



**INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR “ECUATORIANO  
DE PRODUCTIVIDAD”**

**CARRERA: TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**PROYECTO DE IMPLEMENTACIÓN DE UNA FARMACIA  
“DABEZMEDIC” EN EL BARRIO SAN CARLOS EN EL DISTRITO  
METROPOLITANO DE QUITO**

**Trabajo de Titulación previo la obtención del título de Tecnólogo en Administración  
de Empresas**

**AUTORA: AURA ERLINDA ARROYO BURGOS**

**TUTOR: Eco. Ximena Maldonado Jácome**

**Quito – Ecuador**

**2024**

# Contenido

RESUMEN EJECUTIVO .....	1
CAPITULO I .....	3
JUSTIFICACIÓN .....	4
CAPITULO II.....	7
MARCO TEÓRICO O CONTEXTUAL .....	7
2.1 Definición de una Farmacia .....	7
2.2 Objetivos Principales de una Farmacia en la Comunidad .....	7
2.3 Datos Demográficos del Barrio San Carlos .....	8
2.4 Normativas y Regulaciones Relacionadas con la Apertura de una Farmacia.....	9
2.5 Importancia de la Ubicación de la Farmacia “Dabezmedic” en el Barrio San Carlos. .....	10
2.6 Demografía y Necesidades de Salud:.....	11
2.7 Impacto en la Comunidad: .....	12
CAPITULO III.....	13
METODOLOGÍA DE INVESTIGACION .....	13
3.1 Diseño de la Investigación .....	13
3.1.1 Fuentes de Información .....	13
3.1.2 Técnicas de Recolección de Datos .....	13
3.1.3 Análisis de Datos .....	13
3.1.4 Evaluación Técnica y Financiera .....	14
3.1.5 Estudio de Impacto Social .....	14
3.1.6 Plan de Implementación .....	14
3.2 Etapas De La Investigación .....	15
3.3 Población Y Muestra .....	15

3.4	Calculo De La Muestra .....	15
3.5	Herramientas De La Investigación .....	15
3.6	Justificación de la metodología de investigación .....	16
3.7	Preguntas De La Encuesta .....	16
3.8	Tabulación De La Información .....	18
CAPITULO IV .....		28
4.1	Análisis situacional y diagnóstico del proyecto de la “Farmacia Dabezmedic” .....	28
4.1.1	Análisis del entorno externo: .....	28
4.1.2	Análisis del entorno interno: .....	28
4.1.3	Análisis de clientes y mercado objetivo:.....	28
4.2	Matriz de Involucrados .....	29
4.3	Estrategias de Gestión de Involucrados.....	30
4.4	Análisis PESTEL de la “Farmacia DABEZMEDIC” .....	31
4.5	Análisis Situacional del FODA Cruzado de la “Farmacia Dabezmedic” .....	32
4.5.1	FODA:.....	32
4.6	Estrategias consideradas con base en el análisis FODA: .....	33
CAPITULO V .....		36
PROPUESTA .....		36
5.1	Filosofía de la propuesta: .....	36
5.2	Localización de la Farmacia .....	38
5.3	Croquis Ubicación .....	39
5.4	Estrategias de marketing y promoción: .....	41
CAPITULO VI .....		43
6.1	Proyecto de implementación de farmacia “Dabezmedic” en el barrio San Carlos ...	43
6.2	Plan de trabajo:.....	50
6.3	Análisis de un mercado objetivo de una farmacia en San Carlos Quito. ....	52

6.4 Flujograma de la Farmacia Dabezmedic .....	54
6.5 Indicadores de desempeño. ....	55
6.6 Cronograma de actividades.....	56
<b>CAPITULO VII.....</b>	<b>56</b>
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>56</b>
Conclusiones.....	56
Recomendaciones.....	56

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1 SELECCIÓN DE PRODUCTOS .....	18
Tabla 2 FARMACIA CON UNA MARCA DIFERENTE .....	20
Tabla 3 FARMACIA CON UNA MARCA DIFERENTE .....	21
Tabla 4 MEDICAMENTOS PARA ADULTOS MAYORES .....	22
Tabla 5 MEJORAR LA ATENCIÓN DE LOS ADULTOS MAYORES .....	23
Tabla 6 INVIERTE EN MEDICINAS .....	24
Tabla 7 FORMA DE PAGO .....	25
Tabla 8 BRINDAN COMODIDAD.....	26
Tabla 9 CADA CUANTO TIEMPO TIENE UNA COMPLICACIÓN DE SALUD .....	27

## INDICE DE GRAFICOS

Grafico 1 SELECCIÓN DE PRODUCTOS .....	19
Grafico 2 FARMACIA CON UNA MARCA DIFERENTE .....	20
Gráfico 3 FARMACIA CON UNA MARCA DIFERENTE .....	21
Gráfico 4 MEDICAMENTOS PARA ADULTOS MAYORES .....	22
Gráfico 5 MEJORAR LA ATENCIÓN DE LOS ADULTOS MAYORES .....	23
Gráfico 6 INVIERTE EN MEDICINAS.....	24
Gráfico 7 FORMA DE PAGO .....	25
Gráfico 8 BRINDAN COMODIDAD.....	26
Gráfico 9 CADA CUANTO TIEMPO TIENE UNA COMPLICACIÓN DE SALUD.....	27

## INDICE DE FIGURAS

Figura 1 CROQUIS UBICACIÓN .....	39
Figura 2 CREACIÓN DE PÁGINA DE FACEBOOK.....	40
Figura 3 FLUJOGRAMA DE FARMACIA DABEZMEDIC.....	54

## INDICE DE CUADROS

Cuadro 1 Balance de Situación Inicial .....	43
Cuadro 2 Recursos humanos .....	44
Cuadro 3 Fuentes de Financiamiento .....	44
Cuadro 4 Préstamos Bancarios.....	45
Cuadro 5 Depreciación.....	45
Cuadro 6 Gastos Varios .....	46
Cuadro 7 Ingresos totales .....	46
Cuadro 8 Egresos .....	46
Cuadro 9 Costos Fijos .....	47
Cuadro 10 Punto de Equilibrio.....	48
Cuadro 11 Flujo de Caja Proyectado.....	48

## **AGRADECIMIENTOS**

A mis queridos hijos, Sofia Zumba y Martin Muela, quienes han sido mi mayor fuente de inspiración y fortaleza en este viaje. Gracias por su apoyo incondicional, por entender mis ausencias y por darme amor en los momentos en que más lo necesitaba. Cada logro alcanzado es también de ustedes. Ustedes me motivan a seguir adelante y a ser mejor cada día. Este trabajo es para ustedes, con todo mi amor.



# Plagiarism Checker X Originality Report

Similarity Found: 6%

Date: Jueves, Agosto 01, 2024

Statistics: 491 words Plagiarized / 8196 Total words

Remarks: YES Plagiarism Detected - Your Document is Healthy.

---

**PROYECTO DE IMPLEMENTACIÓN DE FARMACIA "DABEZMEDIC" EN EL BARRIO SAN CARLOS INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE PRODUCTIVIDAD AUTOR AURA ARROYO PROYECTO DE GRADO AÑO LECTIVO 2023-2024 INTRODUCCIÓN:** En el Barrio San Carlos, se ha identificado una carencia significativa en cuanto al acceso a servicios de salud y medicamentos. Los residentes enfrentan dificultades para obtener atención médica oportuna y adquirir medicamentos de manera adecuada, ya que los establecimientos de salud y farmacias más cercanos se encuentran a una distancia considerable.

Ante esta situación, surge la necesidad imperante de establecer una farmacia en el Barrio San Carlos que brinde una solución integral a estas dificultades. La farmacia "Dabezmedic" se propone como un proyecto que no solo proporcionará acceso a una amplia gama de medicamentos y productos farmacéuticos, sino que también ofrecerá servicios de atención médica básica y asesoramiento farmacéutico especializado.

Esta iniciativa tiene como objetivo principal mejorar la calidad de vida y el bienestar de los residentes del Barrio San Carlos, al tiempo que contribuye al desarrollo económico y social de la comunidad al generar empleo local y promover la conciencia sobre la importancia de la salud y el cuidado personal.

## **CESIÓN DE DERECHOS**

Quito, 26 de agosto del 2024

Yo Aura Erlinda Arroyo Burgos, alumna de la Carrera de Tecnólogo en Administración de Empresas, reconozco que el presente proyecto es de mi autoría, pero los derechos de propiedad intelectual pertenecen al Instituto Superior Tecnológico Ecuatoriano de la Productividad.

Tema: PROYECTO DE IMPLEMENTACIÓN DE UNA FARMACIA  
“DABEZMEDIC” EN EL BARRIO SAN CARLOS EN EL DISTRITO  
METROPOLITANO DE QUITO

AURA ERLINDA ARROYO BURGOS

C.I. 1002900767

## **RESUMEN EJECUTIVO**

El proyecto de implementación de la farmacia "Dabezmedic" en el Barrio San Carlos busca abordar la necesidad de acceso a servicios de salud y medicamentos en esta comunidad. La falta de establecimientos médicos cercanos ha generado dificultades para los residentes al momento de obtener atención médica y adquirir medicamentos de manera oportuna. La farmacia "Dabezmedic" se propone como una solución integral, ofreciendo servicios de atención médica básica y una amplia variedad de medicamentos a precios accesibles. Esta iniciativa no solo contribuirá a mejorar la salud y calidad de vida de los habitantes del Barrio San Carlos, sino que también generará empleo local y promoverá el desarrollo económico de la comunidad.

Los objetivos principales del proyecto de implementación de la farmacia "Dabezmedic" en el Barrio San Carlos son los siguientes:

Establecer un punto de acceso confiable y conveniente para servicios de atención médica y adquisición de medicamentos en el Barrio San Carlos, cubriendo así una necesidad vital en la comunidad.

Mejorar el acceso a la salud para los residentes del Barrio San Carlos al proporcionar una amplia gama de medicamentos y productos farmacéuticos a precios asequibles.

Contribuir al bienestar general de la comunidad al brindar servicios de farmacia de alta calidad, incluyendo asesoramiento farmacéutico y atención personalizada a los clientes.

Generar empleo local al contratar a residentes del Barrio San Carlos para trabajar en la farmacia, promoviendo así el desarrollo económico y social de la zona.

Fomentar la conciencia sobre la importancia de la salud y el uso adecuado de medicamentos mediante actividades de educación y promoción dirigidas a la comunidad del Barrio San Carlos.

Beneficios esperados: Mejorar la salud y calidad de vida de los residentes del Barrio San Carlos, generar empleo local y contribuir al desarrollo económico de la comunidad.

**Palabras clave:** acceso a la salud, medicamentos, farmacia, Barrio San Carlos, atención médica, empleo local, desarrollo económico, calidad de vida, educación en salud.

## CAPITULO I

### 1. ANTECEDENTES

#### Macro

A nivel global, el acceso a servicios de salud y medicamentos es un desafío persistente, especialmente en comunidades rurales y urbanas marginadas. La Organización Mundial de la Salud (OMS) ha destacado la importancia de mejorar la disponibilidad y accesibilidad de medicamentos esenciales como una prioridad para alcanzar la cobertura sanitaria universal. En muchos países, la falta de infraestructura adecuada y la distancia a los centros de salud son barreras significativas que impiden a las personas recibir la atención médica necesaria.

#### Meso

En el contexto nacional, la situación en el Barrio San Carlos refleja una problemática común en muchas áreas del país. La distancia considerable a los establecimientos de salud y farmacias más cercanos dificulta el acceso a servicios médicos y medicamentos para los residentes. Esta carencia no solo afecta la salud y el bienestar de la población, sino que también tiene implicaciones económicas y sociales, ya que las personas deben invertir tiempo y recursos adicionales para obtener atención médica. La creación de una farmacia en el barrio no solo abordará estas necesidades inmediatas, sino que también contribuirá al desarrollo económico local al generar empleo y promover la salud comunitaria.

#### Micro

A nivel local, los residentes del Barrio San Carlos enfrentan dificultades diarias para acceder a servicios de salud y medicamentos. La falta de una farmacia cercana obliga a

los habitantes a desplazarse largas distancias, lo que resulta en retrasos en el tratamiento y en la adquisición de medicamentos esenciales. La farmacia “Dabezmedic” se propone como una solución integral a estos problemas, ofreciendo no solo una amplia gama de productos farmacéuticos, sino también servicios de atención médica básica y asesoramiento especializado. Esta iniciativa busca mejorar la calidad de vida de los residentes, facilitando el acceso a la salud y promoviendo el bienestar general de la comunidad.

### **JUSTIFICACIÓN**

Se fundamenta en la necesidad urgente de mejorar el acceso a servicios de salud y medicamentos en esta comunidad. Algunas de las razones que respaldan esta iniciativa son:

1. Escasos de servicios de salud: El Barrio San Carlos carece de establecimientos médicos cercanos, lo que dificulta que los residentes accedan a atención médica oportuna y de calidad.
2. Limitado acceso a medicamentos: La falta de farmacias en el área hace que los residentes tengan dificultades para adquirir medicamentos básicos y esenciales para el tratamiento de enfermedades comunes.
3. Problemas de salud pública: Los escasos servicios de salud adecuados puede contribuir al empeoramiento de problemas de salud pública en la comunidad, como enfermedades crónicas no controladas o propagación de enfermedades infecciosas.
4. Mejora en la calidad de vida: Al facilitar el acceso a medicamentos y servicios de salud, la farmacia "Dabezmedic" contribuirá significativamente a mejorar la

calidad de vida de los residentes del Barrio San Carlos al ayudarles a mantener su salud y bienestar.

5. Generación de empleo local: La apertura de la farmacia generará empleo para residentes del Barrio San Carlos, lo que contribuirá al desarrollo económico y social de la comunidad al ofrecer oportunidades laborales significativas.

### **Objetivo General**

Investigar la viabilidad técnica, económica y operativa de establecer una farmacia “Dabezmedic” en el barrio San Carlos, con el propósito de determinar su posible éxito y sostenibilidad.

### **Objetivos específicos**

- Desarrollar un estudio de Mercado para identificar la demanda de productos farmacéuticos y servicios de salud en el barrio San Carlos.
- Analizar la competencia actual y potencial en la zona, a través de identificar los requisitos técnicos y logísticos necesarios para la implementación de la farmacia.
- Evaluar posibles ubicaciones y su accesibilidad para los residentes.
- Desarrollar un plan financiero detallado que incluya estimaciones de inversión inicial, costos operativos y proyecciones de ingresos.
- Evaluar diferentes fuentes de financiamiento y su viabilidad.
- Analizar el impacto potencial de la farmacia en la comunidad local, incluyendo beneficios sociales y económicos.

### **PROBLEMÁTICA**

¿Cómo puede una nueva farmacia en el Barrio San Carlos competir eficazmente con las farmacias de cadena y los servicios de salud cercanos, y qué estrategias puede

implementar para diferenciarse y satisfacer las necesidades de la comunidad local, considerando la proximidad de hospitales, centros de salud y otras farmacias?

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEÓRICO O CONTEXTUAL**

#### **2.1 Definición de una Farmacia**

Una farmacia es un establecimiento autorizado por el estado para dispensar medicamentos y otros productos relacionados con la salud<sup>1</sup>. Su función principal es proporcionar medicamentos seguros y eficaces a la población, con el fin de mejorar el bienestar de los pacientes. Las farmacias pueden ser independientes, parte de una cadena, o incluso operar en línea, pero todas comparten el objetivo común de servir como un punto de acceso crucial para la atención médica. (definicion, 2024)

#### **2.2 Objetivos Principales de una Farmacia en la Comunidad**

Las farmacias desempeñan múltiples roles esenciales en la comunidad, que incluyen:

**Provisión de Medicamentos:** La función más básica y fundamental de una farmacia es la dispensación de medicamentos prescritos y de venta libre. Esto asegura que los pacientes tengan acceso a los tratamientos necesarios para sus condiciones de salud. (Farmaceuticos, 2024)

**Orientación y Educación:** Los farmacéuticos no solo dispensan medicamentos, sino que también proporcionan información y asesoramiento sobre el uso adecuado de los mismos. Esto incluye instrucciones sobre la dosificación, posibles efectos secundarios y la importancia de adherirse al régimen de tratamiento. (Asefarma, 2024)

**Promoción de la Salud y Prevención de Enfermedades:** Las farmacias juegan un papel activo en la promoción de la salud pública. Ofrecen servicios como vacunaciones, pruebas de detección de enfermedades y programas de manejo de enfermedades crónicas.

**Atención Farmacéutica Personalizada:** Los farmacéuticos realizan un seguimiento de los tratamientos farmacológicos de los pacientes, asegurándose de que los medicamentos sean efectivos y seguros. Esto incluye la detección de interacciones medicamentosas y la gestión de la polifarmacia en pacientes con múltiples prescripciones.

**Colaboración con Otros Profesionales de la Salud:** Las farmacias trabajan en estrecha colaboración con médicos y otros profesionales de la salud para coordinar la atención del paciente. Esto asegura un enfoque integral y continuo en el tratamiento y cuidado de la salud.

**Accesibilidad y Conveniencia:** Las farmacias están estratégicamente ubicadas para ser accesibles a la comunidad, facilitando el acceso rápido y conveniente a los medicamentos y servicios de salud.

**Contribución al Bienestar de la Comunidad:** Más allá de la dispensación de medicamentos, las farmacias contribuyen al bienestar general de la comunidad mediante la participación en programas de salud pública, educación sanitaria y actividades de promoción de la salud.

### **2.3 Datos Demográficos del Barrio San Carlos**

Se estima una población de aproximadamente 5000 habitantes en el Barrio San Carlos, con una distribución por edades que incluye una proporción significativa de adultos mayores y familias jóvenes. (cifras.gob.ec, 2024)

Predominio de familias nucleares y algunas extendidas, con una diversidad cultural y socioeconómica notable.

Los ingresos varían desde bajos a medios, con una proporción considerable de la población con ingresos inferiores al promedio.

Se observa una alta incidencia de enfermedades crónicas como diabetes, hipertensión y enfermedades respiratorias crónicas debido a factores como el estilo de vida, la dieta y la falta de acceso a servicios de salud preventiva. (Arteriosclerosis, 2021)

Se han identificado problemas de salud pública, como la falta de vacunación en grupos vulnerables y la propagación de enfermedades infecciosas debido a condiciones sanitarias deficientes.

#### **2.4 Normativas y Regulaciones Relacionadas con la Apertura de una Farmacia**

La apertura de una farmacia está sujeta a la obtención de licencias y permisos emitidos por las autoridades sanitarias locales y nacionales, que garantizan el cumplimiento de estándares de calidad y seguridad en la prestación de servicios farmacéuticos.

Existen regulaciones específicas sobre la venta y dispensación de medicamentos, que incluyen la necesidad de contar con personal farmacéutico calificado y cumplir con los requisitos de almacenamiento y distribución establecidos por las autoridades sanitarias.

Se requiere el cumplimiento de normativas relacionadas con la seguridad y salud ocupacional para garantizar un entorno de trabajo seguro para el personal de la farmacia y para los clientes.

Realización de un estudio de mercado para identificar la ubicación más adecuada para la farmacia, considerando la accesibilidad, la densidad poblacional y la competencia.

Evaluación de locales disponibles en el Barrio San Carlos mediante visitas físicas y análisis de factores como tamaño, ubicación, costo de alquiler y adecuación para el negocio farmacéutico.

Investigación y cumplimiento de los requisitos legales y regulatorios para la apertura de una farmacia, incluyendo la obtención de licencias, permisos y autorizaciones de las autoridades sanitarias locales y nacionales.

Presentación de la documentación requerida y seguimiento de los trámites administrativos necesarios para garantizar el cumplimiento de las normativas vigentes.

Elaboración de perfiles de puesto para los diferentes roles en la farmacia, como farmacéutico, asistentes de farmacia y personal administrativo.

Publicación de convocatorias de empleo y realización de entrevistas para seleccionar al personal más calificado y comprometido con los valores y objetivos de la farmacia "Dabezmedic".

Capacitación del personal seleccionado en temas relacionados con farmacología, atención al cliente y normativas sanitarias.

Establecimiento de relaciones con proveedores confiables de medicamentos y equipamiento médico, asegurando la calidad y la disponibilidad de productos.

Negociación de precios y condiciones de compra para obtener los mejores términos comerciales.

Adquisición de inventario inicial de medicamentos y equipamiento médico necesario para iniciar las operaciones de la farmacia.

## **2.5 Importancia de la Ubicación de la Farmacia “Dabezmedic” en el Barrio San Carlos.**

La ubicación de una farmacia es un factor crucial que puede determinar su éxito o fracaso. En el caso del barrio San Carlos, la elección de esta ubicación es estratégica por varias razones:

San Carlos es un barrio densamente poblado, lo que garantiza un flujo constante de clientes potenciales. La cercanía de la farmacia a los hogares facilita el acceso rápido y conveniente a los medicamentos y servicios de salud<sup>1</sup>.

La disponibilidad de transporte público en la zona mejora la accesibilidad para aquellos que no tienen vehículo propio, aumentando así la clientela potencial<sup>1</sup>.

## **2.6 Demografía y Necesidades de Salud:**

San Carlos tiene una población diversa con una mezcla de edades, lo que implica una variedad de necesidades de salud. Una farmacia en esta área puede atender tanto a jóvenes como a adultos mayores, ofreciendo productos y servicios adaptados a cada grupo<sup>2</sup>.

La prevalencia de ciertas enfermedades crónicas en la comunidad, como diabetes e hipertensión, crea una demanda constante de medicamentos y servicios de monitoreo de salud. (RRfarma, 2024)

**Análisis de Competencia:** Evaluar la competencia existente es crucial. Si bien puede haber otras farmacias en la zona, “Dabezmedic” puede diferenciarse ofreciendo servicios adicionales como asesoramiento farmacéutico personalizado, programas de salud y una amplia gama de productos.

La falta de farmacias especializadas en ciertos servicios o productos puede ser una oportunidad para “Dabezmedic” de llenar ese vacío y atraer a una clientela leal. (Farmacia de barrio, 2024)

**Proximidad a Centros de Salud:** Estar cerca de centros de salud y clínicas puede aumentar el flujo de pacientes que necesitan surtir sus recetas rápidamente. Además, facilita la colaboración con profesionales de la salud para ofrecer un cuidado integral.

La implementación de la receta electrónica permite a los pacientes recoger sus medicamentos en cualquier farmacia, pero la proximidad a centros de salud sigue siendo un factor que puede influir en la elección de los pacientes. (Analiza 360, 2022)

### **2.7 Impacto en la Comunidad:**

Una farmacia bien ubicada puede mejorar significativamente el bienestar de la comunidad al proporcionar acceso fácil y rápido a medicamentos esenciales y servicios de salud.

La farmacia puede desempeñar un papel activo en la educación sanitaria y la prevención de enfermedades, organizando campañas de vacunación, talleres de salud y programas de manejo de enfermedades crónicas.

## **CAPITULO III**

### **METODOLOGÍA DE INVESTIGACION**

#### **3.1 Diseño de la Investigación**

El estudio adoptará un enfoque mixto, combinando métodos cuantitativos y cualitativos para obtener una visión completa de la viabilidad del proyecto.

##### **3.1.1 Fuentes de Información**

- Primarias: Encuestas, entrevistas y grupos focales con los residentes del barrio San Carlos, profesionales de la salud y posibles proveedores.

- Secundarias: Revisión de literatura existente, informes de mercado, datos demográficos y estudios previos sobre la implementación de farmacias en áreas similares.

##### **3.1.2 Técnicas de Recolección de Datos**

- Encuestas: Se diseñarán y distribuirán encuestas estructuradas a una muestra representativa de los residentes del barrio San Carlos para evaluar la demanda de productos y servicios farmacéuticos.

- Entrevistas: Se realizarán entrevistas semiestructuradas con profesionales de la salud y posibles proveedores para obtener información detallada sobre las necesidades y expectativas del mercado.

- Grupos Focales: Se organizarán grupos focales con diferentes segmentos de la comunidad para discutir y validar los hallazgos preliminares y obtener una comprensión más profunda de las percepciones y actitudes hacia la nueva farmacia.

##### **3.1.3 Análisis de Datos**

- Cuantitativo: Los datos recolectados a través de encuestas serán analizados utilizando técnicas estadísticas para identificar patrones y tendencias en la demanda de productos y servicios farmacéuticos.

- Cualitativo: Las entrevistas y grupos focales serán transcritos y analizados mediante técnicas de análisis de contenido para identificar temas clave y percepciones de los participantes.

### **3.1.4 Evaluación Técnica y Financiera**

- Requisitos Técnicos: Se evaluarán las necesidades técnicas y logísticas para la implementación de la farmacia, incluyendo la selección de ubicación, infraestructura y equipamiento necesario.

- Análisis Financiero: Se desarrollará un plan financiero detallado que incluya estimaciones de inversión inicial, costos operativos y proyecciones de ingresos.

### **3.1.5 Estudio de Impacto Social**

Se analizará el impacto potencial de la farmacia en la comunidad local, incluyendo beneficios sociales y económicos. Se recogerán opiniones y expectativas de los residentes a través de encuestas y entrevistas.

Se identificarán los posibles beneficios y riesgos asociados con la implementación de la farmacia y se desarrollarán estrategias de mitigación.

#### **Cumplimiento Legal y Regulatorio**

Se revisarán los requisitos legales y regulatorios para la apertura y operación de una farmacia en la zona. Se asegurarán el cumplimiento de todas las normativas y la obtención de las licencias y permisos necesarios.

### **3.1.6 Plan de Implementación**

Se desarrollará un cronograma detallado que incluya los pasos necesarios para la implementación de la farmacia, desde la planificación hasta la apertura.

Se identificarán los recursos necesarios, incluyendo personal, equipamiento y financiamiento.

### **3.2 Etapas De La Investigación**

- Realizar un diagnóstico y análisis actual que incluye un estudio de mercado, plan de marketing y estrategias.
- Desarrollar la propuesta de un plan de negocios para ponerse una farmacia en el barrio San Carlos al norte de Quito.

### **3.3 Población Y Muestra**

**Población.** -Conjunto de elementos con características similares sujetos a investigación.

**Muestra.** - Muestra es una porción de la totalidad de un fenómeno, producto o actividad que se considera representativa del total también llamada una muestra representativa.

### **3.4 Calculo De La Muestra**

El cálculo de la muestra es un proceso estadístico que permite determinar cuántas personas se necesita encuestar para obtener resultados representativos. La muestra se tomó a 50 vecinos del sector que compran medicamentos.

### **3.5 Herramientas De La Investigación**

#### **3.5.1 Técnica de recolección de datos**

**Encuesta:** Una encuesta es un método de recolección de datos que consiste en la elaboración de un cuestionario con preguntas específicas que se administran a una muestra representativa de la población con el fin de recopilar información sobre sus opiniones, actitudes, comportamientos u otras variables de interés. (Babbie E. e., 2016)

**Entrevista:** La entrevista es una técnica de recolección de datos ampliamente utilizada en investigaciones cualitativas y cuantitativas. Consiste en una interacción directa entre el investigador y el entrevistado, en la que se plantean preguntas previamente diseñadas para obtener información relevante sobre el tema de estudio. (Hernández Sampieri, 2014)

### **3.6 Justificación de la metodología de investigación**

Para la realización de este proyecto se utilizará la entrevista y la encuesta que es de gran utilidad para obtener datos reales para poder saber cuáles son las expectativas de los clientes potenciales se utilizan cuestionarios de preguntas.

### **3.7 Preguntas De La Encuesta**

1. ¿Qué tipo de productos le gustaría que la farmacia del centro ofrezca además de los medicamentos de uso continuo? (seleccione todas las opciones que correspondan)

- Productos de cuidado personal
- Insumos para cuidado médico
- Suplementos nutricionales
- Otros

2. ¿Estaría dispuesto/a utilizar la farmacia con una marca diferente a las conocidas?

- Sí
- No
- No estoy seguro/a

3. ¿Considera que la implementación de una farmacia en San Carlos es necesaria para la comunidad?

- Sí

- No

- No estoy seguro/a

4. ¿Considera que la presencia de una farmacia en San Carlos tenga muchos medicamentos para adultos mayores, que el un alto porcentaje de personas son adultos mayores que reciban sus medicamentos a tiempo y de manera adecuada?

- Sí

- No

- No estoy seguro/a

5. ¿Qué otros servicios o beneficios le gustaría que ofreciera la farmacia para mejorar la atención de los adultos mayores? (seleccione todas las opciones que correspondan)

- Entrega a domicilio de medicamentos

- Asesoramiento farmacéutico personalizado

- Descuentos especiales para residentes

- Otros

6. ¿Cuánto invierte usted en medicinas y otros insumos mensualmente?

\$ 0 a \$ 20

\$ 20 a \$ 50

\$ 50 a \$ 100

7. ¿Cuál sería la forma de pago el momento de hacer sus compras en medicamentos y otros insumos?

a) efectivo

c) tarjeta de crédito o debito

b) Transferencias

d) cheque

8.- ¿las farmacias de su barrio le brindan comodidad?

- Sí

- No

- No estoy seguro/a

9.- ¿Un miembro de su familia cada cuanto tiempo tiene una complicación de salud?

a) 1 vez a la semana

c) 1 vez cada 6 meses

b) 1 vez al mes

d) 1 vez al año

### 3.8 Tabulación De La Información

1. ¿Qué tipo de productos le gustaría que la farmacia del centro ofrezca además de los medicamentos de uso continuo? (seleccione todas las opciones que correspondan)

- Productos de cuidado personal

- Insumos para cuidado médico

- Suplementos nutricionales

- Otros

**Tabla 1 SELECCIÓN DE PRODUCTOS**

SELECCIÓN DE PRODUCTOS		
RESPUESTA	TOTAL	%
Productos de cuidado personal	36	72%
Insumos para cuidado médico	1	2%
Suplementos nutricionales	11	22%
Otros	2	4%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación propia

**Grafico 1 SELECCIÓN DE PRODUCTOS**



Análisis: El 72% de los encuestados le gustaría que además de medicamentos le ofrezcan productos de cuidado personal y el 22% suplementos nutricionales ya que la farmacia está cercana al hospital geriátrico del adulto mayor

2. ¿Estaría dispuesto/a utilizar la farmacia con una marca diferente a las conocidas?

- Sí

- No

- No estoy seguro/a

**Tabla 2 FARMACIA CON UNA MARCA DIFERENTE**

FARMACIA CON UNA MARCA DIFERENTE		
RESPUESTA	TOTAL	%
SI	36	75%
NO	1	2%
No estoy seguro/a	11	23%
<b>TOTAL</b>	<b>48</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación propia

**Grafico 2 FARMACIA CON UNA MARCA DIFERENTE**



Análisis: El 75% de los encuestados le gustaría que exista una farmacia con otra marca que no sea las habituales ya que indican que quieren otras farmacias con servicios y atención diferente

3. ¿Considera que la implementación de una farmacia en San Carlos es necesaria para la comunidad?

- Sí

- No

- No estoy seguro/a

**Tabla 3 FARMACIA CON UNA MARCA DIFERENTE**

FARMACIA CON UNA MARCA DIFERENTE		
RESPUESTA	TOTAL	%
SI	46	92%
NO	4	8%
No estoy seguro/a	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación propia

**Gráfico 3 FARMACIA CON UNA MARCA DIFERENTE**



Análisis: El 92% de los encuestados indican que necesitan una implementación de una farmacia ya que la cadena de farmacias solo se encuentra en la calle principal y en ocasiones es un poco difícil el acceso a ellas.

4. ¿Considera que la presencia de una farmacia en San Carlos tenga muchos medicamentos para adultos mayores, que el un alto porcentaje de personas son adultos mayores que reciban sus medicamentos a tiempo y de manera adecuada?

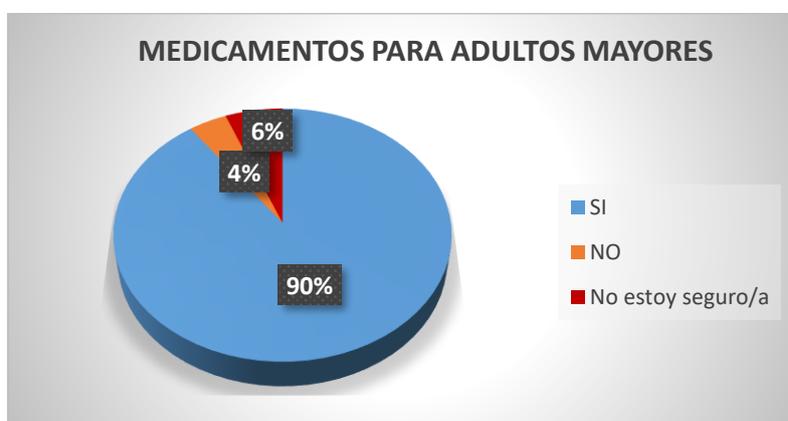
- Sí
- No
- No estoy seguro/a

**Tabla 4 MEDICAMENTOS PARA ADULTOS MAYORES**

MEDICAMENTOS PARA ADULTOS MAYORES		
RESPUESTA	TOTAL	%
SI	45	90%
NO	2	4%
No estoy seguro/a	3	6%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación propia

**Gráfico 4 MEDICAMENTOS PARA ADULTOS MAYORES**



Análisis: El 90% de los encuestados solicitan que en las farmacias haya mayores medicamentos para el rango de adultos mayores ya que en San Carlos queda al hospital y el hospital del adulto mayor y normalmente son visitados por personas adultas mayores.

5. ¿Qué otros servicios o beneficios le gustaría que ofreciera la farmacia para mejorar la atención de los adultos mayores? (seleccione todas las opciones que correspondan)

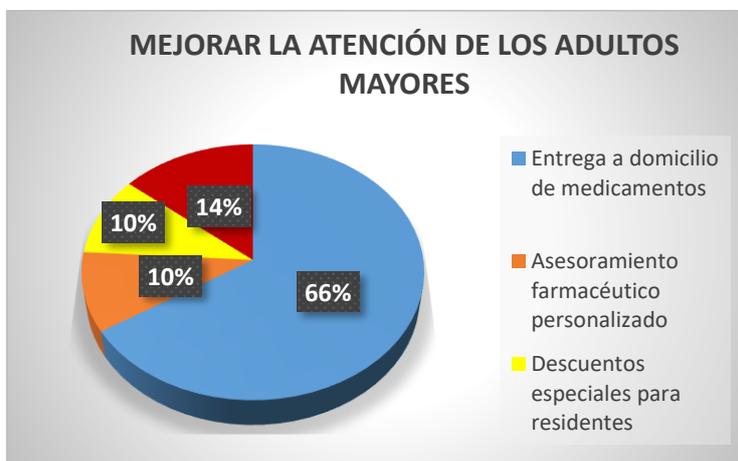
- Entrega a domicilio de medicamentos
- Asesoramiento farmacéutico personalizado
- Descuentos especiales para residentes
- Otros

**Tabla 5 MEJORAR LA ATENCIÓN DE LOS ADULTOS MAYORES**

<b>MEJORAR LA ATENCIÓN DE LOS ADULTOS MAYORES</b>		
<b>RESPUESTA</b>	<b>TOTAL</b>	<b>%</b>
Entrega a domicilio de medicamentos	33	66%
Asesoramiento farmacéutico personalizado	5	10%
Descuentos especiales para residentes	5	10%
Otros	7	14%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación propia

**Gráfico 5 MEJORAR LA ATENCIÓN DE LOS ADULTOS MAYORES**



Análisis: El 66% de los encuestados les gustaría que las farmacias entregarán a domicilio los medicamentos ya que como se indicó anteriormente en los alrededores de la farmacia quedan cerca un hospital y el hospital del adulto mayor y la ciudadanía que vive alrededor de la farmacia también el número de adultos mayores es alto.

6. ¿Cuánto invierte usted en medicinas y otros insumos mensualmente?

\$ 0 a \$ 10

\$ 20 a \$ 50

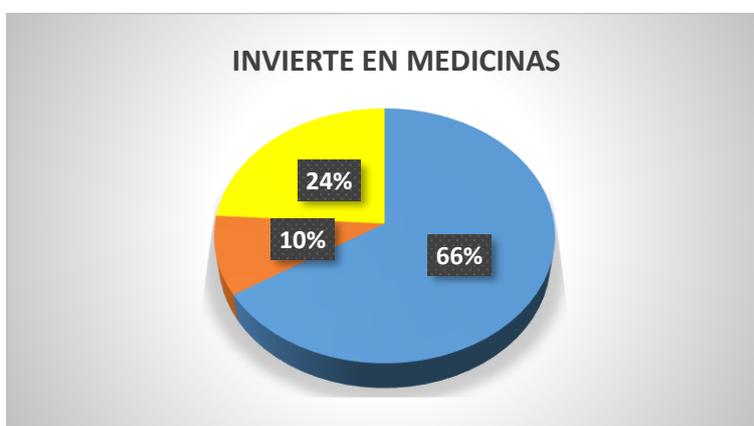
\$ 50 a \$ 100

**Tabla 6 INVIERTE EN MEDICINAS**

INVIERTE EN MEDICINAS		
RESPUESTA	TOTAL	%
\$ 0 a \$ 20	5	10%
\$ 20 a \$ 50	33	66%
\$ 50 a \$100	12	24%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación propia

**Gráfico 6 INVIERTE EN MEDICINAS**



Análisis: Es 66% de los entrevistados gasta alrededor de 20 y 50 dólares mensualmente en el consumo de medicamentos

7. ¿Cuál sería la forma de pago el momento de hacer sus compras en medicamentos y otros insumos?

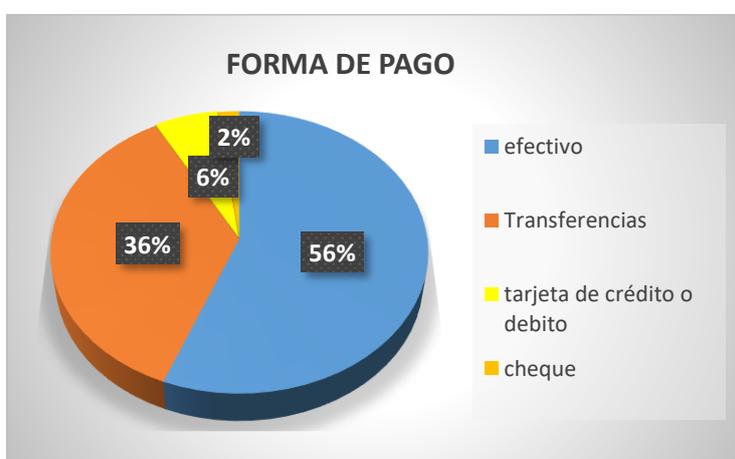
- a) efectivo
  - b) Transferencias
  - c) tarjeta de crédito o debito
  - d) cheque
- Tabla Nro. 1

**Tabla 7 FORMA DE PAGO**

FORMA DE PAGO		
RESPUESTA	TOTAL	%
efectivo	28	56%
Transferencias	18	36%
tarjeta de crédito o debito	3	6%
cheque	1	2%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación propia

**Gráfico 7 FORMA DE PAGO**



Análisis: Ley 56% de los encuestados las compras que realizan las pagan en efectivo y el 36% con transferencias.

8.- ¿las farmacias de su barrio le brindan comodidad?

- Sí

- No

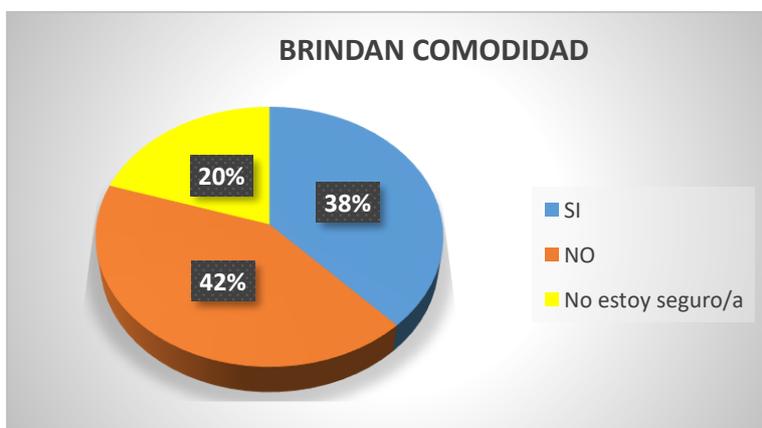
- No estoy seguro/a

**Tabla 8 BRINDAN COMODIDAD**

BRINDAN COMODIDAD		
RESPUESTA	TOTAL	%
SI	19	38%
NO	21	42%
No estoy seguro/a	10	20%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación propia

**Gráfico 8 BRINDAN COMODIDAD**



Análisis: El 42% de los encuestados indican que las farmacias no le brindan comodidad en sus compras atención productos y precios por lo que se determina que sí debe haber una competencia leal en el negocio de farmacias.

9.- ¿Un miembro de su familia cada cuanto tiempo tiene una complicación de salud?

- a) 1 vez a la semana
- b) 1 vez al mes
- c) 1 vez cada 6 meses
- d) 1 vez al año

**Tabla 9 CADA CUANTO TIEMPO TIENE UNA COMPLICACIÓN DE SALUD**

CADA CUANTO TIEMPO TIENE UNA COMPLICACIÓN DE SALUD		
RESPUESTA	TOTAL	%
1 vez a la semana	3	6%
1 vez al mes	24	48%
1 vez cada 6 meses	14	28%
1 vez al año	9	18%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación propia

**Gráfico 9 CADA CUANTO TIEMPO TIENE UNA COMPLICACIÓN DE SALUD**



Análisis: El 48% de los encuestados indica que al menos una vez uno de los integrantes de la familia posee problemas de salud.

**NOTA:** el porcentaje de aceptación de la farmacia es del 92% ya que en la pregunta 3. ¿Considera que la implementación de una farmacia en San Carlos es necesaria para la comunidad?

## **CAPITULO IV**

### **4.1 Análisis situacional y diagnóstico del proyecto de la “Farmacia Dabezmedic”**

#### **4.1.1 Análisis del entorno externo:**

Evaluación del mercado farmacéutico en Quito, incluyendo el tamaño, crecimiento, tendencias y dinámicas competitivas.

Identificación de la demanda y necesidades de los clientes en la zona, como segmentos de mercado específicos y preferencias de compra.

Análisis de la regulación y normativas locales que afectan la operación de la farmacia, incluyendo requisitos de licencias y permisos.

#### **4.1.2 Análisis del entorno interno:**

Evaluación de la ubicación de la farmacia, considerando la accesibilidad, visibilidad y proximidad a centros de atención médica, comunidades residenciales y otros puntos de interés.

#### **4.1.3 Análisis de clientes y mercado objetivo:**

Identificación y segmentación de los clientes potenciales de la farmacia en Quito “SAN CARLOS”, considerando características demográficas, necesidades específicas y preferencias de compra.

Evaluación de la satisfacción y lealtad de los clientes actuales, a través de encuestas, entrevistas u otras formas de retroalimentación, se detalla en la: Tabla 8 BRINDAN COMODIDAD

## 4.2 Matriz de Involucrados

<b>Involucrado</b>	<b>Intereses</b>	<b>Influencia</b>	<b>Expectativas</b>	<b>Estrategia de Gestión</b>
<b>Propietarios de Dabezmedic</b>	Beneficios financieros, reputación, crecimiento del negocio	Alta	Rentabilidad del negocio, buena aceptación en la comunidad	Involucramiento directo en la toma de decisiones, comunicación constante
<b>Empleados</b>	Seguridad laboral, condiciones de trabajo	Media	Buen ambiente laboral, salarios justos, oportunidades de crecimiento	Capacitación continua, incentivos y bonificaciones
<b>Clientes</b>	Acceso a medicamentos, precios justos, calidad del servicio	Media	Productos accesibles, buen servicio al cliente	Programas de fidelización, encuestas de satisfacción
<b>Proveedores</b>	Contratos estables, pagos a tiempo	Media	Relaciones comerciales a largo plazo, pagos puntuales	Negociaciones claras, cumplimiento de contratos
<b>Comunidad del Barrio San Carlos</b>	Mejoras en el acceso a medicamentos, empleo local	Baja	Impacto positivo en la comunidad, empleo local	Comunicación sobre beneficios comunitarios, programas de responsabilidad social
<b>Gobierno local</b>	Cumplimiento de regulaciones, desarrollo económico local	Alta	Cumplimiento de normativas, contribución al desarrollo económico	Asegurar cumplimiento de regulaciones, participación en iniciativas locales
<b>Competencia local</b>	Mercado compartido, estrategias de negocio	Baja	Competencia leal, innovación en servicios	Monitoreo de la competencia, diferenciación de servicios
<b>Entidades financieras</b>	Solvencia y cumplimiento de obligaciones financieras	Media	Estabilidad financiera, cumplimiento de pagos	Gestión financiera adecuada, comunicación transparente

<b>Involucrado</b>	<b>Intereses</b>	<b>Influencia</b>	<b>Expectativas</b>	<b>Estrategia de Gestión</b>
<b>Organizaciones de salud</b>	Calidad y accesibilidad de servicios de salud	Media	Alineación con estándares de salud, colaboración en programas de salud	Colaboración en iniciativas de salud, cumplimiento de estándares

### **4.3 Estrategias de Gestión de Involucrados**

1. Mantener una comunicación clara y constante con todos los involucrados sobre el progreso del proyecto y cualquier cambio significativo.
2. Involucrar a los principales interesados en las decisiones importantes del proyecto para asegurar su compromiso y apoyo.
3. Proveer formación continua y oportunidades de desarrollo para los empleados, asegurando un equipo de trabajo competente y motivado.
4. Implementar iniciativas que beneficien a la comunidad del Barrio San Carlos, como jornadas de salud o programas de educación sobre el uso adecuado de medicamentos.
5. Realizar evaluaciones periódicas del impacto del proyecto en los distintos grupos de interés y ajustar las estrategias según sea necesario.

#### **Análisis financiero:**

Evaluación de los costos operativos, incluyendo los gastos de personal, alquiler, suministros, inventario y otros costos asociados.

#### **Análisis de competidores:**

Identificación y evaluación de los competidores directos e indirectos en la zona de influencia de la farmacia, considerando su ubicación, tamaño, oferta de productos y servicios, precios y estrategias de marketing.

Evaluación de las estrategias de marketing y comunicación utilizadas por la farmacia, incluyendo publicidad, promociones, presencia en redes sociales y otras iniciativas de promoción de ventas.

#### **4.4 Análisis PESTEL de la “Farmacia DABEZMEDIC”**

Incluyen regulaciones gubernamentales, políticas de salud y bienestar, legislación sobre medicamentos y farmacias, y programas de atención médica pública. Por ejemplo, cambios en las políticas de reembolso de medicamentos pueden afectar los ingresos de la farmacia.

Incluyen indicadores económicos como el crecimiento del PIB, tasas de interés, inflación y niveles de desempleo. También pueden influir en el poder adquisitivo de los consumidores y su disposición para gastar en productos farmacéuticos.

Incluyen tendencias demográficas, estilos de vida, actitudes hacia la salud y el bienestar, y demanda de servicios farmacéuticos. Por ejemplo, el envejecimiento de la población puede aumentar la demanda de medicamentos para enfermedades crónicas.

Incluyen avances tecnológicos en la industria farmacéutica, desarrollo de nuevos medicamentos, sistemas de información y automatización. Por ejemplo, la adopción de sistemas de gestión de inventario y ventas basados en computadoras puede mejorar la eficiencia de la farmacia.

Incluyen regulaciones ambientales, sostenibilidad y conciencia ambiental. Por ejemplo, la eliminación adecuada de medicamentos vencidos puede requerir cumplir con ciertos estándares medioambientales.

Incluyen leyes y regulaciones relacionadas con la industria farmacéutica, como la venta de medicamentos sin receta, la publicidad de medicamentos y las normas de seguridad. Cumplir con estas regulaciones es crucial para el funcionamiento de una farmacia.

## **4.5 Análisis Situacional del FODA Cruzado de la “Farmacia Dabezmedic”**

### **4.5.1 FODA:**

#### **Fortalezas:**

Amplia variedad de productos farmacéuticos y servicios disponibles.

Personal capacitado y con experiencia en la atención al cliente y el asesoramiento farmacéutico.

Ubicación estratégica en una zona de alta densidad poblacional y accesible para los clientes.

Buena reputación y confianza en la comunidad local.

Infraestructura física adecuada y bien equipada.

#### **Oportunidades:**

Crecimiento del mercado farmacéutico en Quito debido al aumento de la demanda de productos y servicios de salud.

Expansión de la gama de servicios ofrecidos, como programas de atención farmacéutica especializada o servicios de entrega a domicilio.

Alianzas estratégicas con médicos, clínicas u otros proveedores de atención médica para promover la derivación de pacientes y la colaboración en el cuidado de la salud.

Participación en programas comunitarios de salud y eventos locales para aumentar la visibilidad y el reconocimiento de la farmacia.

#### **Debilidades:**

Competencia directa de otras farmacias de SAN CARLOS.

Limitada conciencia de marca y presencia en línea.

Posible falta de conocimiento de algunos empleados sobre productos y servicios específicos.

Necesidad de mejorar la gestión del inventario y la optimización de los costos operativos.

**Amenazas:**

Competencia agresiva de otras farmacias locales y cadenas farmacéuticas.

Posibles variaciones en los precios de los medicamentos y productos farmacéuticos.

Riesgo de eventos adversos relacionados con la salud pública que puedan afectar la demanda o el funcionamiento de la farmacia.

Cambios en las preferencias y comportamiento de los consumidores en cuanto a la compra de productos farmacéuticos.

**4.6 Estrategias consideradas con base en el análisis FODA:**

**Aprovechar las fortalezas:**

Promover la amplia variedad de productos y servicios disponibles a través de campañas de marketing y comunicación.

Potenciar la experiencia y conocimientos del personal capacitado en la atención al cliente y el asesoramiento farmacéutico, brindando un servicio de alta calidad y personalizado.

Realizar actividades de promoción local para destacar la ubicación estratégica de la farmacia, como la distribución de volantes, anuncios en medios de comunicación locales o participación en eventos comunitarios.

Mantener y fortalecer la buena reputación y confianza en la comunidad local a través de un servicio confiable y de calidad.

**Aprovechar las oportunidades:**

Diversificar los servicios ofrecidos, como programas de atención farmacéutica especializada, servicios de entrega a domicilio o pruebas de salud preventivas.

Establecer alianzas estratégicas con médicos, clínicas u otros proveedores de atención médica para derivar pacientes y colaborar en el cuidado de la salud.

Implementar tecnología y sistemas avanzados para mejorar la eficiencia operativa, como un sistema de gestión de inventario automatizado o un sistema de registro electrónico de clientes.

Participar en programas comunitarios de salud y eventos locales para aumentar la visibilidad de la farmacia, ofreciendo charlas educativas, servicios gratuitos de salud o patrocinando eventos de bienestar.

**Superar las debilidades:**

Realizar actividades de marketing y promoción en línea para aumentar la conciencia de marca y mejorar la presencia en línea, como la creación de un sitio web y perfiles en redes sociales.

Implementar programas de capacitación continua para los empleados, especialmente en productos y servicios específicos, para asegurar un conocimiento sólido y actualizado.

Diferenciarse de la competencia mediante la promoción de servicios únicos, como consultas farmacéuticas gratuitas, programas de fidelidad o servicios de atención al cliente personalizados.

**Mitigar las amenazas:**

Monitorear de cerca a la competencia local y realizar análisis comparativos para identificar oportunidades de mejora y mantenerse competitivo.

Establecer estrategias de precios competitivos y buscar proveedores confiables para mitigar el impacto de posibles fluctuaciones en los precios de los medicamentos y productos farmacéuticos.

Diversificar los servicios y productos ofrecidos para reducir la dependencia de una sola categoría de productos y adaptarse a las preferencias cambiantes de los consumidores.

## **CAPITULO V**

### **PROPUESTA**

#### **5.1 Filosofía de la propuesta:**

##### **Visión**

"Queremos convertirnos en la principal fuente de atención integral para la salud y el bienestar de nuestra comunidad "Barrio San Carlos" ofreciendo servicios farmacéuticos de punta, productos de calidad y con un servicio personalizado en un entorno acogedor y confiable."

##### **Misión**

Los clientes de la farmacia son las personas de la comunidad que buscan productos y servicios relacionados con la salud y el bienestar, incluyendo medicamentos, productos de cuidado personal y asesoramiento farmacéutico.

Ofrece una amplia gama de productos farmacéuticos, incluyendo medicamentos recetados y de venta libre, así como productos de cuidado personal.

Compite en el barrio San Carlos, atendiendo a la comunidad local y a los residentes cercanos que buscan productos y servicios farmacéuticos.

Mantiene actualizada en términos de avances tecnológicos "software" y servicios en línea.

Comprometida con su crecimiento, sostenibilidad y rentabilidad a largo plazo y la atención a las necesidades cambiantes de los clientes.

La competencia de la farmacia "Dabezmedic" está en su enfoque personalizado y atención al cliente, asesoramiento especializado y una amplia gama de productos de calidad.

## **Valores**

**Calidad:** Compromiso con la entrega de productos y servicios farmacéuticos de alta calidad, garantizando la eficacia, seguridad y fiabilidad de los medicamentos y otros productos ofrecidos.

**Integridad:** Actuar de manera ética y honesta en todas las interacciones y transacciones, respetando la confidencialidad de los pacientes y manteniendo altos estándares de conducta profesional.

**Responsabilidad:** Asumir la responsabilidad de garantizar la salud y el bienestar de los clientes, proporcionando información precisa, orientación y educación sobre el uso adecuado de medicamentos y productos relacionados.

**Servicio al cliente:** Priorizar la satisfacción del cliente y ofrecer un servicio excepcional, siendo amable, atento y dispuesto a brindar asesoramiento personalizado y soluciones a medida.

**Colaboración:** Fomentar la colaboración y el trabajo en equipo tanto dentro de la farmacia como con otros profesionales de la salud, con el objetivo de brindar una atención integral y coordinada a los clientes.

**Compromiso comunitario:** Contribuir activamente al bienestar de la comunidad local, participando en programas de educación y promoción de la salud, apoyando iniciativas sociales y respetando el entorno ambiental.

**Desarrollo del personal:** Invertir en el crecimiento y desarrollo profesional de los empleados, brindando oportunidades de capacitación y promoción interna, y fomentando un ambiente de trabajo colaborativo y motivador.

## 5.2 Localización de la Farmacia

Para determinar la localización se tomó en cuenta varios criterios con una ponderación del 1 al 10 y se elaboró una matriz de ponderación, en donde se concluye que la mejor ubicación para la implementación de la farmacia, se tomó en cuenta varios criterios como son:

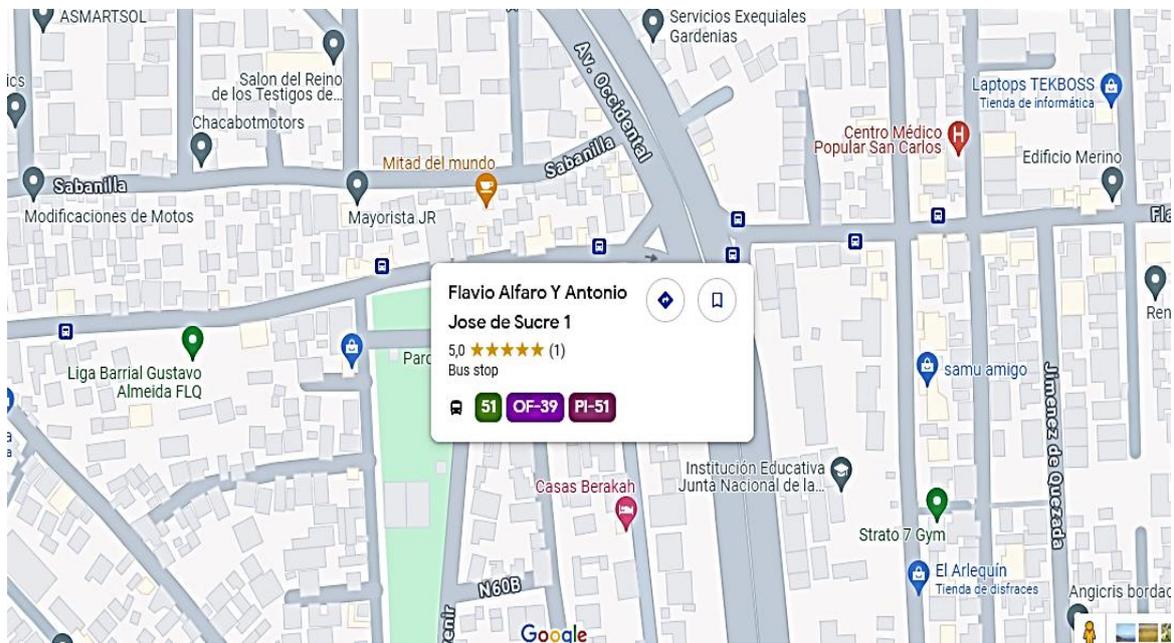
CRITERIO PESO 1-10			
	UBICACIÓN A	UBICACIÓN B	UBICACIÓN C
PROXIMIDAD A MI DOMICILIO	8	7	9
LUGAR COMERCIAL	7	8	7
GRAN FLUJO DE GENTE	6	6	7
PARADA DE BUSES	5	7	7
SEGURIDAD	9	8	9
TOTALES	7	7,2	7,8

Se concluye que el sitio más adecuado es el lugar denominado C que estaría en el barrio San Carlos en las calles Flavio Alfaro y Av. Simón Bolívar, porque cumple con los parámetros establecidos.

### 5.3 Croquis Ubicación

Croquis de la localización de la farmacia en San Carlos, Flavio Alfaro y Av. Occidental

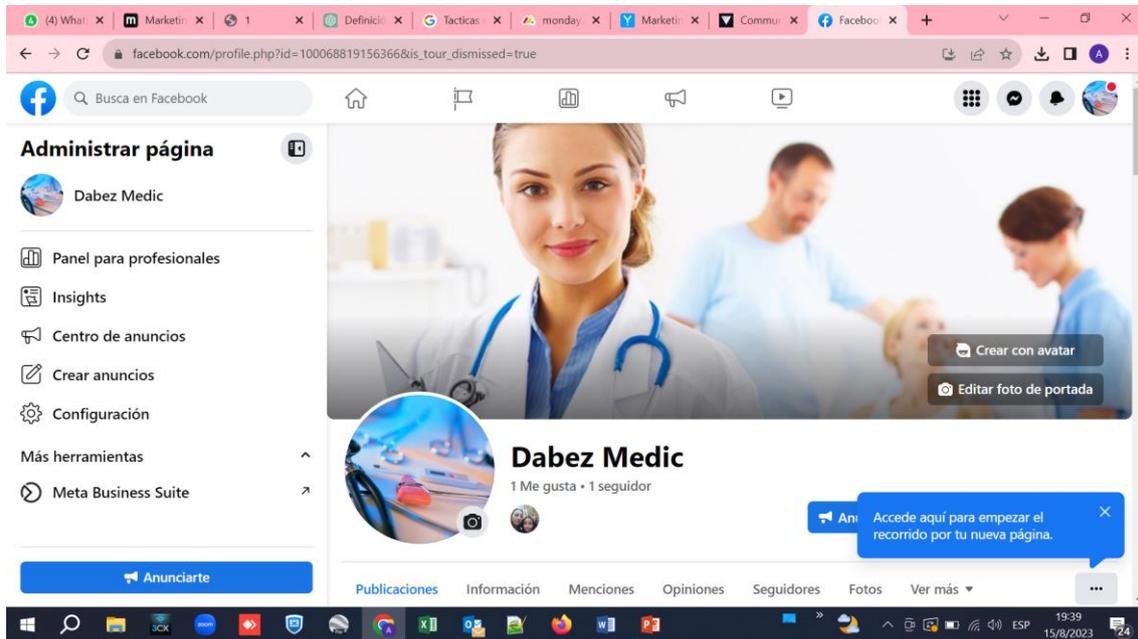
**Figura 1 CROQUIS UBICACIÓN**



Fuente: Mapa Google

Creación de Página de Facebook Profesional: Facebook para "Dabezmedic".

**Figura 2 CREACIÓN DE PÁGINA DE FACEBOOK**



Fuente: Propia

Contenido educativo relacionado con la salud y el bienestar, como consejos sobre medicamentos, prevención de enfermedades, hábitos saludables, etc.

Ofertas exclusivas en productos o servicios de la farmacia. Pueden ser descuentos, paquetes especiales o promociones por tiempo limitado.

Imágenes de Productos: imágenes de los productos disponibles en la farmacia, destacando sus beneficios y características.

Historias de éxito de clientes satisfechos que hayan mejorado su salud gracias a los productos y servicios de "Dabezmedic".

Publicidad Segmentada: La publicidad de Facebook para llegar a audiencias específicas en San Carlos, Quito. Segmenta por edad, género, intereses y ubicación para llegar a tu público objetivo.

Concursos o sorteos en tu página de Facebook para fomentar la participación de la audiencia y aumentar la visibilidad de la farmacia.

Transmisiones en Vivo: transmisiones en vivo para mostrar productos, dar consejos de salud en tiempo real, responder preguntas de los seguidores, etc.

Responder a los comentarios y mensajes de manera activa y amigable. La interacción positiva ayuda a construir una comunidad en línea.

Adaptar las publicaciones a eventos y temporadas relevantes, como promociones para el Día de la Madre, el regreso a clases, la temporada de gripe, etc.

Destacar las reseñas y testimonios de clientes satisfechos en tu página. Las opiniones positivas influyen en la confianza de los nuevos clientes.

Vídeos cortos explicando cómo utilizar ciertos productos o proporcionando información sobre diferentes afecciones y tratamientos.

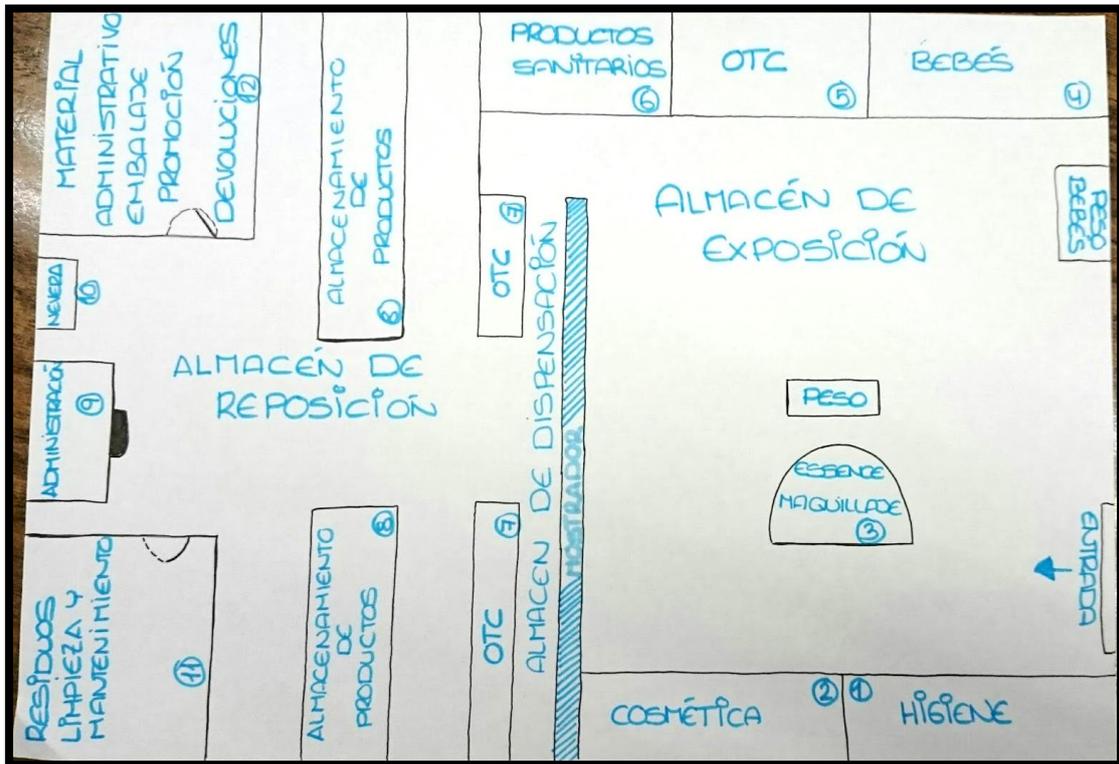
#### **5.4 Estrategias de marketing y promoción:**

Desarrollo de un plan de marketing que incluya estrategias de promoción en medios locales, redes sociales y publicidad en puntos de alto tránsito en el Barrio San Carlos.

Organización de eventos de lanzamiento y jornadas de salud en colaboración con instituciones locales para promover la farmacia "Dabezmedic" y educar a la comunidad sobre temas de salud y bienestar.

Implementación de programas de fidelización de clientes y descuentos especiales para atraer y retener clientes en la farmacia.

# PLANO DE LA DISTRIBUCIÓN DE LA FARMACIA "DABEZMEDIC"



## CAPITULO VI

### ANALISIS FINANCIERO

#### 6.1 Proyecto de implementación de farmacia “Dabezmedic” en el barrio San Carlos

**Cuadro 1 Balance de Situación Inicial**

ACTIVOS		PASIVOS	
<b>Activos CORRIENTES</b>		<b>PASIVOS CORRIENTES</b>	
Caja	\$300,00	PROVEEDORES	\$0,00
Bancos	\$2.000,00	INTERES PRESTAMOS	\$ 1.063,04
Mercadería	\$10.000,00		
<b>SUB. TOTAL ACTIVOS CORRIENTES</b>	<b>\$12.300,00</b>	<b>SUB. TOTAL PASIVOS CORRIENTES</b>	<b>\$ 1.063,04</b>
<b>ACTIVOS FIJOS</b>		<b>PASIVOS A LARGO PLAZO</b>	
Muebles y enseres	\$2.500,00	Obligaciones bancarias	\$ 6.644,00
Equipos de oficina	\$300,00		
Equipos de Computación	\$700,00		
OTROS ACTIVOS FIJOS	\$250,00		
<b>SUB. TOTAL ACTIVOS FIJOS</b>	<b>\$3.750,00</b>	<b>SUB. TOTAL PASIVOS A LARGO PLAZO</b>	<b>\$7.707,04</b>
<b>ACTIVOS DIFERIDOS O INTANGIBLES</b>		<b>PATRIMONIO</b>	
LUAE Y BOMBEROS	\$60,00	Aportes socios	\$ 9.966,00
ARCSA MSP	\$100,00		
SOFTWARE SISTEMA DE FACTURACION	\$400,00		
<b>SUB. TOTAL ACTIVOS DIFERIDOS</b>	<b>\$560,00</b>	<b>SUB. CAPITAL CONTABLE</b>	<b>\$-1.063,04</b>
<b>TOTAL ACTIVOS</b>	<b>\$16.610,00</b>	<b>TOTAL PASIVO + PATRIMONIO</b>	<b>\$16.610,00</b>

## Cuadro 2 Recursos humanos

### GASTO SUELDOS

CARGO	SUELDO	13	14	TOTAL A PAGAR
DEPENDIENTE	\$ 460,00	\$ 38,33	\$ 38,33	\$ 536,67
QUIMICO F	\$ 100,00			\$ 100,00
				\$ 636,67

Para el presente proyecto se contratará una persona que atienda al público en la dispensación de medicinas y que lleve inventario, además la Química farmacéutica que estará presente 2 veces por semana para verificar lo que la ley determina.

## Cuadro 3 Fuentes de Financiamiento

FUENTES DE FINANCIAMIENTO		
CAPITAL PROPIO	60%	\$ 9.966,00
PRESTAMO	40%	\$ 6.644,00
	100%	\$16.610,00

Los socios cuentan con el 60% de la inversión inicial, mientras que el 40% se solicitará a una entidad financiera la prestación de ese capital.

## Cuadro 4 Préstamos Bancarios

### AMORTIZACION FRANCESA

<b>CAPITAL</b>	\$ 6.644,00
<b>TASA ACTIVA</b>	16%
<b>TIEMPO</b>	2 AÑOS

AÑOS	TERMINO AMORTIZATIVO	INTERES	CUOTA	SALDO
0				6.644,00
1	\$4.138,97	\$ 1.063,04	3.075,93	\$3.568,07
2	\$4.138,97	\$ 570,89	3568,07	0,00
	\$8.277,93	\$ 1.633,93		

Por el 40% de inversión se solicita un préstamo a una entidad bancaria, con una tasa del 16% de interés en dos años.

## Cuadro 5 Depreciación

### DEPRECIACION

Muebles y enseres	\$1.200,00	10%	120
Equipos de oficina	\$300,00	10%	\$ 30,00
Equipos de Computación	\$700,00	33%	\$ 231,00
OTROS ACTIVOS FIJOS	\$250,00	10%	\$ 25,00
<b>TOTAL</b>			<b>\$ 406,00</b>

La depreciación anual de todos los activos no corrientes es de \$ 406 dólares.

## Cuadro 6 Gastos Varios

### GASTO INTERNET

DETALLE	VALOR MENSUAL	VALOR ANUAL
INTERNET	\$ 25,00	\$ 300,00
GASTO INTERESES		
DETALLE	VALOR MENSUAL	VALOR ANUAL
INTERES	\$ 68,08	\$ 816,97

El cuadro anterior muestra que el gasto internet anual es de \$300,00 y el valor que se pagaría por interés anual sería de \$816,97 dólares.

## Cuadro 7 Ingresos totales

### VENTAS PROYECTADAS

AÑOS	VALOR MENSUAL	VALOR ANUAL
2024	\$ 18.000,00	\$ 216.000,00
2025	\$ 18.360,00	\$ 220.320,00
2026	\$ 18.727,20	\$ 224.726,40
2027	\$ 19.101,74	\$ 229.220,93
2028	\$ 19.483,78	\$ 233.805,35
2029	\$ 19.873,45	\$ 238.481,45

Después de investigar el mercado se determina que la venta promedio de las farmacias del sector están entre \$ 600 y \$ 700 dólares, debido a la existencia de hospitales que son grandes como el Pablo Arturo Suarez y el Hospital de Ancianos.

## Cuadro 8 Egresos

### COSTO DE VENTAS PROYECTADOS

AÑOS	VALOR MENSUAL	VALOR ANUAL
2024	\$ 12.600,00	\$ 151.200,00
2025	\$ 12.852,00	\$ 154.224,00
2026	\$ 13.109,04	\$ 157.308,48
2027	\$ 13.371,22	\$ 160.454,65
2028	\$ 13.638,65	\$ 163.663,74
2029	\$ 13.911,42	\$ 166.937,02

Se propone un margen de utilidad promedio del 30% en todos los artículos que la farmacia dispensa, así como también en medicinas.

### **Cuadro 9 Costos Fijos**

#### **COSTOS FIJOS**

<b>DETALLE</b>	<b>COSTOS FIJOS</b>
SUELDOS	\$ 7.640,00
DEPRECIACION	\$ 406,00
INTERNET	\$ 300,00
INTERESES	\$ 816,97
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 9.162,97</b>

## Cuadro 10 Punto de Equilibrio

### Punto de Equilibrio en Valor

$$PE = \frac{\text{Costos Fijos}}{1 - \frac{\text{costos Variables}}{\text{Ventas Totales}}}$$

### Punto de Equilibrio en Volumen

$$PE = \frac{\text{Costos Fijos}}{\text{Ventas Totales} - \text{Costos Variables}}$$

#### PUNTO DE EQUILIBRIO EN VALOR

PE=		<u>COSTOS FIJOS</u>			
		COSTOS			
1-		<u>VARIABLES</u>			
		VENTAS TOTALES			
			\$	\$	\$
		\$ 9.162,97	9.162,97	9.162,97	30.543,22
PE=	1-	<u>151200,00</u>			
			\$	\$	
		\$ 216.000,00	0,70	0,30	
PE=		\$ 30.543,22			

Elaborado por: Aura Arroyo

Se calcula que \$ 30.543,22 dólares es el punto de equilibrio de ventas en el año.

## Cuadro 11 Flujo de Caja Projectado

AÑOS	INGRESOS	EGRESOS	FLUJO DE CAJA
INVERSION		\$-16.610,00	\$-16.610,00
2024	\$ 18.000,00	\$ 12.600,00	\$ 5.400,00
2025	\$ 18.360,00	\$ 12.852,00	\$ 5.508,00
2026	\$ 18.727,20	\$ 13.109,04	\$ 5.618,16
2027	\$ 19.101,74	\$ 13.371,22	\$ 5.730,52
2028	\$ 19.483,78	\$ 13.638,65	\$ 5.845,13
2029	\$ 19.873,45	\$ 13.911,42	\$ 5.962,04

Elaborado por: Aura Arroyo

El flujo de caja se proyecta hasta el año 2029 con ingresos promedios por año de \$5800,00 dólares.

La tasa de crecimiento poblacional en San Carlos en Quito, es del 1,2%, como se proyecta en los cuadros anteriores, la misma que se utiliza en la proyección de ventas.

Valor Actual Neto: Es el valor presente de los flujos de efectivo futuros generados por el proyecto, menos la inversión inicial. Un VAN de 41,200.97 sugiere que, después de descontar todos los flujos de efectivo futuros al valor presente, el proyecto generará un beneficio neto significativo. Un VAN positivo indica que el proyecto es financieramente viable.

TIR (Tasa Interna de Retorno): Es la tasa de descuento que hace que el VAN sea igual a cero. Un TIR del 25% implica que el rendimiento esperado del proyecto es del 25% anual. Esto es generalmente considerado un buen retorno, especialmente si se compara con las tasas de interés del mercado o con el costo de capital.

Considerando una inversión de 16,610, un VAN de 41,200.97 y un TIR del 25%, se puede concluir que el proyecto es muy atractivo desde el punto de vista financiero, ya que genera un alto retorno sobre la inversión.

## **6.2 Plan de trabajo:**

Plan de Trabajo: Implementación de Farmacia "Dabezmedic" en el Barrio San Carlos

Identificación y Evaluación de Locales Disponibles:

### **Semana 1-2:**

Investigación de mercado y análisis de la ubicación óptima.

Visita a locales disponibles en el Barrio San Carlos.

Responsable: Equipo de Proyecto.

Plazo de ejecución: 2 semanas.

Trámites Legales y Administrativos:

### **Semana 3-6:**

Recopilación de requisitos legales y regulatorios.

Presentación de solicitudes de licencias y permisos.

Responsable: Departamento Legal.

Plazo de ejecución: 4 semanas.

Proceso de Selección de Personal:

### **Semana 4-8:**

Elaboración de perfiles de puesto y publicación de convocatorias.

Entrevistas y selección de personal.

Responsable: Departamento de Recursos Humanos.

Plazo de ejecución: 5 semanas.

Adquisición de Medicamentos y Equipamiento Médico:

**Semana 7-10:**

Establecimiento de relaciones con proveedores.

Negociación y compra de inventario inicial.

Responsable: Departamento de Compras.

Plazo de ejecución: 4 semanas.

Preparación del Local y Equipamiento:

**Semana 8-12:**

Acondicionamiento del local (pintura, mobiliario, instalaciones).

Instalación del equipamiento médico.

Responsable: Equipo de Mantenimiento.

Plazo de ejecución: 5 semanas.

Capacitación del Personal:

**Semana 10-12:**

Desarrollo de programas de capacitación.

Capacitación del personal en temas de farmacología y atención al cliente.

Responsable: Gerente de Farmacia.

Plazo de ejecución: 3 semanas.

Estrategias de Marketing y Promoción:

**Semana 10-14:**

Desarrollo de plan de marketing.

Implementación de campañas publicitarias y promociones.

Responsable: Equipo de Marketing.

Plazo de ejecución: 5 semanas.

Lanzamiento y Apertura de la Farmacia:

**Semana 12-14:**

Organización de evento de inauguración.

Apertura al público y inicio de operaciones.

Responsable: Equipo de Proyecto.

Plazo de ejecución: 3 semanas.

**6.3 Análisis de un mercado objetivo de una farmacia en San Carlos Quito.**

El análisis del mercado objetivo de una farmacia en San Carlos, Quito, implica entender las características demográficas, socioeconómicas y de salud de la población en esa área específica. Aquí te detallo los pasos principales del análisis de mercado y su aplicación en este contexto:

Identificar quiénes son los clientes potenciales de la farmacia en San Carlos, Quito. Esto podría incluir residentes locales, trabajadores de la zona, estudiantes, personas mayores, entre otros grupos.

Obtener información sobre la población de San Carlos, Quito, incluyendo edad, género, nivel educativo, ingresos familiares, tamaño del hogar, etc. Esto puede provenir de fuentes gubernamentales, censos, encuestas demográficas, etc.

Comprender el nivel socioeconómico de la población objetivo. Esto incluye la distribución de ingresos, tasas de empleo, acceso a seguros de salud, entre otros factores que puedan influir en la demanda y capacidad de pago por servicios farmacéuticos y productos de salud.

Identificar y analizar otras farmacias y establecimientos de salud en la zona de San Carlos, Quito. Esto incluye conocer su ubicación, gama de productos, servicios ofrecidos, precios, calidad de atención al cliente, entre otros aspectos relevantes.

Investigar las principales condiciones de salud y necesidades terapéuticas de la población en San Carlos, Quito. Esto podría incluir enfermedades crónicas prevalentes, problemas de salud pública, demanda de medicamentos de venta libre, entre otros aspectos.

Analizar las tendencias de salud y preferencias de los clientes en la zona. Esto puede incluir la preferencia por medicamentos genéricos versus de marca, productos naturales, servicios de salud adicionales (como pruebas de glucosa, presión arterial, etc.).

Evaluar la accesibilidad de la población objetivo a servicios de salud y farmacias en la zona de San Carlos, Quito. Esto puede incluir la disponibilidad de transporte público, la ubicación de instalaciones de atención médica, entre otros factores.

Analizar las oportunidades y amenazas del entorno, como cambios en la regulación de la industria farmacéutica, competencia emergente, cambios en los patrones de salud de la población, etc.

Desarrollar estrategias de marketing y servicios que respondan a las necesidades y características identificadas del mercado objetivo. Esto podría incluir campañas de concientización sobre salud, promociones de productos, servicios de entrega a domicilio, entre otros.

Los farmacéuticos revisan las recetas médicas y proporcionan los medicamentos correspondientes.

Se brinda orientación al cliente sobre el uso adecuado de los medicamentos y posibles efectos secundarios.

Se atienden reclamos de clientes insatisfechos o productos defectuosos.

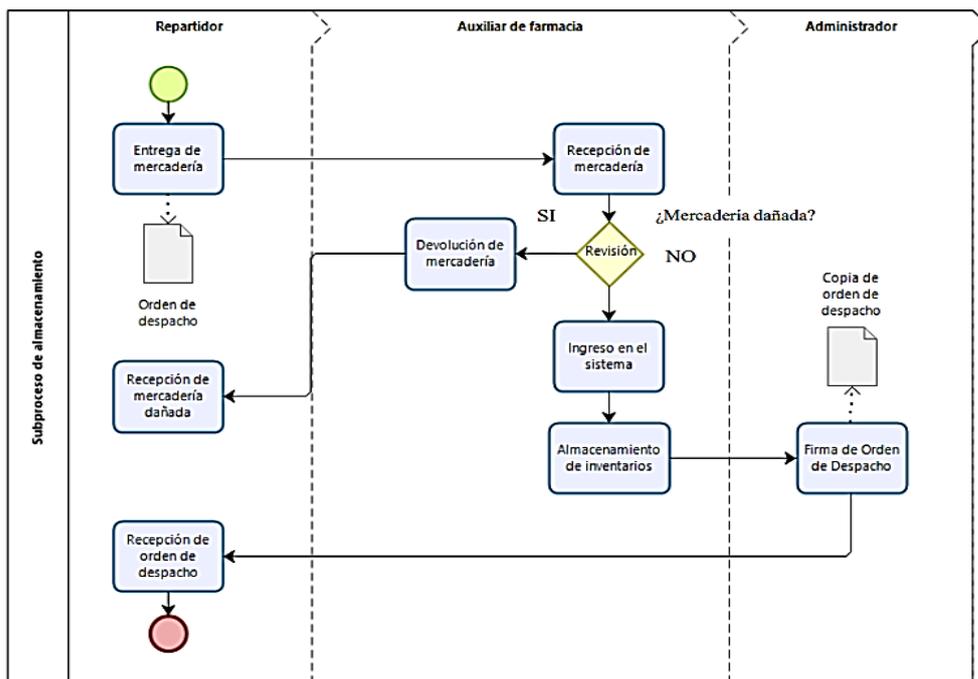
Se gestionan las devoluciones siguiendo los procedimientos establecidos por la farmacia.

Se monitorean los niveles de inventario regularmente. Se realizan pedidos a los proveedores para reabastecer productos agotados o con niveles bajos.

Se llevan a cabo inspecciones regulares para garantizar la calidad y la seguridad de los productos. Se verifican las fechas de vencimiento y se retiran los productos vencidos o próximos a vencer.

#### 6.4 Flujograma de la Farmacia Dabezmedic

Figura 3 FLUJOGRAMA DE FARMACIA DABEZMEDIC



## **6.5 Indicadores de desempeño.**

**Se describe algunos indicadores de desempeño que son ser relevantes:**

Monitorizar las ventas mensuales y el beneficio neto para evaluar la viabilidad financiera del negocio.

Seguimiento del número de clientes atendidos diaria o semanalmente para evaluar la demanda de servicios de la farmacia.

Realizar encuestas de satisfacción del cliente para evaluar la percepción y satisfacción de los clientes con los productos y servicios ofrecidos.

Mantener un control del inventario para garantizar la disponibilidad de productos y evitar pérdidas por productos vencidos o dañados.

Medir el tiempo de espera promedio de los clientes en la farmacia para garantizar un servicio rápido y eficiente.

Seguimiento de la rotación de productos para identificar los productos más populares y optimizar el inventario en consecuencia.

Seguir el número de clientes recurrentes y programas de fidelización para evaluar la lealtad del cliente y el éxito de las estrategias de retención.

Evaluar la participación y el impacto en la comunidad local a través de eventos comunitarios, programas de educación sobre la salud, etc.

## 6.6 Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	MES 1				MES 2				MES 3				MES 4				MES 5				MES 6			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
SEMANAS																								
ESTUDIO																								
IMPLEMENTACION																								
PERMISOS																								
INFRAESTRUCTRA																								
SOLICITUD A PROVEEDORES																								
PUBLICIDAD																								
INICIO Y PROMOCIONES																								

## CAPITULO VII

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### Conclusiones

- Lograr que todos los objetivos específicos, se puede concluir que el proyecto fue exitoso en su implementación inicial.
- Observa un aumento en el acceso a medicamentos y servicios de salud en la comunidad.
- Generar empleo en la comunidad y ha establecido relaciones con proveedores locales.
- Lograr establecerse como un recurso confiable para sus necesidades de salud.
- Identificar desafíos durante la implementación, como dificultades para obtener ciertos permisos o licencias.

#### Recomendaciones

- Mantener y mejorar continuamente la calidad del servicio. Esto incluye asegurar que el personal esté bien capacitado y pueda proporcionar atención al cliente de alta calidad.

- Incluir servicios de atención médica básica, como toma de presión arterial, consejos de salud, o incluso consultas farmacéuticas más detalladas.
- Involucrándose activamente con la comunidad a través de programas de salud, eventos locales y otras actividades que demuestren el compromiso de la farmacia con el bienestar de los residentes del Barrio San Carlos.
- Identificar áreas de mejora en la gestión del inventario durante la implementación, es importante abordar estas cuestiones para garantizar una disponibilidad adecuada de medicamentos y minimizar las pérdidas por productos vencidos o dañados.
- Evaluar la posibilidad de expandir el negocio en el futuro, ya sea abriendo sucursales adicionales en el Barrio San Carlos u otras áreas, o diversificando los servicios ofrecidos para satisfacer mejor las necesidades de la comunidad.