			No mide el grado de satisfacción de los empleados en el lugar de trabajo.				Deficiencia en la reinserción laboral dentro de la empresa.
Salcobrand	1,55	Deficiente	Deficiencia en la reinserción laboral dentro de la empresa.	Ahumada	0,95	Deficiente	No evalúa ni mide la rotación del personal.
			No mide el grado de satisfacción de los empleados en el lugar de trabajo.				Los empleados son elegidos solo por la compañía sin la interferencia del personal.
<b>Promedio</b>			<b>2,28</b>	<b>Promedio</b>			<b>2,29</b>

## Capítulo 5: Propuestas

### 5.1 Propuestas generales por área temática

#### 5.1.1 Desarrollo de principios éticos

El desarrollar de manera correcta los principios éticos en las empresas es muy importante si no se establecen al principio de sus actividades se podría juzgar que el comportamiento ético no es lo esperado por la investigación.

Se puede proponer que para esta área temática haya un mayor control respecto a los ítems en el cual no se obtuvieron los rangos esperados como es el caso de la variable de la evaluación del personal se incorpora mediante preguntas específicas el grado en que las conductas se ajustan a los principios y valores de la Empresa, con ello se puede proponer que las evaluaciones del personal sean realizadas en base a los principios establecidos y que haya un control respecto al correcto cumplimiento de los mismo.

#### 5.1.2 Difusión de los Principios éticos en la Empresa

Después de haber establecido los principios éticos es importante que estos se den a conocer a todos los trabajadores, que estas actividades sean dadas a los trabajadores como información relevante para el cumplimiento de las actividades.

Las propuestas que se pueden entregar para esta área es que sea una obligación por parte de los directivos la difusión de los temas éticos a todos sus trabajadores.

#### 5.1.3 Práctica de los principios éticos con la competencia

En esta área temática es necesario que se coloquen en práctica los principios establecidos y que tengan mayor importancia con su competencia puesto que son a ellos y a sus consumidores que deben demostrar que realizan sus actividades de forma correcta y confiable.

Como propuesta para esta área temática se puede plantear que haya un mayor control principalmente con el tema de denunciar malas prácticas que puedan hacer las empresas

frente a sus competidores como la competencia desleal entre otras variables, la cual fue la variable con menor rango dentro de la escala de evaluación. Evitar estas malas prácticas para así disminuir las denuncias que presentan las tres cadenas farmacéuticas.

#### **5.1.4 Práctica de los principios éticos con proveedores**

En esta área ocurrió un inconveniente, respecto a que gran parte de las preguntas establecidas dieron como resultado dentro del rango No Aplica, esto fue por la sencilla razón de que gran parte de las farmacias confirmaron que las sucursales no tienen poder de decisión dado que estas se realizan de forma centralizada por la casa matriz, al igual que el tema con sus proveedores por ende las empresas en regiones solo realizan sus pedidos pero no tienen poder de negociador y contacto directo con ellos.

Como propuesta es que se podrían descentralizar la toma de decisiones y que puedan compartir los temas relevantes con las diferentes sucursales del país, puesto que es necesario que como empresa nacional todas cuenten con el mismo tipo de información en caso de algún problema y que puedan participar además en la toma de decisiones y plantear sus inquietudes.

#### **5.1.5 Práctica de principios éticos con personal subcontratado.**

En esta área al igual que la anterior ocurrió algo similar, en gran parte de las sucursales encuestadas estas no tenían conocimiento del personal subcontratado o simplemente daban información de que no existía este tipo de personal, la mayoría de las preguntas realizadas estuvo dentro del rango de No Aplica, dado que no existe personal subcontratado en las empresas, todas las actividades de las farmacias son desarrolladas por el personal general.

Como propuesta se plantea que las farmacias se den la opción de trabajar con personal subcontratado ya que podrían minimizar costos, si bien no lo hacen por temas de confidencialidad con respecto a la información, con el personal subcontratado se podría llegar al mismo acuerdo de privacidad.

### **5.1.6 Prácticas de principios éticos con el Gobierno**

Dentro de las prácticas con el Gobierno, se obtuvieron datos con grandes diferencias respecto a las empresas, no todas las farmacias sancionan estas malas prácticas con el Gobierno, algunas desconocen el tema o simplemente hacen vista gorda si es que realizan actividades poco éticas.

Como propuesta se plantea que haya un control respecto a las denuncias que puedan realizarse a las autoridades y que se denuncie cada mala práctica sin excepción aunque sea una autoridad pública se debe denunciar de la misma forma. Además para evitar todo problema se debiese dejar por escrito las sanciones en caso de que ocurra algún problema con las autoridades para que no haya razón alguna de no denunciarlos. Por último que si el trabajador pasa por alto estas actividades de igual forma debería ser sancionado.

### **5.1.7 Práctica de principios éticos con sus trabajadores.**

En esta área se logra un mayor rango que el anterior dado que sus trabajadores están de acuerdo con muchas variables expuestas en el instrumento y eso es importante dado que se sienten que hay un cumplimiento con ellos y que se basan respecto a sus principios.

Como propuesta o más que nada una sugerencia es que se siga así y mejorando para que en una próxima ocasión esta pueda obtener una mayor calificación respecto al instrumento. Además seguir ajustándose a sus trabajadores para que se sientan motivados y comprometidos con el cumplimiento de los principios éticos en el área laboral.

## 5.2 Propuestas específicas para cada una de las farmacias

Para realizar las propuestas a cada farmacia se centraran en las debilidades de estas separándolas por ciudad.

### 5.2.1 Farmacia Ahumada

En la ciudad de Chillán las propuestas de mejora para esta farmacia son que se establezca un código de ética que regule la relación de los proveedores con la empresa y cerciorarse que se realicen para así mantener una mejor relación, logrando que cumplan con los pedidos y tiempos estipulados para no generar quiebras en las farmacia, también establecer programas que se preocupen del crecimiento futuro de los proveedores para que se sientas conforme con la compañía y seguros de trabajar para ella, teniendo la certeza que no darán termino a los contratos en un corto plazo. Además se sugiere que al igual que a los trabajadores de la empresa al personal subcontratado también se les hagan capacitaciones o se incluyan en ellas para que no existan diferencias de desempeño entre ambos y que todos rindan por igual en el trabajo.

En la ciudad de Concepción lo que se propone mejorar es que la farmacia establezca sus principios éticos considerando las necesidades del personal, socios y comunidad ya que son estos a los cuales la empresa debería favorecer con dichos principios satisfacer las necesidades de los grupos de interés internos como externos, además se sugiere que el personal sea educado y orientado respecto los principios éticos y que los ejecutivos en conjunto con el personal sean incorporados en la evaluación y supervisión de los principios para que se cumplan dentro de la farmacia y se pueda corregir a aquellos que no lo hagan. Como propuesta de mejora también se debería discutir con los grupos de interés temas relacionados con la competencia leal y poner fin al comportamiento poco ético con la competencia para no tener que enfrentarse a denuncias que puedan dañar su imagen y al igual que en la ciudad de Chillán establecer un código de ética que regule la relación entre los proveedores y la empresa para mejorar la relación entre con ellos. Por último la

compañía debería llevar un control de la rotación de personal y averiguar por qué ocurre para disminuirlo.

### 5.2.2 Farmacia Salcobrand

En la ciudad de Chillán las propuestas son mejorar la relación de la farmacia con los grupos de interés interesarse más por ellos y en satisfacer las necesidades que tienen, inducir y orientar al personal respecto a los principios éticos que tiene la empresa para que tengan conocimiento de ellos y como cumplirlos. También se sugiere que la farmacia se interese por discutir con los grupos de interés temas relacionados con la competencia leal y mejorar las prácticas desleales que ha tenido para ya no enfrentarse a denuncias por malas prácticas. Además se aconseja establecer un código de ética que regule la relación entre los proveedores y la empresa en donde se señalicen las obligaciones de ambas partes con ello mejorar la relación y aceptar a proveedores provenientes de grupos comunitarios locales, darle la misma oportunidad que a los proveedores reconocidos, en cuanto al personal subcontratado deberían tener los mismo beneficios que los trabajadores de planta y ser incorporados en las capacitaciones que se realizan para que todos entreguen el mismo desempeño en la organización. Por último deberían llevar un control de las prácticas éticas con el gobierno para darlas a conocer, y medir el grado de satisfacción de los empleados en el lugar de trabajo para conocer en que se puede mejorar o cambiar para mantener a los trabajadores motivados y aumentar la reinserción laboral dentro de la farmacia.

En la ciudad de Concepción se propone mejorar las prácticas desleales por parte de la farmacia para ya no tener que enfrentarse a denuncias y evitar dañar la imagen que tiene la empresa. Además se sugiere mantener una igualdad entre el personal subcontratado y el personal regular que no se hagan diferencias entre ellos e incorporar al personal subcontratado en las capacitaciones que se realizan para lograr un desempeño parejo. También se propone llevar un control y sancionar las prácticas corruptas sin hacer excepciones para poner fin a ellas dentro de la farmacia y mantener una postura que prohíba los privilegios hacia funcionarios públicos la cual se debe ser conocida por los stakeholders.



### 5.2.3 Farmacias Cruz Verde

En la ciudad de Chillán las propuestas para esta farmacia son mejorar el comportamiento ético que ha tenido para ya no tener que enfrentarse a denuncias por prácticas desleales, preocuparse del crecimiento futuro de sus proveedores y establecer contratos a largo plazo para darles seguridad y aceptar trabajar también con proveedores pertenecientes a grupos comunitarios locales, además se sugiere que exista una mayor igualdad entre el personal subcontratado y el personal regular que los trabajadores subcontratados también sean incluidos en las capacitaciones que se realicen, por su parte con respecto a las practicas con el gobierno llevar un control y sancionar las prácticas corruptas sin excepciones y por último se propone que la farmacia lleve un control y mida el nivel de satisfacción de los empleados en su lugar de trabajo y llevar a cabo constantes mejoras para mantener a los trabajadores motivados.

En la ciudad de Concepción se proponen mejoras en el ámbito de la competencia, que la farmacia regule su comportamiento y con ello evitar enfrentarse a denuncias por prácticas desleales, además se sugiere que establezcan un código de ética que regule la relación de los proveedores y la empresa donde se señalen las obligaciones de ambas partes y cerciorarse del correcto cumplimiento y que la empresa acepte trabajar con proveedores pertenecientes a grupos comunitarios locales. También se propone que exista una mayor igualdad dentro de la empresa entre el personal subcontratado y el personal regular que el personal subcontratado también sea incluido en las capacitaciones que realizan y terminar con la desigualdad entre estos. Finalmente que se aumente la reinserción laboral en la farmacia y terminar con los prejuicios.

### 5.3 Propuestas generales para las farmacias

En general los trabajadores de las farmacias se encuentran claros respecto a los temas éticos y tienen presente el tema o problemática en las que se han visto enfrentadas como empresa, sin embargo hay que atesorar de que se cumpla con el correcto cumplimiento y que puedan poner en prácticas estos principios éticos en cada actividad realizada.

Además se propone en forma general para todas es que como empresa se descentralicen las decisiones y que las sucursales ubicadas en regiones puedan tener más oportunidad de poder participar en decisiones colectivas.

También que haya un control real para gestionar las malas prácticas que puedan ocurrir tanto por parte del personal, directivos y en entes externos, que no esté permitido aceptarlo y que además se penalice no solo con multas si no con cárcel.

Por último que si es necesario una supervisión o prueba respecto al compromiso de los trabajadores con los principios éticos establecidos y que cada empresa plantee su propio código de ética y que se asegure el cumplimiento de dicho código.

## Conclusiones

De acuerdo a las áreas temáticas en el desarrollo de los principios éticos finalmente se puede concluir que es la ciudad de Chillán por una variación pequeña obtiene una menor clasificación, teniendo un valor igual en la farmacia Ahumada y Cruz Verde, dejando en tercer lugar farmacias Salcobrand.

En el área temática de difusión de los principios éticos en la empresa, por una variación pequeñísima de igual manera obtiene menor clasificación la ciudad de Chillán, al igual que en la sub área anterior, es Ahumada y Cruz verde las que tienen una mayor y misma evaluación dejando en tercer lugar a Salcobrand.

En el área temática de práctica de los principios éticos con la competencia tiene una mayor clasificación la ciudad de Chillán, pero hay una mayor diferencia y la clasificación es significativa. También hay una mejor clasificación en las dos primeras farmacias, dejando por debajo a farmacias Salcobrand.

En el área temática de práctica de principios éticos con los proveedores, ambas ciudades tienen una baja clasificación pero de todas formas la ciudad de Chillán es quien obtiene la mejor clasificación. Igualmente es Ahumada y Cruz Verde las que tienen mayor evaluación, siendo Salcobrand la última nuevamente.

En el área temática práctica de principios éticos con personal subcontratado, Chillán también tiene la clasificación más alta, aunque también por debajo de lo esperado, además Salcobrand de la misma forma posee la clasificación más baja dentro de las tres.

En el área temática práctica de los principios éticos con el gobierno la ciudad posee una valorización un poco más alta que las anteriores, sin embargo igual no es excelente. También es Salcobrand que tiene menor clasificación entre las tres.

Finalmente en la última área temática hay una mínima variación entre ciudades, siendo la ciudad de Concepción esta vez quien posee mejor evaluación respecto a la otra ciudad, a diferencia de todo lo anterior es Salcobrand la que tiene mayor evaluación.

En general y de acuerdo a todo lo realizado es la ciudad de Chillán quien obtiene en la mayoría una mejor evaluación respecto a la tabla 5, en cambio Concepción tiene algunas clasificaciones en cero, se puede inferir tras todo el estudio que al ser una ciudad tan grande

y con tanta demanda es difícil enfocarse en el comportamiento ético, puesto que sus objetivos están frente a la venta y la atención al público.

En general respecto a todo lo realizado, las empresas se encontraban por debajo del promedio o rango esperado, no cumplen correctamente con lo esperado por el estudio. El total del personal encuestado fueron 30 personas entre ellos vendedores y químicos farmacéuticos.

Como conclusiones finales tras todo el estudio realizado, gran parte de las farmacias encuestadas asocian que no poseen proveedores y personal sub contratado en las sucursales de Chillán y Concepción, las preguntas relacionadas al tema obtuvieron un rango casi total de no aplica, lo que significa que está por muy debajo del promedio.

No todas las Empresas poseen un código de ético por lo que es importante que los establezcan y que puedan guiarse de ellos.

La investigación tuvo complicaciones, dado que no todas las empresas seleccionadas permitían que se le realizara el instrumento por un tema de confidencialidad, el cual no permite responder cualquier tipo de encuesta, lo tienen prohibido desde la alta gerencia, lo que llevo a que se limitara la muestra con solo 30 encuestas.

Respecto al objetivo general este se cumple puesto que se pudo analizar el comportamiento ético a través del instrumento establecido, sin embargo como se menciona la totalidad de los encuestados no se logró de la mejor forma, dado que varios se negaron a contestar el instrumento, razón por la cual se tuvo que disminuir la muestra.

Respecto a los objetivos específicos se logró el cumplimiento al 100%, a través de la realización de encuesta se logró alcanzar el estudio a Chillán y Concepción logrando realizar el análisis y las comparaciones correspondientes respecto al tema, además con los datos entregados se lograron realizar propuestas que podrían mejorar el comportamiento ético.

**Bibliografía**

1. Oliveira N. V, Smith. V. (2007). Instituto Ethos de Empresa y Responsabilidad Social, *"Indicadores Ethos de Responsabilidad Social Empresarial"*.
2. Cámara Oficial Española de Comercio e Industria del Salvador. *"Responsabilidad Social"*.
3. La Tercera. (2014). El Detallista, Diario del comercio de Chile, *"Justicia acogió medidas precautorias solicitadas por el Sernac contra farmacias"*. Chile
4. Castañeda M.B, Cabrera A.F.(2010). Un libro práctico para investigadores y administradores educativos, *"Procesamiento de datos y análisis estadísticos utilizando SPSS"*. Porto Alegre.
5. Oviedo C.H, Campos. A. (2005), Metodología de investigación y lectura crítica de estudios *"Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach"*. Colombia
6. Baltera. P, Díaz E. (2005), Cuaderno de Investigación, *"Responsabilidad Social Empresarial alcances y potencialidades en materia laboral"*. Santiago.
7. rse.camaco.es.com (2010). Cámara Oficial Española del comercio e industria el Salvador. *"Historia de Responsabilidad Social"* Recuperado por: <http://rse.camaco.es.com/sv/pages/viewfull.asp?CodArt=84>, El Salvador
8. Navarrete A, Carolina M. (2009), Comportamiento Ético en la Empresa Chilena: *"Análisis De Los Resultados Del Barómetro De Valores Y Ética Empresarial"*. Pontificia Universidad Católica De Chile
9. Ramos M, Contreras N, Obed J. (2014). El ejercicio de la ciudadanía *"Sentido y significado del comportamiento ético"*.
10. Monografias.com (1989), Ética Recuperado de: *"http://www.monografias.com/trabajos70/informe-etica/informe etica.shtml#ixzz4Lxjf4lts"*
11. Hermosilla. N. (2015) Infografía *"¿Sabías que existen comunas sin farmacias en Chile?"*, Publímetro. Chile
12. Ultimahora.com. (2013), 9 de cada 10 consumidores prefieren a grandes farmacias Recuperado por: *"http://www.ultimahora.com/9-cada-10-consumidores-prefieren-grandes-farmacias-n725001.html"* Chile.

- 
12. Esteva, Juan. (2005) Farmacias "*Historia de la Farmacia*", Editorial Masso
  13. Libro verde. (2001), Fomentar un marco Europeo para la responsabilidad social de las Empresas, "Responsabilidad Social" Bruselas.
  14. Rodríguez. P, Bustamante. U, (1997). Desarrollo de competencias para el comportamiento ético-gerencial "*Un enfoque de responsabilidad*". Colombia.

## Anexos

### Anexo 1: Instrumento

#### Instrumento de Auto diagnóstico de Comportamiento Ético



La ética empresarial se refiere a cómo una compañía integra el conjunto de valores en sus propias políticas, prácticas y en la toma de decisiones en todos los niveles de la empresa. Además, la ética empresarial implica comportarse de acuerdo a los estándares legales, además de dar cumplimiento a las leyes y regulaciones internas.

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es una cultura basada en principios éticos en el que la empresa integra programas sociales y medioambientales, programas en el que son incluidos los diversos grupos de interés.

Un principio ético es una regla que sirve como guía para definir la conducta, ya que recoge aquello que se toma como válido o bueno.

Un código de ética es un conjunto de normas que regulan los comportamientos de las personas dentro de una empresa u organización, el código de ética supone un reglamento interno de cumplimiento obligatorio. El principal objetivo de un código de ética es mantener una línea de comportamiento uniforme entre todos los integrantes de una empresa.

Los grupos de interés son todas aquellas personas o entidades que pueden afectar o son afectados por las actividades de una empresa.

El siguiente instrumento se contesta a través de una escala Likert de 0 a 4, donde 1 es el mayor desacuerdo y 4 totalmente de acuerdo, además 0 significa que no aplica, es utilizado cuando el criterio no corresponde al tipo de compañía o en caso de que la persona que lo contesta no tiene conocimiento al respecto. Dónde:

# Comportamiento Ético de las grandes cadenas Farmacéuticas ubicadas en la ciudad de Concepción y Chillán

2017

0 = No Aplica (N/A)

1 = Muy en Desacuerdo (MD)

2 = Leve Desacuerdo (LD)

3 = Levemente de Acuerdo (LA)

4 = Muy de Acuerdo (MA)

## Instrumento de auto diagnóstico de Comportamiento Ético



				Empresa
				Cargo
				Años trabajando en la empresa
				Profesión
	No		Si	Desea recibir resultados de investigación

Si su respuesta es Si indique: E-mail \_\_\_\_\_

Teléfono \_\_\_\_\_

MA	LA	LD	MD	N/A	
----	----	----	----	-----	--

### DESARROLLO DE PRINCIPIOS ÉTICOS

4	3	2	1	0	Los principios éticos se encuentran por escrito	1
4	3	2	1	0	Los principios éticos fueron elaborados considerando las necesidades del personal, socios y/o la comunidad	2
4	3	2	1	0	Los principios éticos contemplan la relación con sus distintos grupos de interés	3
4	3	2	1	0	En la evaluación del personal se incorpora mediante preguntas específicas el grado en que las conductas se ajustan a los principios y valores de la empresa	4
4	3	2	1	0	Define un compromiso de transparencia y veracidad de la información	5



Comportamiento Ético de las grandes cadenas Farmacéuticas  
ubicadas en la ciudad de Concepción y Chillán

2017

					ofrecida a todos los colaboradores	
4	3	2	1	0	Prohíbe expresamente prácticas corruptas para la obtención de ventajas comerciales	6
<b>DIFUSIÓN DE LOS PRINCIPIOS ÉTICOS EN LA EMPRESA</b>						
4	3	2	1	0	Expone públicamente sus compromisos éticos por medio de material institucional o de manera adecuada a sus distintos grupos de interés	1
4	3	2	1	0	Orienta y educa regularmente a su personal en relaciona sus principios éticos	2
4	3	2	1	0	Incorpora en la evaluación y supervisión de los principios éticos a ejecutivos y empleados	3
4	3	2	1	0	Posee directivos que emprenden acciones concretas para difundir los principios éticos	4
4	3	2	1	0	Registra las acciones y programas realizados en el área de la responsabilidad social	5
<b>PRÁCTICA DE LOS PRINCIPIOS ÉTICOS CON LA COMPETENCIA</b>						
4	3	2	1	0	Respeto la legislación referente a prácticas de precio y competencia	1
4	3	2	1	0	Discute internamente la postura de la organización frente a la competencia y busca un posicionamiento leal	2
4	3	2	1	0	Discute su postura, con los proveedores y clientes, sobre los temas relacionados a la competencia leal	3
4	3	2	1	0	Nunca ha sido denunciada y/o procesada por prácticas de competencia desleal	4
<b>PRÁCTICA DE LOS PRINCIPIOS ÉTICOS CON PROVEEDORES</b>						
4	3	2	1	0	Posee normas de uso interno para evaluar y seleccionar proveedores en base a factores de calidad, precio y plazo de entrega	1
4	3	2	1	0	Exige a sus proveedores el cumplimiento de la legislación comercial, laboral y previsional	2
4	3	2	1	0	Posee un código de ética que regule la relación entre proveedores y la	3

Comportamiento Ético de las grandes cadenas Farmacéuticas  
ubicadas en la ciudad de Concepción y Chillán

2017

					compañía.	
4	3	2	1	0	Exige a sus proveedores el cumplimiento de la legislación que prohíbe el trabajo infantil	4
4	3	2	1	0	Establece un plazo formal para que sus criterios de responsabilidad social sean cumplidos por sus proveedores	5
4	3	2	1	0	Utiliza criterios de negociación que permiten el crecimiento futuro de sus proveedores	6
4	3	2	1	0	Incluye entre sus proveedores grupos comunitarios locales (tales como cooperativas, asociaciones vecinales y proyectos de ayuda para desempleados)	7
<b>PRÁCTICA DE PRINCIPIOS ÉTICOS CON PERSONAL SUBCONTRATADO</b>						
4	3	2	1	0	Cumple con las obligaciones legales en relación al personal subcontratado	1
4	3	2	1	0	Exige a sus subcontratistas que garanticen el correcto cumplimiento de la legislación laboral al interior de su compañía	2
4	3	2	1	0	Ofrece al personal subcontratado beneficios básicos gozados por su personal regular, como transporte y alimentación	3
4	3	2	1	0	Integra al personal subcontratado en sus programas de capacitación y desarrollo profesional	4
<b>PRÁCTICA DE PRINCIPIOS ÉTICOS CON EL GOBIERNO</b>						
4	3	2	1	0	Posee procedimientos específicos de control y sanción de prácticas corruptas	1
4	3	2	1	0	Difunde una postura reconocida por el personal en cuanto a la prohibición de privilegios hacia funcionarios públicos	2
4	3	2	1	0	Mantiene procedimientos formales de auditoría, control y sanción de estas prácticas	3
4	3	2	1	0	Difunde el cumplimiento de las normas éticas en conjunto con los organismos públicos	4
4	3	2	1	0	Exige la denuncia a las autoridades superiores de toda oferta deshonesto recibida	5

Comportamiento Ético de las grandes cadenas Farmacéuticas  
ubicadas en la ciudad de Concepción y Chillán

2017

PRÁCTICA DE PRINCIPIOS ÉTICOS CON SUS TRABAJADORES.						
4	3	2	1	0	Todos los integrantes de comisiones de los empleados son electos por los trabajadores sin interferencia de la compañía	1
4	3	2	1	0	La compañía posee políticas y mecanismos formales para oír, sugerencias y críticas de los empleados con el objetivo de agregar nuevos aprendizajes y conocimientos	2
4	3	2	1	0	Existe una política de valoración de la diversidad y no discriminación en el proceso de reclutamiento	3
4	3	2	1	0	En la compañía se fomenta la reinserción laboral	4
4	3	2	1	0	Realiza encuestas para medir la satisfacción de los empleados en el lugar de trabajo	5
4	3	2	1	0	La compañía ofrece las condiciones justas que permita desarrollar el trabajo con dignidad	6
4	3	2	1	0	Evalúa periódicamente la rotación de empleados y tiene política para minimización y mejora de ese indicador	7

Comportamiento Ético de las grandes cadenas Farmacéuticas  
ubicadas en la ciudad de Concepción y Chillán

2017

**Anexo 2: Tablas de las áreas temáticas por ciudad**

1. Área temática Desarrollo de los principios éticos en la ciudad de Chillán.

Desarrollo de los principios éticos	Ahumada	Salcobrand	Cruz verde
Los principios éticos se encuentran por escrito	3,67	2,83	3,67
Los principios éticos fueron elaborados considerando las necesidades del personal, socios y/o la comunidad	3,67	3,17	3,00
Los principios éticos contemplan la relación con sus distintos grupos de interés	3,83	2,33	3,33
En la evaluación del personal se incorpora mediante preguntas específicas el grado en que las conductas se ajustan a los principios y valores de la empresa,	2,83	2,83	3,00
Define un compromiso de transparencia y veracidad de la información ofrecida a todos los colaboradores	3,50	2,83	4,00
Prohíbe expresamente prácticas corruptas para la obtención de ventajas comerciales	3,50	2,67	4,00
Promedio	3,50	2,78	3,50

1. Área temática Desarrollo de los principios éticos en la ciudad de Concepción.

Desarrollo de los principios éticos	Ahumada	Salcobrand	Cruz verde
Los principios éticos se encuentran por escrito	3,67	3,67	3,67
Los principios éticos fueron elaborados considerando las necesidades del personal, socios y/o la comunidad	0,67	3,33	3,50
Los principios éticos contemplan la relación con sus distintos grupos de interés	1,67	3,50	3,33
En la evaluación del personal se incorpora mediante preguntas específicas el grado en que las conductas se ajustan a los principios y valores de la empresa,	1,33	4,00	3,50
Define un compromiso de transparencia y veracidad de la información ofrecida a todos los colaboradores	2,67	3,17	3,50
Prohíbe expresamente prácticas corruptas para la obtención de ventajas comerciales	4,00	3,33	4,00
Promedio	2,34	3,50	3,58

Comportamiento Ético de las grandes cadenas Farmacéuticas  
ubicadas en la ciudad de Concepción y Chillán

2017

2. Área temática Difusión de los principios éticos en la empresa en la ciudad de Chillán.

Difusión de los principios éticos	Ahumada	Salcobrand	Cruz verde
Expone públicamente sus compromisos éticos por medio de material institucional o de manera adecuada a sus distintos grupos de interés	3,17	3,00	2,67
Orienta y educa regularmente a su personal en relaciona sus principios éticos	3,00	2,17	3,00
Incorpora en la evaluación y supervisión de los principios éticos a ejecutivos y empleados	2,67	2,33	3,67
Posee directivos que emprenden acciones concretas para difundir los principios éticos	4,00	2,17	3,33
Registra las acciones y programas realizados en el área de la responsabilidad social	2,83	2,50	3,00
Promedio	3,13	2,43	3,13

2. Área temática Difusión de los principios éticos en la empresa en la ciudad de Concepción.

Difusión de los principios éticos	Ahumada	Salcobrand	Cruz verde
Expone públicamente sus compromisos éticos por medio de material institucional o de manera adecuada a sus distintos grupos de interés	1,86	3,67	3,00
Orienta y educa regularmente a su personal en relaciona sus principios éticos	1,33	3,00	3,17
Incorpora en la evaluación y supervisión de los principios éticos a ejecutivos y empleados	1,44	3,33	3,33
Posee directivos que emprenden acciones concretas para difundir los principios éticos	2,50	3,50	3,17
Registra las acciones y programas realizados en el área de la responsabilidad social	1,97	3,50	3,50
Promedio	1,82	3,40	3,23

Comportamiento Ético de las grandes cadenas Farmacéuticas  
ubicadas en la ciudad de Concepción y Chillán

2017

3. Área temática Práctica de los principios éticos con la competencia en la ciudad de Chillán.

Práctica de los principios éticos con la competencia	Ahumada	Salcobrand	Cruz verde
Respetar la legislación referente a prácticas de precio y competencia	3,67	2,00	3,33
Discute internamente la postura de la organización frente a la competencia y busca un posicionamiento leal	3,67	2,33	3,33
Discute su postura, con los proveedores y clientes, sobre los temas relacionados a la competencia leal	3,50	1,33	2,67
Nunca ha sido denunciada y/o procesada por prácticas de competencia desleal.	2,67	2,00	2,17
Promedio	3,38	1,92	2,88

3. Área temática Práctica de los principios éticos con la competencia en la ciudad de Concepción.

Práctica de los principios éticos con la competencia	Ahumada	Salcobrand	Cruz verde
Respetar la legislación referente a prácticas de precio y competencia	0,33	3,67	3,33
Discute internamente la postura de la organización frente a la competencia y busca un posicionamiento leal	0,00	3,67	3,33
Discute su postura, con los proveedores y clientes, sobre los temas relacionados a la competencia leal	0,00	1,67	2,67
Nunca ha sido denunciada y/o procesada por prácticas de competencia desleal.	0,00	1,33	2,17
Promedio	0,08	2,59	2,88

Comportamiento Ético de las grandes cadenas Farmacéuticas  
ubicadas en la ciudad de Concepción y Chillán

2017

4. Área temática Práctica de los principios éticos con los proveedores en la ciudad de Chillán.

Practica de los principios éticos con proveedores	Ahumada	Salcobrand	Cruz verde
Posee normas de uso interno para evaluar y seleccionar proveedores en base a factores de calidad, precio y plazo de entrega.	2,00	0,67	1,00
Exige a sus proveedores el cumplimiento de la legislación comercial, laboral y previsional.	2,00	0,67	2,67
Posee un código de ética que regule la relación entre proveedores y la compañía.	1,83	0,67	2,67
Exige a sus proveedores el cumplimiento de la legislación que prohíbe el trabajo infantil.	2,00	0,67	2,67
Establece un plazo formal para que sus criterios de responsabilidad social sean cumplidos por sus proveedores.	2,00	0,83	1,00
Utiliza criterios de negociación que permiten el crecimiento futuro de sus proveedores.	1,83	0,83	0,67
Incluye entre sus proveedores grupos comunitarios locales (tales como cooperativas, asociaciones vecinales y proyectos de ayuda para desempleados)	2,00	0,17	0,67
Promedio	1,95	0,64	1,62

Comportamiento Ético de las grandes cadenas Farmacéuticas  
ubicadas en la ciudad de Concepción y Chillán

2017

4. Área temática Práctica de los principios éticos con los proveedores en la ciudad de Concepción.

Practica de los principios éticos con proveedores	Ahumada	Salcobrand	Cruz verde
Posee normas de uso interno para evaluar y seleccionar proveedores en base a factores de calidad, precio y plazo de entrega.	0,00	0,00	1,00
Exige a sus proveedores el cumplimiento de la legislación comercial, laboral y previsional.	0,00	0,00	1,83
Posee un código de ética que regule la relación entre proveedores y la compañía.	0,00	0,00	0,67
Exige a sus proveedores el cumplimiento de la legislación que prohíbe el trabajo infantil.	0,00	0,00	1,00
Establece un plazo formal para que sus criterios de responsabilidad social sean cumplidos por sus proveedores.	0,33	0,00	1,67
Utiliza criterios de negociación que permiten el crecimiento futuro de sus proveedores.	0,33	0,00	1,17
Incluye entre sus proveedores grupos comunitarios locales (tales como cooperativas, asociaciones vecinales y proyectos de ayuda para desempleados)	0,00	0,00	0,83
Promedio	0,09	0,00	1,17



Comportamiento Ético de las grandes cadenas Farmacéuticas  
ubicadas en la ciudad de Concepción y Chillán

2017

5. Área temática Práctica de principios éticos con personal subcontratado en la ciudad de Chillán.

Práctica de principios éticos con personal subcontratado	Ahumada	Salcobrand	Cruz verde
Cumple con las obligaciones legales en relación al personal subcontratado	2,00	0,83	2,67
Exige a sus subcontratistas que garanticen el correcto cumplimiento de la legislación laboral al interior de su compañía	1,83	0,83	2,67
Ofrece al personal subcontratado beneficios básicos gozados por su personal regular, como transporte y alimentación	2,00	0,83	1,00
Integra al personal subcontratado en sus programas de capacitación y desarrollo profesional.	1,00	0,17	1,33
Promedio	1,71	0,67	1,92

5. Área temática Práctica de principios éticos con personal subcontratado en la ciudad de Concepción.

Práctica de principios éticos con personal subcontratado	Ahumada	Salcobrand	Cruz verde
Cumple con las obligaciones legales en relación al personal subcontratado	0,00	0,17	2,00
Exige a sus subcontratistas que garanticen el correcto cumplimiento de la legislación laboral al interior de su compañía	0,00	0,17	2,00
Ofrece al personal subcontratado beneficios básicos gozados por su personal regular, como transporte y alimentación	0,00	0,00	1,33
Integra al personal subcontratado en sus programas de capacitación y desarrollo profesional.	0,00	0,00	0,67
Promedio	0,00	0,09	1,50

Comportamiento Ético de las grandes cadenas Farmacéuticas  
ubicadas en la ciudad de Concepción y Chillán

2017

6. Área temática Práctica de principios éticos con el gobierno en la ciudad de Chillan.

Práctica de principios éticos con el gobierno	Ahumada	Salcobrand	Cruz verde
Posee procedimientos específicos de control y sanción de prácticas corruptas	3,50	1,67	1,00
Difunde una postura reconocida por el personal en cuanto a la prohibición de privilegios hacia funcionarios públicos.	3,67	1,50	2,33
Mantiene procedimientos formales de auditoría, control y sanción de estas prácticas	3,50	1,33	2,33
Difunde el cumplimiento de las normas éticas en conjunto con los organismos públicos	3,17	1,00	2,67
Exige la denuncia a las autoridades superiores de toda oferta deshonesto recibida	3,00	1,50	2,67
Promedio	3,37	1,40	2,20

6. Área temática Práctica de principios éticos con el gobierno en la ciudad de Concepción.

Práctica de principios éticos con el gobierno	Ahumada	Salcobrand	Cruz verde
Posee procedimientos específicos de control y sanción de prácticas corruptas	0,00	1,67	3,83
Difunde una postura reconocida por el personal en cuanto a la prohibición de privilegios hacia funcionarios públicos.	0,00	1,17	3,67
Mantiene procedimientos formales de auditoría, control y sanción de estas prácticas	0,00	1,50	3,33
Difunde el cumplimiento de las normas éticas en conjunto con los organismos públicos	0,00	1,67	3,83
Exige la denuncia a las autoridades superiores de toda oferta deshonesto recibida	0,00	1,50	3,00
Promedio	0,00	1,50	3,53

## Comportamiento Ético de las grandes cadenas Farmacéuticas ubicadas en la ciudad de Concepción y Chillán

2017

### 7. Área temática Práctica de principios éticos con sus trabajadores en la ciudad de Chillán.

Práctica de principios éticos con sus trabajadores	Ahumada	Salcobrand	Cruz verde
Todos los integrantes de comisiones de los empleados son electos por los trabajadores sin interferencia de la compañía	3,00	1,17	2,33
La compañía posee políticas y mecanismos formales para oír, sugerencias y críticas de los empleados con el objetivo de agregar nuevos aprendizajes y conocimientos	3,83	2,00	2,00
Existe una política de valoración de la diversidad y no discriminación en el proceso de reclutamiento	3,17	2,00	2,00
En la compañía se fomenta la reinserción laboral	3,00	0,67	1,67
Realiza encuestas para medir la satisfacción de los empleados en el lugar de trabajo	2,33	1,00	1,33
La compañía ofrece las condiciones justas que permita desarrollar el trabajo con dignidad	3,83	2,50	3,00
Evalúa periódicamente la rotación de empleados y tiene política para minimización y mejora de ese indicador.	3,83	1,50	1,67
Promedio	3,28	1,55	2,00

Comportamiento Ético de las grandes cadenas Farmacéuticas  
ubicadas en la ciudad de Concepción y Chillán

2017

7. Área temática Práctica de principios éticos con sus trabajadores en la ciudad de Concepción.

Práctica de principios éticos con sus trabajadores	Ahumada	Salcobrand	Cruz verde
Todos los integrantes de comisiones de los empleados son electos por los trabajadores sin interferencia de la compañía	0,00	2,83	2,83
La compañía posee políticas y mecanismos formales para oír, sugerencias y críticas de los empleados con el objetivo de agregar nuevos aprendizajes y conocimientos	1,67	3,17	2,83
Existe una política de valoración de la diversidad y no discriminación en el proceso de reclutamiento	1,33	3,33	3,00
En la compañía se fomenta la reinserción laboral	0,67	2,67	2,00
Realiza encuestas para medir la satisfacción de los empleados en el lugar de trabajo	0,33	3,50	2,67
La compañía ofrece las condiciones justas que permita desarrollar el trabajo con dignidad	2,67	3,50	3,17
Evalúa periódicamente la rotación de empleados y tiene política para minimización y mejora de ese indicador.	0,00	3,17	2,83
Promedio	0,95	3,17	2,76