

Proyecto aplicado de emprendimiento empresarial FarmaAmigo

Laura Valentina Maldonado Chaves

Asesor

Wilson Gabriel Barragán Rodríguez

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

Escuela Ciencias de la Salud ECISA

Tecnología en Regencia de Farmacia

2024

Resumen

FarmaAmigo es un proyecto que propone la creación de un dispensario digital en Pasto, Nariño, centrado en la venta de medicamentos y productos fitoterapéuticos. La pandemia de COVID-19 ha puesto de manifiesto la necesidad urgente de soluciones innovadoras en el acceso a servicios de salud, especialmente en áreas donde la disponibilidad de productos médicos es limitada. La plataforma permitirá a los usuarios realizar compras de forma segura y conveniente desde sus hogares, priorizando su bienestar y proporcionando respuestas rápidas a sus necesidades.

Además, facilitará interacciones en línea con profesionales farmacéuticos, enriqueciendo la experiencia del usuario y ofreciendo asesoramiento en salud. FarmaAmigo también busca empoderar a los consumidores mediante la educación en fitoterapia, respondiendo a la creciente demanda por enfoques de salud más naturales. Con un análisis de mercado exhaustivo y el cumplimiento de regulaciones vigentes, FarmaAmigo se posiciona como una solución innovadora que mejora el acceso a productos de salud y transforma la interacción de la comunidad de Pasto con el sector farmacéutico, promoviendo un enfoque más integral hacia el cuidado de la salud.

Palabras clave: Telefarmacia, Telexperticia, Prestador remitido, Fitoterapéuticos.

Abstract

FarmaAmigo is a proposed digital dispensary project in Pasto, Nariño, focused on selling medications and herbal products. The COVID-19 pandemic has highlighted the urgent need for innovative solutions in accessing healthcare services, especially in areas with limited availability of medical products. The platform will enable users to make secure and convenient purchases from home, prioritizing their well-being and providing prompt responses to their needs. Additionally, it will facilitate online interactions with pharmaceutical professionals, enriching the user experience and offering health advice. FarmaAmigo also aims to empower consumers through education on herbal therapies, addressing the growing demand for more natural health approaches. With thorough market analysis and compliance with existing regulations, FarmaAmigo positions itself as an innovative solution that enhances access to health products and transforms the interaction of the Pasto community with the pharmaceutical sector, promoting a more comprehensive approach to healthcare.

Keywords: Telepharmacy, telexpertise, referring provider, and phytotherapeutics

Tabla de Contenido

Resumen.....	2
Abstract.....	3
Introducción	11
Justificación	13
Objetivos.....	15
Planteamiento del Problema	16
Pregunta Clave.....	17
Marco Legal.....	18
Marco Conceptual.....	20
Módulo de Mercados	22
Investigación de Mercados	22
Análisis del Sector	22
Ingresos por Segmento de la Industria Farmacéutica.....	23
Análisis de Mercado	25
Mercado Objetivo	25
Mercado Potencial	25
Consumo Aparente y Per Cápita.....	28
Magnitud de la Necesidad.....	28
Nicho del Mercado.....	28
Segmentación de Mercado.....	29
Perfil del Cliente	29
Productos sustitutos y complementarios	30
Justificación de la Necesidad	30
Magnitud de la necesidad.....	31
Análisis de la Competencia.....	32

Estrategias de Mercado	34
Concepto del Producto o Servicio.....	34
Qué Se Va a Vender.....	34
Estacionalidad o Moda del Servicio.	35
Descripción Básica y Detallada del Servicio	36
Diseño	37
Estrategias de Distribución	40
Estrategias de Ventas	40
Estrategias de Precios	41
Estrategias de Promoción y Comunicación	41
Campañas y Descuentos por Temporadas	41
Publicidad en Redes Sociales.....	44
Estrategias de Servicio Postventa	44
Garantías del Servicio	44
Servicio a Domicilio	45
Servicio Postventa.....	45
Proyección de Ventas.....	45
Módulo de Operación	48
Operación.....	48
Ficha técnica del producto o servicio.....	48
Descripción del proceso Diagrama de flujo.....	49
Necesidades y Requerimiento	50
Mobiliario	50
Máquinas y Equipos.....	52

Herramientas	53
Equipos Informáticos	53
Materia Prima e Insumos	55
Material Publicitario y Promocional.....	55
Plan de Producción	56
Costos de Producción.....	58
Infraestructura.....	60
Modulo Organizacional	62
Estrategia Organizacional	62
Cruce DOFA	63
Estructura Organizacional.....	64
Aspectos Legales	66
Tramites Comerciales	66
Tramite Tributario.....	66
Impuestos Nacionales	66
Impuestos Distritales.....	66
Trámites de Funcionamiento.....	67
Trámites de Seguridad Social y Laboral.....	67
Costos Administrativos	67
Modulo Finanzas.....	69
Impactos.....	70
Impacto Económico	70
Impacto Regional	70
Impacto Social	71
Impacto Ambiental.....	71

Conclusiones	72
Referencias Bibliográficas	73

Lista de Tablas

Tabla 1. Poblacion Pasto 2023	25
Tabla 2. Indicador demográfico	26
Tabla 3. Tasa de morbilidad.....	27
Tabla 4. Empresas competidoras.....	32
Tabla 5. Factores de análisis	33
Tabla 6. Selección de productos	34
Tabla 7. Productos fitoterapeuticos	35
Tabla 8. Estacionalidad de servicios	36
Tabla 9. Analisis competitivo de precios	41
Tabla 10. Presupuesto campañas.....	44
Tabla 11. Proyección de ventas mensuales	45
Tabla 12. Proyección de ventas anuales.....	46
Tabla 13. Ficha tecnica FarmaAmigo	48
Tabla 14. Ficha tecnica escritorio	50
Tabla 15. Ficha tecnica silla de oficina.....	51
Tabla 16. Ficha tecnica estanteria	51
Tabla 17. Ficha tecnica Refrigerador	52
Tabla 18. Ficha tecnica termohigrometro	52
Tabla 19. Ficha tecnica generador electrico.....	52
Tabla 20. Ficha tecnica Kit herramientas.....	53

Tabla 21. Ficha tecnica Computador de mesa	53
Tabla 22. Ficha tecnica Portatil.....	54
Tabla 23. Ficha tecnica Servidor.....	54
Tabla 24. Ficha tecnica sistema de respaldo	54
Tabla 25. Ficha tecnica Material de embalaje	55
Tabla 26. Ficha tecnica Folletos informativos	55
Tabla 27. Ficha tecnica tarjeta de presentación	56
Tabla 28. Produccion diaria	56
Tabla 29. Producción semestral	57
Tabla 30. Plan producción anual.....	57
Tabla 31. Costos inversión.....	58
Tabla 32. Costos unitarios.....	59
Tabla 33. Costos anuales.....	59
Tabla 34. Costos infraestructura	60
Tabla 35. Analisis DOFA.....	62
Tabla 36. Estructura organizacional	64
Tabla 37. Presupuesto nomina año 1.....	67
Tabla 38. Inversión fija	69
Tabla 39. Inversión diferida	69

Tabla de Figuras

Figura 1. Ingresos por Segmento	23
Figura 2. Concentración de Adultos Mayores	26
Figura 3. Cifras del Mercado Potencial	31
Figura 4. Pagina Principal FarmaAmigo	37
Figura 5. Catálogo de Procutos	38
Figura 6. Sección de Asesoría.....	38
Figura 7. Sección Proceso de Compra	39
Figura 8. Sección de Contacto y Soporte.....	39
Figura 9. Canal de Distribución.....	40
Figura 10. Diagrama de Flujo	49
Figura 11. Diseño de Intalaciones	50
Figura 12. Gastos Administrativos	68

Introducción

En la era digital del siglo XXI, la accesibilidad a los servicios de salud se ha convertido en un factor crucial para el bienestar de la sociedad. Es por ello que surge la necesidad de generar una idea innovadora enfocada en la creación de un dispensario que se encargue de realizar venta de medicamentos y productos fitoterapéuticos en la ciudad de Pasto-Nariño.

En este contexto de evolución, el comercio electrónico ha experimentado una evolución significativa a lo largo de los años, y ha sido notable debido a la pandemia de COVID-19. Según Sanitaria (2022), el comercio electrónico ha mostrado un crecimiento sostenido y positivo, impulsado por factores como la mayor penetración de internet y la confianza creciente de los consumidores en las transacciones digitales.

Londoño (2018), hace referencia que, dentro del ámbito del comercio electrónico, se pueden identificar varios tipos de mercados electrónicos: negocio a negocio (B2B), negocio a consumidor (B2C) y consumidor a consumidor (c2c). El mercado B2B involucra transacciones entre empresas, lo que permite optimizar cadenas de suministro y mejorar la eficiencia operativa beneficiándose de precios competitivos, acceso más fácil y rápido a proveedores y la posibilidad de realizar pedidos en grandes volúmenes. El mercado de negocio a consumidor es el tipo de comercio más conocido entre empresas y consumidores finales brindando la conveniencia de realizar compras desde cualquier lugar y en cualquier momento, así como una mayor variedad de productos y servicios al alcance del consumidor. El mercado C2C permite a los consumidores vender bienes y servicios directamente a otros consumidores ofreciendo oportunidades para reciclar productos, encontrar artículos únicos y aprovechar precios más competitivos.

Dentro de lo mencionado anteriormente Rodríguez (2019), como se menciona en Calderón y Serrano (2020), el sector farmacéutico a comparación de otros sectores, se caracteriza

por su poco proceso en la adopción de estrategias digitales generando un ritmo más lento lo cual se atribuye en gran medida a las transcripciones médicas. Sin embargo, el marketing digital emerge como una herramienta pilar, ya que su enfoque centrado en el consumidor ofrece oportunidades para la industria farmacéutica.

Sin embargo, en este contexto de transformación digital y en base a Calleja (2021), como se menciona en Cornejo (2021), la Telefarmacia representa un enfoque continuo de atención farmacéutica en el que el farmacéutico se encuentra disponible para el paciente a través de una plataforma virtual, superando la simple entrega de medicamentos, radicando principalmente en la prontitud de respuesta y conocimiento especializado por parte del regente.

En este escenario, la propuesta de un dispensario en Pasto-Nariño, con venta de medicamentos y productos fitoterapéuticos, atiende a la necesidad de facilitar el acceso a medicamentos de manera más efectiva. La pandemia de COVID-19 ha impulsado el crecimiento del comercio electrónico, ofreciendo nuevas formas de acceso a productos farmacéuticos.

Justificación

La implementación de una farmacia digital en la ciudad de Pasto, denominada FarmaAmigo, se presenta como una innovación significativa que está intrínsecamente ligada a la transformación digital y las necesidades emergentes de la sociedad contemporánea, especialmente en el ámbito de la salud. La digitalización ha revolucionado la forma en que las personas acceden a productos y servicios, y en Pasto, una farmacia digital representa un avance en la modernización del sector salud, alineándose con la tendencia global hacia la digitalización. FarmaAmigo se convertirá en pionera al ofrecer una plataforma que permite la compra de medicamentos y productos de salud de manera virtual, algo que hasta ahora ha sido limitado en la región.

Además, Pasto, con su topografía y distribución geográfica, presenta desafíos de movilidad para muchos de sus habitantes. FarmaAmigo permitirá a los residentes acceder a productos farmacéuticos sin necesidad de desplazarse físicamente, lo cual es especialmente beneficioso para aquellos en áreas rurales o con movilidad reducida. A través de la plataforma digital, los usuarios podrán interactuar con profesionales de la salud en línea, recibiendo asesoramiento y revisiones de fórmulas médicas. Este nivel de atención personalizada es una novedad para la ciudad, donde tradicionalmente la interacción farmacéutica se ha limitado a la compra física.

FarmaAmigo no solo ofrecerá productos farmacéuticos convencionales, sino que también brindará asesoramiento en fitoterapia, respondiendo a una creciente preferencia por enfoques naturales y complementarios para el bienestar. Esta dualidad en el enfoque terapéutico amplía las opciones para los usuarios, educándolos y empoderándolos en la toma de decisiones informadas sobre su salud.

La plataforma mejora significativamente la accesibilidad a la atención farmacéutica al proporcionar una herramienta donde los usuarios pueden comprar medicamentos y recibir asesoramiento médico desde la comodidad de sus hogares. Esto es crucial para personas mayores, con discapacidades, o aquellas que viven en áreas remotas. La revisión de fórmulas médicas y la gestión digital de recetas aumentarán la eficiencia y reducirán errores en la dispensación de medicamentos, mejorando la seguridad del paciente y agilizando el proceso de obtención de medicamentos. La atención personalizada y el seguimiento constante a través de la plataforma digital fomentan una mayor adherencia a los tratamientos prescritos, mejorando los resultados de salud de los usuarios.

Al ofrecer información detallada y asesoramiento en fitoterapia, FarmaAmigo empodera a los consumidores con conocimientos sobre sus opciones de tratamiento. Esta educación continuada ayuda a los usuarios a tomar decisiones informadas, mejorando su bienestar general y promoviendo una cultura de salud preventiva. La eliminación de barreras físicas y logísticas permite a un mayor número de personas acceder a servicios de salud de calidad, lo cual es particularmente relevante en una ciudad como Pasto, donde ciertas zonas pueden tener un acceso limitado a establecimientos farmacéuticos.

Objetivos

Objetivo General

Desarrollar una plataforma en línea enfocada en la venta de medicamentos y productos fitoterapéuticos garantizando un servicio seguro y eficiente que satisfaga la salud y necesidades del usuario.

Objetivos Específicos

Realizar un análisis de mercado para identificar las necesidades y preferencias de los usuarios con la venta de medicamentos y productos fitoterapéuticos en línea.

Identificar regulaciones y normativas vigentes sobre la venta de productos fitoterapéuticos y medicamentos en línea.

Determinar los diferentes recursos para la implementación de esta plataforma.

Crear un catálogo con productos de mayor demanda direccionados a medicamentos y productos fitoterapéuticos bajo los lineamientos de la normativa legal vigente.

Definir estrategias de marketing para promocionar la farmacia en línea destacando los beneficios de seguridad y variedad de productos ofrecidos.

Planteamiento del Problema

En la ciudad de Pasto, situada en el departamento de Nariño, los habitantes, tanto en las áreas rurales como en las urbanas, enfrentan desafíos significativos en cuanto a la accesibilidad y disponibilidad de productos médicos y fitoterapéuticos. Este problema radica en la limitada oferta de estos productos en los establecimientos físicos actualmente operativos en la ciudad.

En las zonas rurales, la falta de infraestructura y la escasez de establecimientos comerciales, como farmacias, hacen que sea particularmente difícil encontrar productos médicos y fitoterapéuticos. Además, la falta de información sobre la disponibilidad de estos productos y la carencia de puntos de venta confiables complican aún más el acceso a estos productos, que son vitales para el cuidado de la salud de la comunidad.

Por otro lado, en el área urbana, aunque la disponibilidad de productos médicos y fitoterapéuticos puede ser mayor, aún persisten algunos obstáculos importantes. La distancia, el tráfico y la limitada disponibilidad de ciertos productos en áreas específicas son solo algunos de los desafíos que enfrentan los residentes urbanos al intentar obtener los productos que necesitan para su bienestar.

Ante esta problemática, surge la necesidad urgente de implementar soluciones innovadoras que mejoren significativamente el acceso y la disponibilidad de productos de farmacia en Pasto, tanto para las zonas rurales como para las urbanas. Entre estas soluciones, destaca la idea de crear un dispensario digital, donde todos los productos estarán disponibles en una plataforma en línea. Esta iniciativa permitirá a los usuarios realizar compras de manera fácil y segura desde la comodidad de sus hogares priorizando así su bienestar general y ofreciendo una solución a esta problemática.

Pregunta Clave

¿Es viable en 2024 establecer un negocio de una farmacia digital en la ciudad de Pasto, Colombia, que sea económicamente rentable funcione con proveedores locales y cumpla con la normativa legal vigente para los establecimientos farmacéuticos en el país?

Marco Legal

{Congreso de Colombia, 2009} Ley 1221 de 2008. Por la cual se establecen normas para promover y regular el Teletrabajo y se dictan otras disposiciones.

{Congreso de Colombia, 2009} Ley 1341 de 2009. Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las tecnologías de la información y las comunicaciones TICS, se crea la agencia nacional de espectro y se dictan otras disposiciones.

{Ministerio de Salud y Protección Social, 2015} Ley 1751 de 2015. Por medio de la cual se regula el derecho fundamental a la salud y se dictan otras disposiciones.

{Ministerio de Salud y Protección Social, 2022} Decreto 334 de 2022. Por el cual se establecen disposiciones para la renovación, modificación y suspensión de registros sanitarios de medicamentos de síntesis química, gases medicinales, biológicos y homeopáticos; de información y publicidad de medicamentos y productos fitoterapéuticos; de adopción de medidas para garantizar el abastecimiento de medicamentos de síntesis química, gases medicinales y biológicos; y se dictan otras relacionadas con estos productos.

{Ministerio de Salud y Protección Social, 2007} Resolución 1403 de 2007. Por la cual se establecen las condiciones que deben cumplir los prestadores de servicios de salud para habilitar sus servicios.

{Ministerio de Salud y Protección Social, 2023} Resolución 1896 de 2023. Por la cual se regula la información no publicitaria, promoción, publicidad y comercialización de medicamentos y productos fitoterapéuticos, se establecen medidas para la depuración de trámites con la finalidad de prevenir y mitigar el desabastecimiento de medicamentos y se dictan otras disposiciones.

{Ministerio de Salud y Protección Social, 2019} Resolución 3100 de 2019. Por la cual se definen los procedimientos y condiciones de inscripción de los prestadores de servicios de salud y de habilitación de los servicios de salud y se adopta el Manual de inscripción de prestadores y habilitación de servicios de salud.

{Ministerio de Salud y Protección Social, 2004} Resolución 4320 de 2004. Por la cual se reglamenta la publicidad de los medicamentos y productos fitoterapéuticos de venta sin prescripción facultativa o de venta libre.

Marco Conceptual

Para el desarrollo de este proyecto, es esencial comprender varios conceptos clave.

Según Cárdenas (2021), el software es fundamental como base para el funcionamiento eficiente de la plataforma digital, ya que gestiona tareas y procesos. Por otro lado, el comercio electrónico, definido por Chaffey y Chadwick (2014) y citado en Barrientos (2017), se refiere a la realización de transacciones financieras e informativas a través de plataformas en línea. Este aspecto es crucial para la compra y venta de medicamentos y servicios farmacéuticos a través de Internet, especialmente en la interacción con el cliente.

El proyecto requerirá estrategias web, también conocidas como marketing digital, que según Selman (2017), son herramientas clave para convertir a los usuarios en clientes potenciales. A raíz de la pandemia, que la OPS (2020) define como una epidemia global con un impacto significativo en la población, es esencial ofrecer servicios digitales y adaptarse a la transformación digital. Vidal y Delgado (2022) describen esta transformación en la salud como un cambio en la forma en que se brindan los servicios y se gestiona la salud, abarcando aspectos como promoción, prevención, atención y tratamiento, utilizando tecnologías adecuadas de manera creativa y efectiva.

El proyecto también contempla ofrecer teletrabajo a sus empleados, una modalidad que, según Buitrago (2020), permite al personal farmacéutico realizar sus funciones a distancia y de manera asincrónica. Además, para nuestros clientes, la Telefarmacia, como señala la SEFH (2020), facilita el cuidado farmacéutico remoto mediante tecnologías de la información y comunicación, siendo un componente central del proyecto.

Finalmente, el proyecto gestionará productos clave a través de la farmacia digital, que incluyen medicamentos y productos fitoterapéuticos. Los medicamentos, según Tapia (1999), se

definen como principios activos utilizados para prevenir, diagnosticar o tratar enfermedades o condiciones patológicas en beneficio del paciente. Los productos fitoterapéuticos, por su parte, según el Ministerio de Salud (2004), son productos medicinales preparados y etiquetados con sustancias activas derivadas de plantas medicinales, presentadas en su estado natural o en forma farmacéutica, con fines terapéuticos.

Módulo de Mercados

Investigación de Mercados

Aclarar fuente de información base de datos

Análisis del Sector

La industria farmacéutica es un sector empresarial, el cual se dedica a la fabricación, preparación y comercialización de productos químicos medicinales para el tratamiento y prevención de enfermedades. Esta industria se ha visto beneficiada con enormes avances científicos y tecnológicos, incrementados el descubrimiento y desarrollo de productos farmacéuticos innovadores. Sometida a las regulaciones estrictas en cuanto a investigaciones, patentes, pruebas y comercialización de medicamentos. (Quiroa 2020).

En los últimos años, la industria farmacéutica en Colombia ha incrementado significativamente. Según CEPAL (2021), como se menciona en la nota económica (2021), se proyecta que los sectores farmacéuticos y de servicios de salud crezcan un 12% y un 5,5%, respectivamente, para el cierre del 2021. Entre 2020 y 2024 se prevé un crecimiento del 5% en el sector farmacéutico.

Colombia es el tercer mercado más grande de Latinoamérica en la industria farmacéutica, esto por la biodiversidad del país que permite el desarrollo de fármacos a partir de materias naturales. En 2019 existían 45 empresas, al cierre de 2021 existen 55 empresas. (Solunion 2022).

La fabricación de productos farmacéuticos presento un crecimiento del 5,9%, y las ventas un crecimiento de 10,1%, con respecto al año 2020. (Solunion 2022).

La pandemia ha actuado como catalizador para que las empresas farmacéuticas integren tecnologías y optimicen sus procesos, mejorando la eficiencia y la eficacia en la investigación, desarrollo y distribución de productos. Las plataformas digitales y la telemedicina han transformado la atención al paciente, facilitando el acceso a la información. Mejorando la comunicación entre pacientes y profesionales de la salud y permitiendo seguimiento más cercano de los tratamientos. (Emilio 2024).

El mercado farmacéutico registrara ingresos por US\$2.531 millones este año según proyecciones de Statista como se menciona en Solano (2023), lo que se espera es que se dé una tasa de crecimiento anual de 2,25%, esto representa un volumen de mercado de US\$2.767 millones para 2027.

La grafica representa los ingresos por segmento de la industria farmacéutica a lo largo de un estudio histórico desde el año 2016. Este año, los ingresos se situaron en aproximadamente US\$1.800. Tras la pandemia, en el año 2021, se observó un crecimiento significativo, alcanzando alrededor de US\$2.600 en ingresos. Desde entonces hasta el año 2024, se mantuvo estabilidad en los ingresos. Sin embargo, a partir del año 2027, se prevé un aumento en los ingresos, llegando aproximadamente a US\$2.800.

Figura 1.

Ingresos por segmento de la industria farmacéutica.



Fuente. Solano (2023).

Ingresos por Segmento de la Industria Farmacéutica.

En esta grafica se encuentra plasmado los datos de los ingresos por segmento de la industria farmacéutica desde el año 2016 hasta el año 2027.

Durante los últimos años, la inteligencia artificial ha transformado la industria

farmacéutica, con la llegada de la IA generativa, el desarrollo de los fármacos está evolucionando. Promoviendo la eficiencia, los ensayos clínicos y la seguridad mediante la automatización, la optimización y el análisis avanzado de datos. (Canorea 2024).

La implementación de soluciones tecnológicas, aplicadas al diseño de productos, fabricación, suministro y experiencia del cliente, hacen que las empresas apuesten a la transformación digital. Las herramientas digitales que integran este fenómeno incluyen análisis de datos avanzados como Big Data y la inteligencia artificial. (Lab 2022).

La nanotecnología se ha desarrollado asombrosamente permitiendo fabricar medicamentos y sensores digeribles para favorecer su absorción retardada y, por lo tanto, aumentar su efectividad. Las píldoras pueden liberar un medicamento de forma temporizada y evitar el olvido en la ingesta por parte de pacientes con enfermedades neurológicas graves como la esquizofrenia y la depresión. (Roche 2021).

Análisis de Mercado

Mercado Objetivo

Este proyecto va orientado a atender las necesidades de adultos mayores, pacientes crónicos y personas que residen en áreas rurales de Pasto y que cuenten con conexión a internet.

Los adultos mayores y pacientes crónicos son grupos que a menudo enfrentan dificultades para acceder físicamente a una farmacia, ya sea por limitaciones de movilidad o necesidad de medicamentos regulares. Adicional a esto las personas que viven en áreas rurales enfrentan desafíos adicionales debido a la distancia y la disponibilidad limitada de servicios farmacéuticos locales. Al dirigirnos a estos grupos específicos con una farmacia digital, abordamos necesidades significativas de acceso y atención personalizada en el ámbito de la salud, mejorando la calidad de vida y adherencia al tratamiento.

Mercado Potencial

En la ciudad de Pasto-Nariño, se presenta una oportunidad estratégica significativa tanto en el área urbana como rural. Contando con una población diversa que incluye adultos mayores, pacientes crónicos y residentes en zonas rurales. Según el DANE (2018), la ciudad de Pasto cuenta con un total de 392.930 habitantes. 308.095 están ubicados en la cabecera municipal y 84.835 se ubican en centros poblados y rural disperso.

Tabla 1.

Población pasto 2023

Total	Cabecera	Centro poblado y rural
392.930	308.095	84.835

Nota. En esta tabla se encuentra plasmada la información correspondiente a la población del departamento de Nariño, ciudad Pasto.

De la población total en la ciudad de Pasto, las cifras del {DANE. 2018}, arrojan cifras de población entre 15 y 59 años con un total de 67,3% y la población mayor de 59 años con un total de 14,7%.

Tabla 2.

Indicador demográfico del DANE

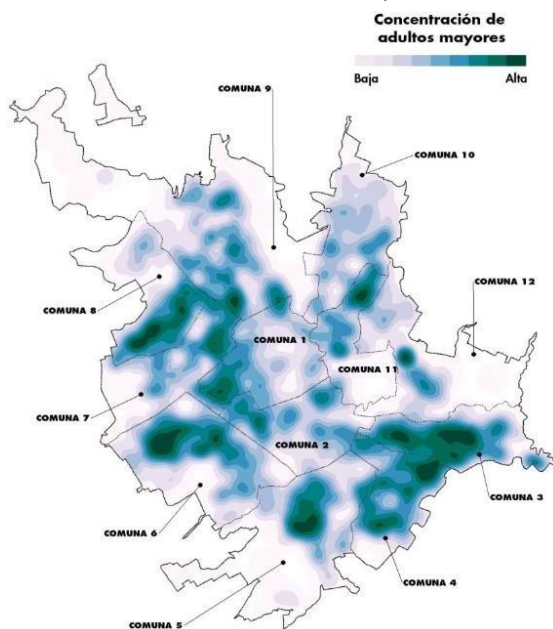
Indicadores demográficos Pasto	
Población entre 0 y 14 años (%)	18,1%
Población entre 15 y 59 años (%)	67,3%
Población mayor de 59 años (%)	14,7%

Nota. En esta tabla se encuentra plasmada los indicadores demográficos correspondientes a la ciudad de Pasto- Nariño.

Según el {DANE. 2018}.se ha evidenciado que la población de adultos mayores se encuentra dispersa en la ciudad de Pasto.

Figura 2.

Concentración de adultos mayores.



Fuente. Dane (2020).

Según el observatorio (2022) evidencia la tasa de morbilidad por enfermedades en las personas de 60 años o más en la ciudad de pasto.

Tabla 3.

Tasa de morbilidad por enfermedades en personas de 60 años o más en pasto.

Indicador	Año
	2021
Tasa de morbilidad por diabetes	116,36
Tasa de morbilidad por cáncer	44,41
Tasa de morbilidad por artritis o artrosis	15,16
Tasa de morbilidad por enfermedad renal	115,56
Tasa de morbilidad por hipertensión arterial	414,75
Tasa de morbilidad por sida	1,14
Tasa de morbilidad por osteoporosis	12,17
Tasa de morbilidad por depresión	3,16
Tasa de morbilidad por Alzheimer	2,42
Tasa de morbilidad por Parkinson	5,8
Tasa de morbilidad por demencia senil	3,87
Tasa de morbilidad por esquizofrenia	12,6

Nota. En esta tabla se encuentra plasmada la información de la tasa de morbilidad por enfermedades en personas de 60 años o más en la ciudad de Pasto-Nariño.

La población ajustada es fundamental para estimar la demanda potencial, la ciudad de Pasto cuenta con 392.930 personas, siendo posibles usuarios, de este total 84.835 personas viven en la zona rural de la ciudad, tienen menos accesibilidad a los servicios farmacéuticos o deben asistir a estos establecimientos de manera esporádica. Por otro lado, la concentración de adultos mayores al encontrarse dispersa en la cabecera municipal de la ciudad de pasto hace viable el proyecto por su implementación remota y gestión de domicilios, adaptándose a las necesidades

del mercado potencial. Y el indicador de la tasa de morbilidad refleja la prevalencia de enfermedades en la ciudad de pasto, identificando las condiciones de salud más comunes y por lo tanto las necesidades farmacéuticas específicas, sirviendo de guía a la hora de ofrecer servicios específicos para estas condiciones. {DANE. 2018}.

Consumo Aparente y Per Cápita

$$Per\ Cápita = \frac{303.600.000.000}{392.930} = 772650$$

Magnitud de la Necesidad

En la ciudad de Pasto muchas personas se encuentran con dificultades para acceder físicamente a una farmacia, debido a su ubicación geográfica, 84.835 personas viven en zonas rurales aledañas a la cabecera municipal. Así como también la población de adultos mayores el cual cubre 14,7% de la población total en la ciudad de pasto. Los adultos mayores a menudo enfrentan dificultades de movilidad y dependen de medicamentos de forma regular, beneficiándose enormemente de la accesibilidad y conveniencia que ofrece FarmaAmigo.

FarmaAmigo permite a los usuarios ordenar medicamentos desde la comodidad de sus hogares, evitando desplazamientos largos y costosos, mejorando la accesibilidad para todos, garantizando la autenticidad y calidad de los medicamentos vendidos, cumpliendo con todas las normativas y ofreciendo información detallada sobre productos y posibles interacciones. Ofreciendo recomendaciones personalizadas, así como también información educativa sobre el uso correcto de medicamentos y posibles efectos secundarios. Mejorando la adherencia al tratamiento y reduciendo complicaciones relacionadas con la salud.

Nicho del Mercado

El nicho de mercado para FarmaAmigo se centra en mujeres y hombres entre 18 y 80 años, residentes tanto en zonas urbanas como rurales de la ciudad de Pasto.

Segmentación de Mercado

Geográfica: zona urbana y rural de pasto, residentes que busquen conveniencia y acceso rápido a medicamentos o que tengan menos acceso a farmacias físicas.

Demográfica: personas mayores de 60 años en adelante que valoren la comodidad de recibir medicamentos en casa debido a limitaciones físicas o movilidad reducida.

Personas de 18 a 55 años con horarios ocupados y que utilicen la tecnología prefiriendo soluciones rápidas y eficientes a la hora de adquirir sus medicamentos.

Psicográfica: individuos que valoran la prevención y tratamiento adecuado de enfermedades y buscan información detallada y opciones de tratamientos. Que prefieran la conveniencia y accesibilidad d los servicios en línea, confiando en la seguridad y eficacia de transacciones digitales o pagos contra entrega.

Motivaciones y expectativas: al ser una plataforma digital es conveniente y tiene fácil acceso a los medicamentos de manera rápida y sencilla desde cualquier ubicación, garantizando la autenticidad y calidad de los productos farmacéuticos, cumpliendo con las normativas locales, y ofreciendo servicio de entrega confiable y seguro.

Frecuencia de compra: pacientes crónicos que necesiten medicamentos regularmente, sin problemas de desabastecimiento y valoren un servicio de entrega confiable. Pacientes ocasionales que compren medicamentos según su necesidad específica.

Perfil del Cliente

Gustavo Garcia de 65 años, vive en Obonuco una zona rural cercana a la cabecera municipal en la ciudad de Pasto, Nariño. Es un hombre activo y con interés en mantener su salud en óptimas condiciones. Tiene dificultades para desplazarse largas distancias debido a su edad y prefiere soluciones que le permitan recibir medicamentos en la comodidad de su hogar, Gustavo

disfruta de una vida tranquila en el campo, donde se dedica a cuidar su huerto y pasar tiempo con su familia. Le preocupa mantener su bienestar y está dispuesto a utilizar tecnología accesible para mejorar su calidad de vida. Gustavo valora la conveniencia y seguridad al adquirir medicamentos, buscando una farmacia virtual que le ofrezca productos de calidad y un servicio de entrega confiable. Gustavo necesita medicamentos para el control de su presión arterial y diabetes, por lo que realiza pedidos de manera regular cada mes. También compra ocasionalmente otros medicamentos según las necesidades de salud emergentes de él o de su familia.

Productos sustitutos y complementarios

FarmaAmigo ofrecerá variedad de medicamentos que cumplan una función terapéutica, estos pueden diferir de marca, formulación o precio, permitiendo a los consumidores elegir entre opciones según sus preferencias y necesidades.

FarmaAmigo no solo ofrecerá opciones de medicamentos si no que los complementara con productos Fitoterapéuticos, satisfaciendo necesidades adicionales de salud proporcionando soluciones integrales para el manejo de condiciones de salud específicas como productos naturales. Ofreciendo opciones naturales para apoyar el tratamiento convencional, no solo responde a la demanda creciente de enfoques integrales en el cuidado de la salud, sino que también educa a los usuarios sobre el uso seguro y efectivo de estos productos.

Justificación de la Necesidad

Acceso conveniente a medicamentos desde casa, evitando desplazamientos largos y cansados.

Servicio de entrega a domicilio confiable y adaptado a sus necesidades.

Información detallada y asesoramiento sobre medicamentos.

Ahorro de tiempo al evitar visitas a farmacias físicas durante horarios ocupados.

Servicio rápido de entrega que se ajusta a sus horarios laborales.

Continuidad en la gestión de sus condiciones de salud mediante un acceso constante a medicamentos recetados.

Recibir medicamentos en casa regularmente, asegurando adherencia al tratamiento.

Información detallada sobre tratamientos complementarios naturales.

Amplia gama de productos fitoterapéuticos

Educación continua sobre los beneficios y aplicaciones de los productos fitoterapéuticos.

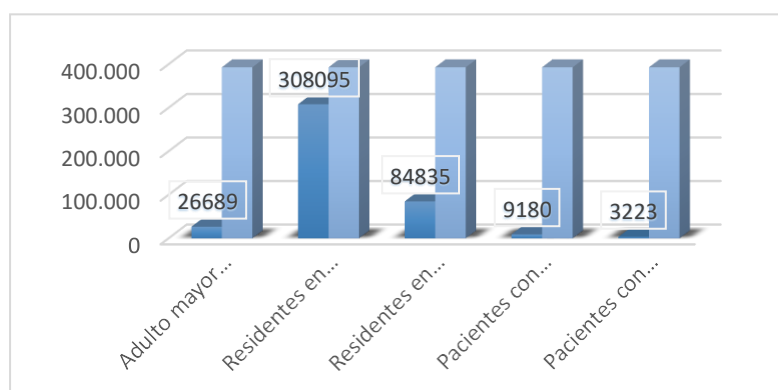
Preferencia por descuentos y ofertas especiales en productos que ayuden a reducir costos en tratamientos a largo plazo.

Preferencia por programas de fidelización.

Magnitud de la necesidad

Figura 3.

Cifras del mercado potencial en la ciudad de Pasto.



Fuente. Autoría propia

Aunque el segmento de adultos mayores representa un porcentaje bajo en la totalidad del mercado de Pasto, sigue siendo un grupo significativo que puede beneficiarse enormemente de servicios como una farmacia digital. Este grupo tiene necesidades específicas de acceso conveniente a medicamentos, considerando limitaciones de movilidad y necesidad de gestionar condiciones crónicas de manera efectiva.

La zona rural representa una oportunidad significativa para mejorar el acceso a

medicamentos a través de FarmaAmigo, mitigando barreras geográficas y mejorando la calidad de vida de los residentes en estas zonas.

La mayoría de los residentes potenciales se encuentran en la zona urbana, destacando la necesidad de medicamentos accesibles y eficientes que se adapten a un estilo de vida dinámico.

Los grupos con hipertensión y diabetes tienen necesidades críticas y continuas de gestión de la salud. FarmaAmigo desarrolla un papel crucial al proporcionar un acceso constante y conveniente a medicamentos y productos complementarios como fitoterapéuticos, apoyando así el manejo efectivo de estas condiciones.

Análisis de la Competencia

Tabla 4.

Empresas competidoras.

Empresas competidoras	Ubicación	Tamaño	Cobertura
Cruz verde	Sedes: Aurora, valle de atriz, CC. Único, Jumbo, las cuadras.	Grande	Zona céntrica y residencial de la cabecera municipal.
Prevensur	Sedes: Av. Estudiantes, Las cuadras, Versalles, parque Bolívar.	Mediana	Zona céntrica y residencial de la cabecera municipal.

Nota. S24 (2024).

Para FarmaAmigo los competidores principales son cruz verde y Prevensur. Cruz verde una de las cadenas de droguerías más importantes en pasto, tiene alta satisfacción del cliente, lo que indica que ofrece un buen servicio a sus clientes.

Cuenta con una amplia red de farmacias, lo que facilita el acceso a sus productos. Realiza campañas de promoción efectivas en medios digitales, y tiene una amplia red de distribución, lo que asegura la disponibilidad de productos en múltiples ubicaciones de la zona urbana de pasto.

Por otro lado, prevensur tiene presencia estable en ciertas áreas, tiene enfoque en

productos que se ajustan a las necesidades específicas de la región. Ofrece calidad en sus productos y cubre la zona rural en la zona de pasto.

FarmaAmigo busca ofrecer un servicio al cliente excepcional y adaptado a sus necesidades, incluyendo atención personalizada con el asesoramiento en línea y bases de datos de clientes suscritos. Con estrategias de marketing digital y campañas en temporadas del año. Con cobertura tanto en zona urbana como en zona rural de Nariño.

Tabla 5.

Factores de análisis de la competencia.

Factores de análisis	Cruz verde	Prevensur
Nivel de satisfacción de clientes	2	3
Localización	4	3
Estrategia de precios	4	2
Imagen de calidad	4	3
Estrategia de ventas	4	3
Habilidad de ventas	4	4
Estrategias de promoción	4	2
Disponibilidad del producto	3	4
Estrategias de comunicación	4	1
Estrategias de servicio	1	4
Total:	34	29

Nota. En esta tabla se muestran los factores de análisis de la competencia.

Estrategias de Mercado

La estrategia de mercado es un conjunto de acciones planificadas y coordinadas que nos permite alcanzar objetivos comerciales dentro de un mercado específico, con el fin de satisfacer las necesidades del cliente de manera efectiva y al mismo tiempo, obtener una ventaja competitiva significativa y óptima ofreciendo un producto y servicio que resuelva el problema del consumidor de manera eficiente y diferente frente a la competencia.

Concepto del Producto o Servicio

Qué Se Va a Vender

La farmacia virtual ofrecerá una amplia selección de medicamentos y productos fitoterapéuticos. Estos medicamentos incluirán desde analgésicos comunes hasta antibióticos y tratamientos especializados que requieren prescripción médica.

Tabla 6.

Selección de algunos medicamentos y productos fitoterapéuticos que estarán a la venta.

Tipo de medicamentos	Nombre del medicamento
Analgésico	Paracetamol, ibuprofeno, diclofenaco, naproxeno, tramadol, etc.
Antibiótico	Amoxicilina, azitromicina, doxiciclina, cefalexina, ciprofloxacino, etc.
Antiinflamatorio	Ibuprofeno, diclofenaco, naproxeno, meloxicam, piroxicam, etc.
Antihistamínicos	Loratadina, cetirizina, fexofenadina, difenhidramina, desloratadina, etc.
Cardiovasculares	Atorvastatina, enalapril, losartan, atenolol, amlodipino, etc.

Psicotr3picos	Diazepam, alprazolam, fluoxetina, sertralina, clonazepam, etc.
---------------	--

Nota. Esta tabla recopila diferentes tipos de medicamentos que estar3n disponibles al consumidor.

En cuanto a los productos fitoterap3uticos se componen principalmente de extractos naturales y hierbas medicinales, al ser derivados de plantas ofrecen una fuente natural de compuestos bioactivos que puede contribuir a mejorar el bienestar general del consumidor.

Tabla 7.

Productos fitoterap3uticos posibles a la venta.

Tipo de productos fitoterap3uticos	Nombre del producto
Capsulas	Biotina, citrato de magnesio, complejo b, t3 verde, etc.
Extractos	Ginkgo biloba, valeriana, pasiflora, cal3ndula, manzanilla, etc.
Jarabes	Abrilar, mieltert3s, etc.
Gel	Cicalen, kadeine, etc.

Nota. Esta tabla presenta una variedad de productos que estar3n dentro del cat3logo.

Estacionalidad o Moda del Servicio.

Comprender el nivel de estacionalidad o tendencias de moda en el dispensario de medicamentos y productos fitoterap3uticos son importantes para optimizar diversos aspectos en el negocio. Este an3lisis no solo facilita una gesti3n m3s eficiente de inventarios, sino que tambi3n permite mejorar las estrategias de marketing y proporcionar un servicio m3s enfocados y personalizados a los clientes.

Tabla 8.*Estacionalidad de servicios.*

Servicio	Temporada/moda	Explicación
Medicamentos para gripa	Tiempo de lluvias	Aumento en la demanda de estos productos durante los meses lluviosos, debido al aumento de resfriados y gripas.
Antihistamínicos	Verano	Alta demanda en verano debido a las alergias estacionales y otros alérgenos.
Productos para la salud digestiva	Tiempo de fiestas	Incremento en la demanda durante las fiestas debido a los cambios excesivos en su alimentación en temporadas de Navidad u otras fiestas.
Suplementos dietéticos	Temporadas de dietas	Mayor demanda durante periodos donde las personas buscan hacer dieta, como el inicio de año o verano.

Nota. Esta tabla, muestra los productos que experimentan un aumento en la demanda durante ciertas temporadas del año.

Descripción Básica y Detallada del Servicio

FarmaAmigo será una farmacia virtual especializada en medicamentos y productos fitoterapéuticos comprometida con proporcionar una experiencia integral centrada en la salud y el bienestar personalizado del usuario. De igual forma se distinguirá por proporcionar una amplia gama de medicamentos convencionales y productos naturales diseñados para diversas condiciones de la salud, asegurando que cada cliente reciba recomendaciones precisas y adaptadas a sus necesidades específicas.

La personalización será un punto clave en nuestro servicio. A través de la virtualidad, ofreceremos asesoramiento continuo y seguimiento, garantizando que cada cliente entienda completamente cómo utilizar los productos de manera segura y efectiva de igual forma dar a

conocer de manera clara cuales pueden ser sus efectos adversos, indicaciones y contraindicaciones, fortaleciendo así la relación de confianza entre ellos y el farmacéutico.

Finalmente, como farmacia virtual, brindaremos la comodidad de realizar pedido desde cualquier lugar incluyendo la zona rural y urbana de la ciudad de Pasto, con la garantía de recibir productos que cumplan con los más altos estándares de calidad establecidos por la normativa legal vigente.

Diseño

Una plataforma de farmacia digital diseñada para ofrecer una experiencia de usuario excepcionalmente intuitiva y amigable. Facilitando la navegación y el acceso a información esencial con solo unos pocos clics.

Figura 4.

Página principal FarmaAmigo.



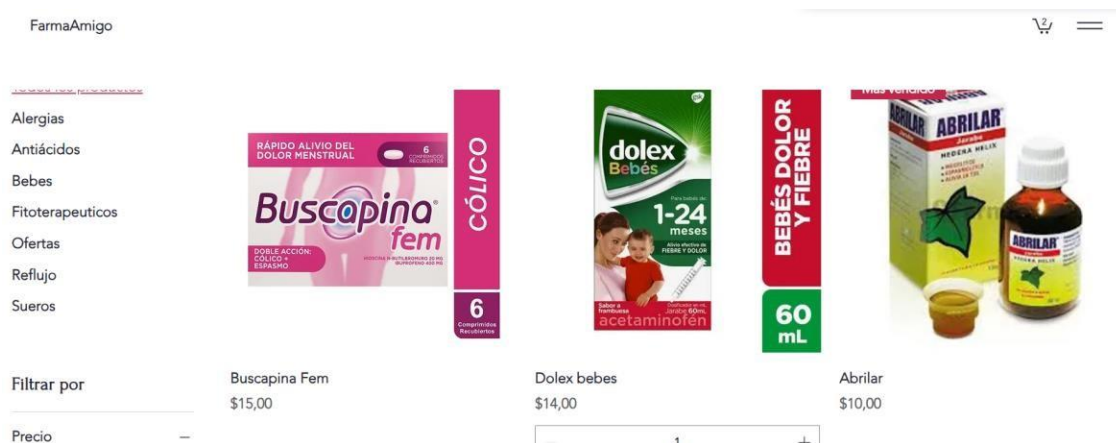
Ofertas

Fuente. Autoría propia.

La página principal de FarmaAmigo da la bienvenida con un diseño limpio y atractivo, tiene ubicado en la parte superior de la página, el menú de navegación es simple y bien organizado, con secciones claramente etiquetadas como "Inicio" y "Tienda". Esto permite a los usuarios encontrar fácilmente lo que buscan.

Figura 5.

Catálogo de productos FarmaAmigo.



Fuente. Autoría propia.

La sección de productos presenta un catálogo bien estructurado, con filtros y opciones de búsqueda que permiten a los usuarios encontrar rápidamente medicamentos y productos fitoterapéuticos. Las imágenes de alta calidad y descripciones detalladas hacen que la selección sea clara y sencilla. Cada producto incluye una descripción completa, información sobre el precio, y opciones para añadir al carrito, con una interfaz de compra fácil de usar.

Figura 6.

Sección de asesoría.





Fuente. Autoría propia.

FarmaAmigo ofrece un chat en vivo o una opción de video consulta para asesoramiento farmacéutico, accesible desde cualquier página del sitio. Esto está diseñado para ser fácil de encontrar y usar, brindando a los usuarios la posibilidad de obtener respuestas a sus preguntas rápidamente.

Figura 7.

Sección proceso de compra.

The screenshot shows the 'Mi carrito' (My cart) section on the left and the 'Resumen del pedido' (Order summary) on the right. The cart contains two items: 'Dolex bebes' for \$14,00 and 'Alerzitina' for \$120,00. The order summary shows a subtotal of \$134,00, free shipping (GRATIS), and a total of \$134,00. A red 'Finalizar compra' (Finalize purchase) button is visible, along with a 'Pago seguro' (Secure payment) icon.

Mi carrito		Resumen del pedido	
	Dolex bebes \$14,00	- 1 +	\$14,00
	Alerzitina \$120,00	- 1 +	\$120,00
Ingresar código promocional Agregar una nota		Subtotal \$134,00 Envío GRATIS <u>Nariño, Colombia</u> Total \$134,00 Finalizar compra Pago seguro	

Fuente. Autoría propia.

El proceso de compra es intuitivo y fluido, con un carrito de compras que permite a los usuarios revisar sus selecciones antes de proceder al pago. El proceso de checkout está simplificado para garantizar una experiencia sin complicaciones, con opciones claras para ingresar información de envío y pago.

Figura 8.

Sección de contacto y soporte.

FarmaAmigo
La Farmacia que Te Cuida

52-1-33-12345678
FarmaAmigo@sitio.com

Nariño, Colombia



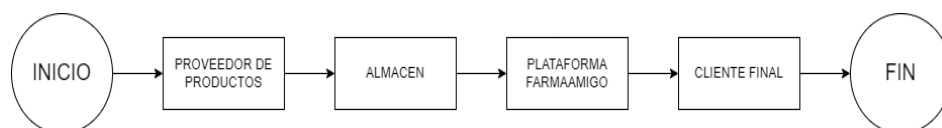
Fuente. Autoría propia.

Esta sección permite a los usuarios ponerse en contacto fácilmente con el equipo de FarmaAmigo a través de formularios de contacto, correo electrónico y números de teléfono. También se incluyen redes sociales para una comunicación más informal y directa.

Estrategias de Distribución

Figura 9.

Canal de distribución.



Fuente. Autoría propia.

Proveedor de Productos: Los proveedores de medicamentos y productos farmacéuticos suministran los productos que se venden en FarmaAmigo.

Almacenamiento: Se gestionarán los inventarios en el almacenamiento, en donde se hará control de stock. Y se prepararan los pedidos para su envío.

Plataforma de FarmaAmigo: La tienda en línea donde los clientes realizaran sus compras. Ofrece la interfaz para que los clientes puedan explorar, seleccionar y comprar productos.

Cliente Final: Comprador que realiza la compra a través de la plataforma digital FarmaAmigo, recibe el producto en su domicilio o en un punto de recogida.

Estrategias de Ventas

Selección de personal de ventas

Elegir personal con habilidades sobresalientes en ventas, que sean empáticas y tengan una fuerte orientación hacia el cliente, para crear una experiencia de compra atractiva.

Seleccionar y capacitar al personal en conocimientos específicos sobre los productos farmacéuticos, el servicio al cliente y las tecnologías de la plataforma digital FarmaAmigo.

Garantizando que el personal pueda ofrecer asesoramiento experto y resolver dudas

eficientemente.

Estrategias de Precios

Tabla 9.

Análisis competitivo de precios.

Nombre del competidor	Producto	Precio unitario	Precio de mi empresa
Cruz verde	Aciclovir 800mg	\$1.947	\$1.544
Prevensur	caja x 10 tabletas.	\$1.800	\$1.544

Nota. En esta tabla se reflejan los precios de los competidores y los de FarmaAmigo.

Según el Ministerio de salud (2023), en el termómetro de precios, el valor del Aciclovir 800mg del laboratorio Genfar es de \$1.188. Su precio en droguerías cruz verde es de \$1.947 y en prevensur es de \$1.800. Por lo tanto, FarmaAmigo basado en el precio suministrado por el ministerio de salud y con un margen de ganancia del 30%, teniendo en cuenta la competitividad el valor sería de \$1.544. Posicionándonos en precios más bajos en productos de la misma calidad y ofreciendo mejor servicio al cliente en cuanto a las competencias.

Estrategias de Promoción y Comunicación

Campañas y Descuentos por Temporadas

Campaña mes de la madre. “Mamá merece lo mejor”

FarmaAmigo ofrecerá una amplia variedad de combos con productos especiales para mamá, que pueden incluir vitaminas, suplementos y productos Fitoterapéuticos. Con descuentos especiales, dependiendo la cantidad y los productos ofrecidos.

Se organizará un concurso por el mes de la madre, donde los participantes pueden ganar un kit de cuidado personal y en el que participaran por compras superiores a un monto estipulado.

Durante el mes se ofrecerán empaques con marcas especiales y mensajes emotivos y decoraciones temáticas.

Publicidad en redes sociales.

Se enviarán correos electrónicos y SMS con la campaña y un mensaje de parte de FarmaAmigo. “Mamá, tu amor incondicional nos inspira todos los días. Este mes, en FarmaAmigo queremos devolverte un poco de ese amor con ofertas especiales en productos que cuidan de ti. Porque tu bienestar es lo más importante para nosotros. Descubre nuestras promociones para mamá aquí (Link)”

Campaña mes del padre “Bienestar para papá”

Se ofrecerá el 15% de descuento en productos dirigidos al bienestar y salud de los hombres, con combos especiales para el cuidado personal masculino, vitaminas y suplementos fitoterapéuticos. Se publicará contenido sobre la importancia del autocuidado para los hombres y productos de FarmaAmigo.

Publicidad en redes sociales.

Se enviarán correos y electrónicos y mensajes de texto con un mensaje para papá y una invitación a ver los descuentos que se ofrecen. “Este mes del padre, en FarmaAmigo queremos celebrar a todos los papás que nos inspiran con su fuerza y dedicación. Regálale a papá algo más que un presente: regálale bienestar y salud, porque él también se merece lo mejor. Descubre nuestras ofertas para papá aquí (link).

Campaña para vacaciones “Julio vital”

Se invitará a los clientes a utilizar su prima de julio para invertir en su salud y bienestar, aprovechando ofertas especiales en productos que promuevan un verano saludable y activo.

Publicidad de contenido relacionado con el verano y el bienestar, como consejos para mantenerse

saludable en esta temporada y cómo los productos de FarmaAmigo pueden ayudar.

Correos electrónicos y mensajes de texto a los clientes con información sobre las ofertas de verano, consejos para el bienestar.

Publicidad en redes sociales.

“Con la campaña ‘Julio vital’, aprovecha ofertas exclusivas en productos de salud y cuida de ti mismo mientras disfrutas de la temporada. ¡Invierte en tu bienestar hoy!”

Mes de amor y amistad “Amor y Bienestar: Regalos que Cuidan”

2x1 En productos seleccionados, con el segundo artículo con el 50% de descuento. Ideal para quienes buscan compartir con alguien especial.

Por compras superiores a 80.000 se obsequiará un detalle conmemorativo de parte de FarmaAmigo.

Publicidad en redes sociales.

Correos electrónicos y mensajes de texto a los clientes con información sobre las ofertas especiales. “No hay mejor forma de demostrar tu cariño que cuidando de la salud de quienes amas. Aprovecha nuestras ofertas especiales en FarmaAmigo y convierte tus regalos en una expresión de amor que perdura en bienestar y felicidad.”

Temporada de vientos y lluvias “Tempestad de Bienestar: Combos para la Temporada”

Ayudar a los clientes a mantenerse saludables y cómodos durante la temporada de lluvias, ofreciendo productos que prevengan y alivien los efectos comunes de este clima, y destacar la importancia del cuidado preventivo.

Combos para temporada de lluvias y vientos.

“Alivio total”: Expectorante natural, gotas nasales hidratantes, masticables de jengibre y

miel. “Refugio natural”: Infusión de Menta, Extracto de Eucalipto, Suplemento de Omega-3.

“Tormenta de Protección”: Vitamina C, Suplemento de Zinc, Té de Jengibre.

Publicidad en Redes Sociales.

Tabla 10.

Presupuesto campañas.

Categoría	Descripción	Valor
Diseño y producción de contenido	Herramientas, software	\$113.669
Promociones y descuentos	Descuentos de productos	\$2.400.000
Plataformas de gestión	Herramienta de análisis	\$42.265
Anuncios pagados	Instagram ADS	\$ 55.600
TOTAL		\$2.611.534

Nota. Esta tabla describe el presupuesto de las campañas de FarmaAmigo.

Estrategias de Servicio Postventa

Una vez que el cliente realiza un pedido en la página web, se envía un correo de confirmación automático con los detalles del pedido, el número de seguimiento y una estimación del tiempo de entrega. Una vez entregado se confirma la entrega del pedido por parte del domiciliario y/o cliente, preferiblemente adjuntando foto para verificar el estado del producto. y por último se ofrece soporte al cliente para resolver dudas sobre el pedido, productos, o problemas con la entrega. Los clientes deben poder comunicarse a través de chat en vivo, correo electrónico o línea telefónica.

Garantías del Servicio

Todos los productos vendidos en FarmaAmigo deben cumplir con estándares de calidad.

Si un cliente recibe un producto defectuoso o dañado, debe tener derecho a un reemplazo o reembolso, de igual forma garantizar la entrega en el plazo prometido. Si hay retrasos, se debe

comunicar al cliente de inmediato y ofrecer soluciones, así mismo asegurando que la información personal y de pago del cliente esté protegida cumpliendo con las normativas de protección de datos.

Servicio a Domicilio

Los productos se empaquetan adecuadamente para asegurar su integridad durante el transporte. Coordinar con empresas de mensajería para realizar entregas a domicilio. Se proporciona un número de seguimiento al cliente para que pueda rastrear su pedido. Confirmar la entrega con una notificación o correo electrónico al cliente.

Servicio Postventa

Se realizarán encuestas de satisfacción para evaluar la experiencia del cliente y detectar áreas de mejora implementando un proceso claro para manejar quejas y reclamos.

Proyección de Ventas

Tabla 11.

Proyección de ventas mensuales y ticket promedio.

<i>Mes</i>	<i>Ventas base</i>	<i>Ajuste (%)</i>	<i>Ventas proyectadas</i>	<i>Campañas</i>
<i>Enero</i>	<i>\$27.300.000</i>	<i>+10%</i>	<i>\$30.000.000</i>	<i>Temporada de dietas</i>
<i>Febrero</i>	<i>\$27.300.000</i>	<i>-10%</i>	<i>\$24.600.000</i>	<i>Menor demanda</i>
<i>Marzo</i>	<i>\$27.300.000</i>	<i>-5%</i>	<i>\$25.800.000</i>	<i>Menor demanda</i>
<i>Abril</i>	<i>\$27.300.000</i>	<i>-5%</i>	<i>\$27.300.000</i>	<i>Menor demanda</i>
<i>Mayo</i>	<i>\$27.300.000</i>	<i>+15%</i>	<i>\$31.400.000</i>	<i>Mes de la madre</i>
<i>Junio</i>	<i>\$27.300.000</i>	<i>+10%</i>	<i>\$30.000.000</i>	<i>Pago de primas</i>
<i>Julio</i>	<i>\$27.300.000</i>	<i>-5%</i>	<i>\$27.300.000</i>	<i>Menor demanda</i>
<i>Agosto</i>	<i>\$27.300.000</i>	<i>+5%</i>	<i>\$28.700.000</i>	<i>Temporada de vientos</i>

<i>Septiembre</i>	<i>\$27.300.000</i>	<i>+10%</i>	<i>\$30.000.000</i>	<i>Amor y amistad</i>
<i>Octubre</i>	<i>\$27.300.000</i>	<i>+20%</i>	<i>\$32.800.000</i>	<i>Temporada de lluvias</i>
<i>Noviembre</i>	<i>\$27.300.000</i>	<i>-10%</i>	<i>\$24.600.000</i>	<i>Menor demanda</i>
<i>Diciembre</i>	<i>\$27.300.000</i>	<i>+15%</i>	<i>\$31.400.000</i>	<i>Pago de primas y fin de año</i>
<i>Total</i>			<i>\$328.000.000</i>	
<i>Ticket promedio</i>				
<i>\$50.000</i>				

Nota. Esta tabla muestra las ventas mensuales y el ticket promedio de FarmaAmigo.

Tabla 12.

Proyección de ventas anuales.

<i>Año</i>	<i>Ventas anuales</i>
<i>2024</i>	<i>\$328.000.000</i>
<i>2025</i>	<i>\$362.610.000</i>
<i>2026</i>	<i>\$400.990.000</i>
<i>2027</i>	<i>\$443.410.000</i>
<i>2028</i>	<i>\$490.120.000</i>

Nota. Esta tabla muestra la proyección de ventas anuales de FarmaAmigo.

La proyección de ventas para FarmaAmigo se basa en un análisis metodológico, la evolución del sector farmacéutico en Colombia Para 2024 se proyecta que alcanzará ventas de 25,3 billones de pesos, ANDI (2024). Pasto, representa aproximadamente el 1,2% del total de las ventas farmacéuticas del país {Ministerio de trabajo. 2019}. Así, la participación de Pasto en el mercado farmacéutico se estima en 303,6 mil millones de pesos. Con una población total de 392,930 habitantes en Pasto y un enfoque en las zonas rurales, que comprenden 84,835 habitantes {DANE, 2018}. FarmaAmigo se enfoca en un segmento específico del mercado,

principalmente en zonas rurales. Con el ticket promedio de 50,000 pesos por transacción, calculamos que FarmaAmigo necesitaría realizar unas 6,560 transacciones anuales para alcanzar esta cifra. Asumiendo que cada cliente realiza en promedio 2 transacciones al año, esto se traduce en aproximadamente 3,280 clientes anuales. Dividiendo estos clientes a lo largo de los 12 meses del año, se estima que FarmaAmigo deberá atraer alrededor de 273 clientes mensuales. Esta metodología toma en cuenta la competencia local, las campañas de marketing estacionales y las variaciones en la demanda de productos.

Módulo de Operación

Operación

Ficha técnica del producto o servicio

Tabla 13.

Ficha técnica de FarmaAmigo.

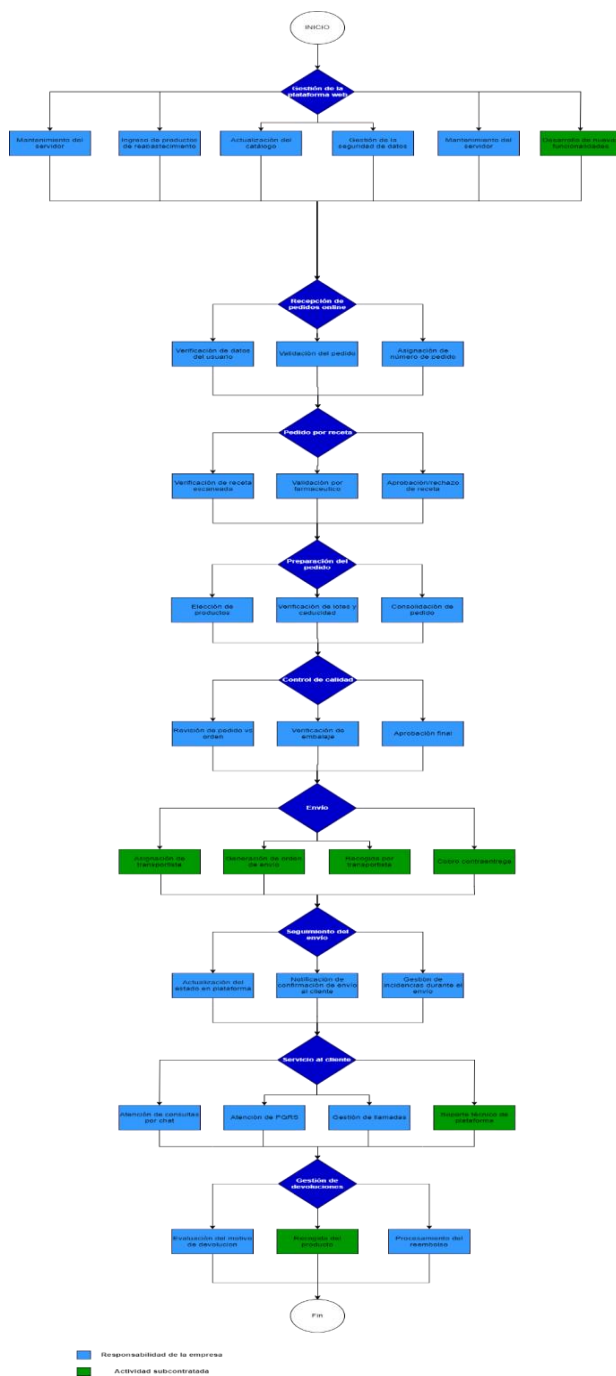
Nombres del servicio	Farmacia Online FarmaAmigo
Descripción del servicio	FarmaAmigo ofrece un espacio en línea para la venta de una amplia variedad de productos farmacéuticos, incluyendo medicamentos de marca, genéricos, de venta libre y bajo fórmula, así como medicamentos fitoterapéuticos. La plataforma también ofrecerá servicios complementarios como asesoramiento farmacéutico a través de chat en línea o video consulta, con el objetivo de brindar experiencia integral y personalizada a los usuarios
Características principales	Amplio catálogo de productos, asesoramiento farmacéutico, entrega a domicilio, ofertas y promociones.
Beneficios	Comodidad, ahorro de tiempo, seguridad, accesibilidad.
Requisitos técnicos	Dispositivos con conexión a internet
Proceso de uso	Registro de usuario Búsqueda de productos Consulta farmacéutica Compra y pago Entrega

Nota. Esta tabla muestra la ficha técnica de la plataforma FarmaAmigo.

Descripción del proceso Diagrama de flujo

Figura 10.

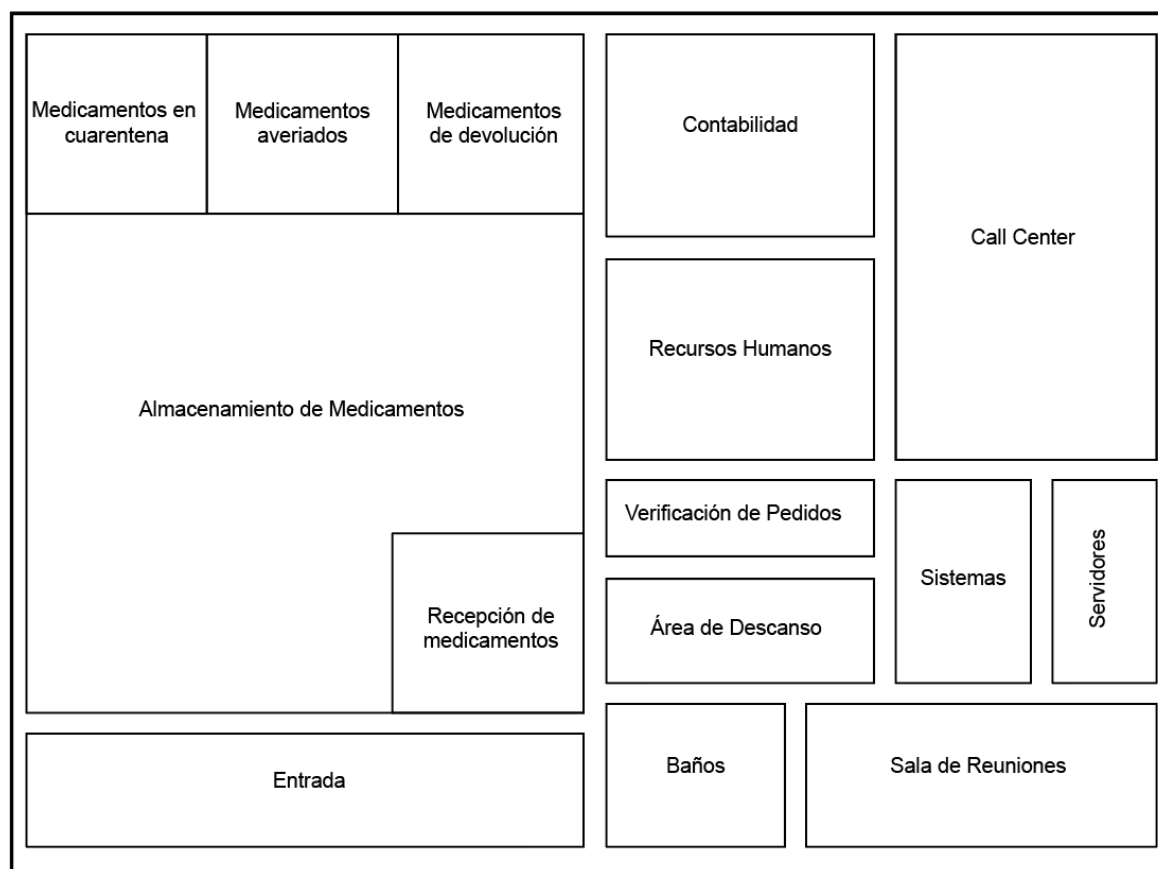
Diagrama de flujo proceso FarmaAmigo



Nota. En esta imagen se muestra el diagrama de flujo de los procesos llevados a cabo en la plataforma web FarmaAmigo.

Figura 11.

Diseño de las instalaciones almacén FarmaAmigo.



Nota. En esta imagen se muestra el diseño del almacén de FarmaAmigo.

Necesidades y Requerimiento

Mobiliario

Tabla 14.

Ficha técnica escritorio.

Producto	Escritorio ergonómico
Característica	8 escritorio ajustable en altura, 140x70cm
Material	MDF
Cantidad requerida	8
Precio unitario	\$400.000

Subtotal	\$3.200.000
----------	-------------

Nota. En esta tabla se refleja información de la ficha técnica del escritorio.

Tabla 15.

Ficha técnica de silla de oficina

Producto	Sillas de oficina ergonómicas
Características	Silla giratoria con soporte lumbar, altura ajustable.
Material	malla transpirable
Cantidad	8
Precio unitario	220.000
Subtotal	1.760.000

Nota. En esta tabla se refleja información de la ficha técnica de la silla de oficina.

Tabla 16.

Ficha técnica de estantería.

<i>Producto</i>	<i>Estanterías para almacenamiento</i>
<i>Características</i>	<i>Estantería de 6 niveles, 180x90x40cm, capacidad 200kg por nivel</i>
<i>Cantidad</i>	<i>10</i>
<i>Material</i>	<i>Metálica</i>
<i>Precio unitario</i>	<i>450.000</i>
<i>Subtotal</i>	<i>4.500.000</i>

Nota. En esta tabla se refleja información de la ficha técnica de las estanterías.

Tabla 17.*Ficha técnica de refrigerador farmacéutico.*

Producto	Refrigerador para medicamentos
Características	150 litros, 150x70x40 cm.
Cantidad:	1
Precio unitario:	7.500.000
Subtotal:	7.500.000

Nota. En esta tabla se refleja información de la ficha técnica del refrigerador.

Máquinas y Equipos**Tabla 18.***Ficha técnica de termohigrómetro.*

Producto	Termohigrómetro
Características	Termohigrómetro Digital Sonda Temperatura Humedad Htc2
Cantidad	1
Precio unitario	20.000
Subtotal	20.000

Nota. En esta tabla se refleja información de la ficha técnica del termohigrómetro.

Tabla 19.*Ficha técnica de generador eléctrico.*

Producto	Generador eléctrico de respaldo
Características	Generador diésel 20kVA, arranque automático, insonorizado

Cantidad	1
Precio unitario	25.000.000
Subtotal	25.000.000

Nota. En esta tabla se refleja información de la ficha técnica del generador eléctrico.

Herramientas

Tabla 20.

Ficha técnica de kit de herramientas.

Producto	Kit de herramientas básicas
Características	Set de 100 piezas, incluye destornilladores, alicates, llaves
Cantidad	1
Precio unitario	60.000
Subtotal	60.000

Nota. En esta tabla se refleja información de la ficha técnica del kit de herramientas.

Equipos Informáticos

Tabla 21.

Ficha técnica de computador de escritorio.

Producto	Computadores de escritorio
Características	Intel Core i7, 16GB RAM, 512GB SSD, monitor 24"
Cantidad	4
Precio unitario	4.500.000

Subtotal	18.000.000
----------	------------

Nota. En esta tabla se refleja información de la ficha técnica de computador de escritorio.

Tabla 22.

Ficha técnica de portátil.

Producto	Portátil.
Características	Intel Core i5, 8GB RAM, 256GB SSD, pantalla 15.6"
Cantidad	4
Precio unitario	3.000.000
Subtotal	12.000.000

Nota. En esta tabla se refleja información de la ficha técnica de portátil.

Tabla 23.

Ficha técnica del servidor

Producto	Servidor
Características	Dell PowerEdge R740, 2x Intel Xeon Silver, 64GB RAM, 4x 2TB HDD
Cantidad	1
Precio unitario	21.000.000
Subtotal	21.000.000

Nota. En esta tabla se refleja información de la ficha técnica del servidor.

Tabla 24.

Ficha técnica dl sistema de respaldo.

<i>Producto</i>	<i>Sistema de respaldo UPS</i>
-----------------	--------------------------------

<i>Características</i>	<i>UPS 10kVA, doble conversión, autonomía 30 minutos</i>
<i>Cantidad</i>	<i>1</i>
<i>Precio unitario</i>	<i>14.000.000</i>
<i>Subtotal</i>	<i>14.000.000</i>

Nota. En esta tabla se refleja información de la ficha técnica del sistema de respaldo

Materia Prima e Insumos

Tabla 25.

Ficha técnica del material de embalaje.

Producto	Material de embalaje
Características	Bolsa Papel De 2 Libras
Cantidad	1.000
Precio unitario	850
Subtotal	850.000

Nota. En esta tabla se refleja información de la ficha técnica del material de embalaje.

Material Publicitario y Promocional

Tabla 26.

Ficha técnica de folletos informativos

Producto	Folletos informativos
Características	Tríptico a color, papel couché 150g, 21x10cm desplegado
Cantidad	1.000
Precio unitario	300

Subtotal	300.000
----------	---------

Nota. En esta tabla se refleja información de la ficha técnica de folletos informativos.

Tabla 27.

Ficha técnica de tarjetas de presentación.

Producto	Tarjetas de presentación
Características	Impresión 4x4, papel opalino 300g, 9x5cm
Cantidad	1.000
Precio unitario	100
Subtotal	100.000

Nota. En esta tabla se refleja información de la ficha técnica de tarjetas de presentación.

Plan de Producción

Tabla 28.

Plan de producción diario.

Día	Actividades a Realizar
Lunes	Capacitación del personal
Martes	Análisis de ventas y ajustes necesarios en la estrategia
Miércoles	Gestión de marketing y redes sociales
Jueves	Revisión de las campañas de marketing en curso
Viernes	Evaluación de inventario
Sábado	Revisión de proveedores y alianzas estratégicas
Domingo	Planificación de la semana siguiente

Nota. En esta tabla se refleja información del plan de producción diario de FarmaAmigo.

El plan de producción diario de FarmaAmigo, asegura un funcionamiento eficiente y una

mejora continua. La capacitación del personal, es importante para el servicio al cliente, lo que es fundamental para la satisfacción y lealtad del cliente. El análisis de ventas y ajustes necesarios permite adaptarse rápidamente a las tendencias del mercado, por otro lado, la gestión de marketing y la revisión de campañas garantizan que la marca esté presente y conectada con su público objetivo. La evaluación de inventario es crucial para evitar faltantes y asegurar que se pueda satisfacer la demanda. Además, la revisión de proveedores y alianzas estratégicas fortalece la cadena de suministro, optimizando costos y calidad. Finalmente, la planificación establece objetivos claros para la semana siguiente, creando un ciclo de mejora continua.

Tabla 29.

Plan de producción semestral.

Semestre	Actividades a Realizar
1	Revisión de rendimiento y planificación a medio plazo
2	Evaluación de logros y establecimiento de nuevas metas

Nota. En esta tabla se refleja información del plan de producción semestral de FarmaAmigo.

La revisión del rendimiento y la planificación a medio plazo, es fundamental para el desarrollo estratégico de la empresa. Este periodo permite realizar una evaluación de los logros alcanzados, analizando tanto el desempeño de las ventas como la efectividad de las campañas de marketing. Con esta información, se pueden identificar fortalezas y debilidades, lo que facilita el establecimiento de nuevas metas para el próximo semestre.

Tabla 30.

Plan de producción anual.

Año	Ventas Totales Estimadas	Actividades
2024	303,600,000	Establecimiento del servicio
2025	372,100,000	Expansión y marketing
2026	456,800,000	Diversificación y mejora de procesos
2027	561,800,000	Optimización y fidelización de clientes
2028	689,300,000	Innovación y evaluación de nuevos mercados

Nota. En esta tabla se refleja información del plan de producción anual de FarmaAmigo.

El plan de producción anual refleja una estrategia clara para el crecimiento sostenido. Al proyectar ventas para 2025, la empresa se centra en la expansión y el marketing, lo que permitirá aumentar su visibilidad y atraer nuevos clientes. Para 2026, la diversificación y mejora de procesos serán fundamentales para adaptarse a las necesidades del mercado y optimizar la operación. En 2027, la estrategia de optimización y fidelización de clientes resaltarán la importancia de mantener relaciones sólidas con la clientela, asegurando su lealtad a largo plazo.

Costos de Producción

Tabla 31.

Costos de inversión.

Costo de inversión	Valor
Deposito inicial arriendo	\$ 1.500.000
Primer mes de arriendo	\$ 2.200.000
Equipo	\$ 90.080.000

Muebles	\$ 16.960.000
Total	\$ 110.740.000

Nota. En esta tabla se refleja información de los costos de inversión de FarmaAmigo.

Tabla 32.

Costos unitarios.

Costos unitarios	Valor
Arriendo	\$2.200.000
Mano de obra	\$14.710.000
Prestaciones	\$4.115.400
Servicios públicos	\$2.000.000
Empaque	\$850.000
Software publicidad	\$2.611.534
Total	\$26.486.934

Nota. En esta tabla se refleja información de los costos unitarios de FarmaAmigo.

Tabla 33.

Costos anuales.

Costos unitarios	Valor	2024	2025	2026
Arriendo	\$ 2.200.000	\$ 26.400.000	\$ 27.720.000	\$ 29.106.000
Mano de obra	\$ 14.710.000	\$ 176.520.000	\$ 185.346.000	\$ 194.613.300
Prestaciones	\$ 4.115.400	\$ 49.384.800	\$ 51.854.040	\$ 54.446.742
Servicios públicos	\$ 2.000.000	\$ 24.000.000	\$ 25.200.000	\$ 26.460.000
Empaque	\$ 850.000	\$ 10.200.000	\$ 10.710.000	\$ 11.245.500
Software publicidad	\$ 2.611.534	\$ 31.338.408	\$ 32.905.328	\$ 34.550.595

Total	\$ 26.486.934	\$ 317.843.208	\$ 333.735.368	\$ 350.422.137
-------	---------------	----------------	----------------	----------------

Nota. En esta tabla se refleja información de los costos anuales de FarmaAmigo

Infraestructura

El local asegura un espacio físico adecuado para las operaciones de FarmaAmigo, Los escritorios y sillas proporcionan comodidad para el personal administrativo y de atención al cliente, facilitando la gestión de tareas diarias. Los computadores de escritorio y laptops facilitan la gestión administrativa y la atención al cliente, permitiendo un manejo eficiente de inventarios y redes sociales. Las estanterías permiten organizar y almacenar productos de manera accesible, mientras que el refrigerador mantiene la temperatura adecuada para medicamentos que requieren refrigeración, garantizando su calidad.

El termohigrómetro monitorea la temperatura y la humedad del ambiente, asegurando condiciones óptimas para el almacenamiento de productos sensibles. En caso de cortes de energía, un generador eléctrico proporciona respaldo. El kit de herramientas es importante para realizar mantenimiento y reparaciones en el equipo o el local. Un servidor almacena y gestiona datos críticos del negocio, asegurando la seguridad de la información, y un sistema de respaldo garantiza que los datos estén protegidos y sean recuperables en caso de fallos.

Tabla 34.

Costos inversión infraestructura.

Infraestructura	Valor
local	\$ 2.200.000
Escritorios	\$ 3.200.000
Sillas	\$ 1.760.000
Estanterías	\$ 4.500.000

Refrigerador	\$ 7.500.000
Termohigrómetro	\$ 20.000
Generador eléctrico	\$ 25.000.000
Kit de herramienta	\$ 60.000
computador de escritorio	\$ 18.000.000
Laptops	\$ 12.000.000
Servidor	\$ 21.000.000
Sistema de respaldo	\$ 14.000.000
TOTAL	\$ 109.240.000

Nota. En esta tabla se refleja información de los costos de Infraestructura de FarmaAmigo.

Modulo Organizacional

Estrategia Organizacional

Con el propósito de evaluar la viabilidad y potencial de la droguería FarmaAmigo, dentro del mercado en el departamento de Nariño, ciudad Pasto, se presenta a continuación el análisis DOFA. Este análisis nos permitirá identificar los puntos fuertes y débiles del negocio, así como las oportunidades y amenazas que se pueden llegar a presentar en el entorno. Una vez identificado cada uno de estos aspectos, se desarrollan estrategias y acciones que maximicen los beneficios y minimicen los riesgos.

Tabla 35.

Análisis DOFA.

Debilidades	Fortalezas
Dependencia de la tecnología y la conectividad en áreas rurales. Posible competencia con droguerías físicas establecidas. Problemas técnicos en la plataforma de venta en línea. Limitaciones en la oferta de productos específicos para necesidades especiales. Riesgo de pérdida de datos por ataques cibernéticos	Innovación en la región: ser una de las primeras droguerías, que brinde 100% asesoría virtual con el regente por medio de la plataforma. Posibilidad de llegar a zonas alejadas con entrega de los productos a domicilio. Alianzas estratégicas con proveedores locales. Plataforma segura para proteger la seguridad del cliente. Flexibilidad de pagos variada y segura.
Oportunidades	Amenazas
Colaboraciones con instituciones de salud locales. Expansión a mercados cercanos (Ecuador). Oferta de servicios de consultafarmacéutica en línea gratuita. Desarrollo de un servicio de entrega exprés para productos urgentes. Población rural con limitado acceso a	Cambios en la regulación de la venta de medicamentos en línea. Entrada al mercado virtual de competidores ya establecidos. Disminución de la demanda de productos farmacéuticos. Aumento de los costos de marketing y publicidad. Problemas de logística y entrega de productos.

Nota. En esta tabla se refleja información de análisis DOFA

A partir de esto, se presentan estrategias basadas en las oportunidades, debilidades, fortalezas y amenazas de la droguería FarmaAmigo. Estas estrategias tienen como objetivo identificar y aprovechar las fortalezas y oportunidades con el fin de abordar un plan de negocios efectivo.

Cruce DOFA

Fortalezas-Oportunidades

- Ampliar la oferta de productos para abordar la creciente demanda de medicamentos en línea.
- Establecer alianzas con proveedores locales para mejorar la logística y entrega.
- Desarrollar un programa de fidelidad para clientes recurrentes.
- Expandir a mercados cercanos mediante publicidad en redes sociales.

Fortalezas-Debilidades

- Mejorar la experiencia del usuario en la plataforma de venta en línea para reducir la tasa de abandono.
- Establecer un equipo de atención al cliente para abordar problemas técnicos.
- Desarrollar un plan de contingencia para abordar competencias con droguerías físicas.
- Mejorar la oferta de productos específicos para necesidades especiales.
- Desarrollar estrategias de marketing para atraer a clientes de mercados cercanos.

Oportunidades-Amenazas

- Monitorear cambios en la regulación de la venta de medicamentos en línea para adaptarse rápidamente.
- Desarrollar un plan de logística para abordar problemas de entrega.
- Utilizar la innovación para reducir la disminución de la demanda de productos farmacéuticos.

Debilidades-Amenazas

- Implementar medidas de seguridad para proteger contra ataques cibernéticos
- Utilizar la flexibilidad de pagos para reducir costos de marketing.
- Desarrollar un plan de contingencia para adaptarse a cambios en la regulación.
- Mejorar la plataforma para aumentar la satisfacción del cliente y mantener la demanda.

Estructura Organizacional

Tabla 36.

Estructura organizacional.

Cargo	Funciones	Perfil
Ingeniero de sistemas	Diseñar e implementar sistemas informáticos, mantener la seguridad e integridad de los sistemas, resuelve problemas técnicos y de hardware, actualiza y mejora los sistemas existentes, asiste en la configuración de redes y servidores.	Título universitario en ingeniería de sistemas o carreras afines, experiencia en desarrollo de software 2 años, conocimiento de lenguajes de programación y bases de datos, habilidades de resolución de problemas y análisis, capacidad para trabajar en equipo.
Contador	Prepara estados financieros y balances, gestiona presupuestos y proyecciones financieras, realiza declaraciones de impuestos y otros trámites, audita cuentas y verifica la exactitud de los registros, asiste en la toma de decisiones financieras, analiza e interpreta datos financieros, desarrolla e implementa políticas contables.	Título universitario en contabilidad o carreras afines, experiencia en contabilidad 2 años, conocimiento en normas contables y fiscales, habilidades de análisis y resolución de problemas, capacidad para trabajar con precisión y atención al detalle.
Regente de farmacia	Supervisar la atención al cliente y garantizar el cumplimiento de normativas farmacéuticas, controlar y gestionar el inventario de medicamentos y productos, asesorar	Título universitario en farmacia, experiencia mínima de 2 años en un entorno de farmacia, conocimiento de normativas y regulaciones farmacéuticas, habilidades de

	a los clientes sobre el uso y dosificación de medicamentos, coordinar con el equipo de auxiliares y otros profesionales de la salud, mantener actualizados los registros de productos y recetas.	comunicación y atención al cliente, capacidad para trabajar bajo presión y en equipo
Auxiliar de farmacia	Asistir en la atención al cliente y en la dispensación de medicamentos, mantener el orden y la limpieza del área de trabajo, realizar inventarios y controlar el stock de productos, apoyar al regente en tareas administrativas y de gestión, informar a los clientes sobre productos y promociones.	Título técnico en farmacia o afines, experiencia mínima de 1 año, conocimientos básicos de farmacología y atención al cliente, habilidades de organización y trabajo en equipo, proactividad y capacidad para aprender rápidamente.
Diseñador Grafico	Crear y diseñar materiales visuales para campañas de marketing y comunicación, desarrollar la identidad visual de la marca FarmaAmigo, trabajar en colaboración con el equipo de marketing para implementar estrategias visuales, actualizar y mantener el contenido visual en redes sociales y en la página web, asegurar la coherencia y calidad del diseño en todas las plataformas.	Título en diseño gráfico o carreras afines, experiencia mínima de 2 años en diseño gráfico, dominio de software de diseño (Adobe Creative Suite, Ilustrador, Photoshop). Creatividad, atención al detalle y habilidades de comunicación, capacidad para trabajar en equipo y cumplir plazos ajustados.
Social Media Manager	Desarrollar y ejecutar estrategias de contenido en redes sociales, gestionar las cuentas de redes sociales de FarmaAmigo, interactuar con la comunidad en línea, respondiendo a consultas y comentarios, analizar métricas de rendimiento y ajustar estrategias según resultados, coordinar campañas publicitarias y	Título en marketing, comunicación o carreras afines, experiencia previa en gestión de redes sociales (mínimo 2 años), conocimiento de herramientas de análisis y gestión de redes sociales. Habilidades de redacción y comunicación efectiva, creatividad y capacidad para trabajar en un entorno dinámico.

promocionales en redes sociales.

Nota. En esta tabla se refleja información de la estructura organizacional.

Aspectos Legales

Tramites Comerciales

(S.A.S) Sociedad anónima simplificada Clasificación CIU 4773

Acta de constitución donde se establecen los estatutos, objeto social y capital. Tramite cámara y comercio:

Paso 1: Elaboración del acta de constitución y estatutos. Paso 2: Registro en la Cámara de Comercio de Pasto.

Paso 3: Obtener el NIT (Número de Identificación Tributaria). Paso 4: Inscripción en el Registro Mercantil.

Tramite Tributario

Régimen común

RUT

Impuestos Nacionales

IVA

Rete fuente

Declaración de renta

Impuestos Distritales

Reteica

ICA

Avisos y tableros

Registro de libros contables

Registro de vendedores

Facturación

Trámites de Funcionamiento

Licencia uso del suelo

Registro INVIMA

Autorización sanitaria.

Marcas y patentes.

Trámites de Seguridad Social y Laboral

Afiliación a salud, pensiones y cesantías, ARL, caja de compensación, parafiscales.

Costos Administrativos

Tabla 37.

Presupuesto de la nómina año 1.

Cargo	Cantidad	Sueldo	Aux de transporte	Total, sueldos	Prestaciones	Total, salario	Valor anual
Ingeniero de sistemas	1	\$ 1.800.000	\$ 162.000	\$ 1.962.000	\$ 693.800	\$ 2.655.800	\$ 31.869.600
Regente de Farmacia	2	\$ 1.800.000	\$ 162.000	\$ 3.762.000	\$ 659.000	\$ 4.421.000	\$ 53.052.000
Auxiliares de Farmacia	2	\$ 1.300.000	\$ 162.000	\$ 2.762.000	\$ 519.200	\$ 3.281.200	\$ 39.374.400
Diseñador(a) Grafico	1	\$ 1.800.000	\$ 162.000	\$ 1.962.000	\$ 684.400	\$ 2.646.400	\$ 31.756.800
Contador(a)	1	\$ 2.300.000	\$ 0	\$ 2.300.000	\$ 874.600	\$ 3.174.600	\$ 38.095.200
Social media manager	1	\$ 1.800.000	\$ 162.000	\$ 1.962.000	\$ 684.400	\$ 2.646.400	\$ 31.756.800
TOTAL				\$ 14.710.000	\$ 4.115.400	\$ 18.825.400	\$ 225.904.800

Nota. En esta imagen se muestra la información del presupuesto de la nómina del año 1.

Figura 12.*Gastos administrativos.*

Gastos administrativos		
Costo	Valor mensual	Año 1
Registro camara y comercio	0	\$ 139.000
Registro libros contables	0	\$ 200.000
Facturacion electronica	\$ 100.000	\$ 1.000.000
Registro uso del suelo	\$ 0	\$ 100.000
Licencia de funcionamiento INVIMA	0	\$ 1.500.000
Autorizacion sanitaria	0	\$ 300.000
Registro de marca	0	\$ 1.000.000
Sueldos	\$ 18.825.400	\$ 225.904.800
Publicidad	\$ 2.611.534	\$ 31.338.408
Servicios públicos	\$ 2.000.000	\$ 24.000.000
Mantenimiento de instalaciones	\$ 0	\$ 2.000.000
Papeleria	\$ 500.000	\$ 6.000.000
Arriendo	\$ 2.000.000	\$ 24.000.000
TOTAL	\$ 26.036.934	\$ 317.482.208

Fuente. Autoría Propia

Modulo Finanzas

Tabla 38.

Inversión fija.

Inversión fija	Valor
Primer mes de arriendo	\$ 2.200.000
Escritorios	\$ 3.200.000
Sillas	\$ 1.760.000
Estanterías	\$ 4.500.000
Refrigerador	\$ 7.500.000
Termohigrómetro	\$ 20.000
Generador eléctrico	\$ 25.000.000
Kit de herramienta	\$ 60.000
computador de escritorio	\$ 18.000.000
Laptops	\$ 12.000.000
Servidor	\$ 21.000.000
Sistema de respaldo	\$ 14.000.000
TOTAL	\$ 109.240.000

Nota. En esta imagen se muestra la información del presupuesto de la inversión fija. Elaboración propia.

Tabla 39.

Inversión diferida.

Inversión diferida	valor mensual	Año Amort.
Publicidad	\$ 2.611.534	\$ 31.338.408
Registro cámara y comercio	0	\$ 139.000
Registro libros contables	0	\$ 200.000
Facturación electrónica	\$ 100.000	\$ 1.000.000
Registro uso del suelo	\$ 0	\$ 100.000
Licencia de funcionamiento INVIMA	0	\$ 1.500.000
Autorización sanitaria	0	\$ 300.000
Registro de marca	0	\$ 1.000.000
Mantenimiento de instalaciones	\$ 0	\$ 2.000.000
Total		\$ 37.577.408

Nota. En esta imagen se muestra la información del presupuesto de la inversión diferida

Impactos

Impacto Económico

El proyecto FarmaAmigo se proyecta como una iniciativa significativa en el sector farmacéutico en Pasto, Con ventas proyectadas de 328 millones de pesos, FarmaAmigo podría contribuir de manera importante a la economía local y nacional. Si se estima un crecimiento en la lealtad del cliente, las transacciones podrían aumentar en un 10% anualmente. Así como también un aumento en la retención de clientes podría mejorar el ticket promedio a 60,000 pesos, lo que incrementaría las ventas anuales. La generación de empleo potenciará la economía de la región. Al formalizarse, se estima que el aporte fiscal podría ser de aproximadamente 1,5% de las ventas, generando 4,92 millones de pesos en impuestos.

Impacto Regional

FarmaAmigo busca implementar una plataforma digital, generando un impacto regional con las tecnologías de la información y las comunicaciones. La implementación de servidores y software permitirá optimizar la gestión de inventarios y mejorar la atención al cliente, la inversión en software de publicidad puede aumentar la visibilidad de FarmaAmigo, atrayendo más clientes y aumentando las ventas anuales. La inversión total en TIC de 26.560.134 pesos representa un componente importante para el funcionamiento de FarmaAmigo. A través de la inversión en infraestructura tecnológica, especialmente en servidores y software especializado, se optimiza la gestión de inventarios, garantizando control eficiente y actualizado de productos disponibles. No solo minimiza los errores, sino que también asegura que los usuarios puedan acceder en tiempo real a los productos, mejorando la experiencia de compra y reduciendo el tiempo de espera. Por otro lado, la inversión en software de publicidad resulta fundamental para aumentar la visibilidad de la plataforma, mejorando el alcance y mejora en la eficiencia de las

campañas publicitarias.

Impacto Social

Se estima la creación de 8 empleos directos en el primer año, se ofrecerán programas de capacitación a los empleados para el desarrollo de habilidades. FarmaAmigo beneficiará a comunidades rurales, mejorando su acceso a productos farmacéuticos. El impacto social de FarmaAmigo se reflejará en la creación de empleo, la mejora del acceso a productos farmacéuticos y la implementación de políticas inclusivas. Este enfoque no solo mejorará el bienestar de la comunidad, sino que también promoverá un desarrollo social sostenible en la región. Representando un impacto positivo tanto en la economía local como en el desarrollo profesional de la comunidad. Otro aspecto fundamental del impacto social de FarmaAmigo es su enfoque en mejorar el acceso a productos farmacéuticos y fitoterapéuticos, en comunidades rurales que a menudo enfrentan dificultades para acceder a estos productos debido a barreras geográficas, logísticas y económicas.

Impacto Ambiental

FarmaAmigo al ser una plataforma virtual y al digitalizar sus procesos como ventas, inventarios, atención al cliente, se estima que se puede reducir el uso de papel significativamente.

Conclusiones

Se ha desarrollado una plataforma digital llamada FarmaAmigo, enfocándose en la venta de medicamentos y productos fitoterapéuticos, garantizando un servicio seguro y eficiente que satisface las necesidades de salud de los usuarios. Al realizar un análisis de mercado exhaustivo que se logró identificar el mercado objetivo y las necesidades de los clientes lo que permite adaptar la oferta de productos y servicios de FarmaAmigo para satisfacer de manera óptima la demanda local. La identificación de las regulaciones vigentes para la venta de productos farmacéuticos y fitoterapéuticos, asegura que la plataforma opere de manera legal y confiable, generando confianza entre los consumidores. Determinando todos los recursos necesarios para la implementación de la plataforma, incluyendo aspectos técnicos y humanos, lo que facilita un lanzamiento eficiente y sostenible del servicio. Se establecieron las estrategias de marketing efectivas para promocionar la farmacia en línea, destacando los beneficios de seguridad y variedad, lo que ha impulsado el interés y la lealtad de los clientes. El catálogo que incluye los productos de mayor demanda, cumple con los requerimientos de la normativa legal vigente, ofreciendo a los usuarios una experiencia de compra segura y acorde a sus necesidades.

Referencias Bibliográficas

- Barrientos Felipa, P. (2017). *Marketing+ internet= e-commerce: oportunidades y desafíos*.
Revista finanzas y política económica, 9(1), 41-56.
- Buitrago Botero, D. M. (2020). *Teletrabajo: una oportunidad en tiempos de crisis*. Recuperado de <https://acortar.link/wtokZl>
- Canorea (2024). *Tecnologías que van a revolucionar el sector farmacéutico en 2024*.
Recuperado de <https://www.plainconcepts.com/es/tendencias-sector-farma-2024/>
- Congreso de Colombia, 2009 Ley 1221 de 2008. Por la cual se establecen normas para promover y regular el Teletrabajo y se dictan otras disposiciones. Recuperado de <https://acortar.link/bMdZz8>
- Congreso de Colombia, 2009 Ley 1341 de 2009. Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las tecnologías de la información y las comunicaciones TICS, se crea la agencia nacional de espectro y se dictan otras disposiciones. Recuperado de <https://acortar.link/amk3O9>
- DANE (2020). *Perspectivas territoriales de desarrollo socioeconómico*. Recuperado de <https://acortar.link/udxhiS>
- DANE (2021). *Personas mayores en Colombia, hacia la inclusión y la participación*. Recuperado de <https://acortar.link/MVz9Oq>
- Daniel Cardenas. (11 de marzo de 2021). *Software y sus tipos*. [Video].
<https://acortar.link/Dhj6U2>
- Emilio (2024). *Tendencias Industria Farmacéutica 2024 – 2025*. Recuperado de <https://acortar.link/2o0QQK>
- La nota económica (2021). *Los sectores de salud y farmacéuticos en Colombia seguirán creciendo en 2022*. Recuperado de <https://acortar.link/aN0Ydj>

Ministerio de protección social. 2004. Decreto número 2266 de 2004: *Por el cual se reglamentan los regímenes de registros sanitarios, y de vigilancia y control sanitario y publicidad de los productos fitoterapéuticos*. Recuperado de <https://acortar.link/hmcGt5>

Ministerio de Salud y Protección Social, 2004 Resolución 4320 de 2004. Por la cual se reglamenta la publicidad de los medicamentos y productos fitoterapéuticos de venta sin prescripción facultativa o de venta libre. Recuperado de <https://acortar.link/nkUIPs>

Ministerio de Salud y Protección Social, 2007 Resolución 1403 de 2007. Por la cual se establecen las condiciones que deben cumplir los prestadores de servicios de salud para habilitar sus servicios. Recuperado de <https://acortar.link/HRa3Ai>

Ministerio de Salud y Protección Social, 2015 Ley 1751 de 2015. Por medio de la cual se regula el derecho fundamental a la salud y se dictan otras disposiciones. Recuperado de <https://acortar.link/hEMgnU>

Ministerio de Salud y Protección Social, 2019 Resolución 3100 de 2019. Por la cual se definen los procedimientos y condiciones de inscripción de los prestadores de servicios de salud y de habilitación de los servicios de salud y se adopta el Manual de inscripción de prestadores y habilitación de servicios de salud. Recuperado de <https://acortar.link/pPDij1>

Ministerio de Salud y Protección Social, 2022 Decreto 334 de 2022. Por el cual se establecen disposiciones para la renovación, modificación y suspensión de registros sanitarios de medicamentos de síntesis química, gases medicinales, biológicos y homeopáticos; de información y publicidad de medicamentos y productos fitoterapéuticos; de adopción de medidas para garantizar el abastecimiento de medicamentos de síntesis química, gases

medicinales y biológicos; y se dictan otras relacionadas con estos productos. Recuperado de <https://acortar.link/AGYwJG>

Ministerio de Salud y Protección Social, 2023 Resolución 1896 de 2023. Por la cual se regula la información no publicitaria, promoción, publicidad y comercialización de medicamentos y productos fitoterapéuticos, se establecen medidas para la depuración de trámites con la finalidad de prevenir y mitigar el desabastecimiento de medicamentos y se dictan otras disposiciones. Recuperado de <https://acortar.link/CRVkJN>

Observatorio de enfermedades crónicas, 2023. Pacientes con diagnóstico de Hipertensión arterial – HTA y Diabetes Mellitus – DM del municipio de Pasto correspondiente al primer semestre año 2023. Recuperado de <https://www.oecpasto.gov.co/index.php/estadisticas>

Observatorio de envejecimiento y vejez de Pasto (2022). Tercer informe del observatorio de envejecimiento y vejez de pasto. Recuperado de <https://acortar.link/twZ7Fx>

Quiora (2020). Industria farmacéutica. Recuperado de <https://acortar.link/b9v67p>

RochePlus (2021). Nuevas tecnologías para el desarrollo de medicamentos. Recuperado de <https://acortar.link/Kxswtm>

Selman, H. (2017). Marketing digital. Ibukku.

Sociedad española de farmacia hospitalaria. 2020. Documento de posicionamiento de la sociedad española de farmacia hospitalaria sobre la Telefarmacia. Recuperado de <https://acortar.link/EaRl3v>

Solano (2023). El sector farmacéutico se expandirá más de 2% este año liderado por Tecnoquímicas. Recuperado de <https://acortar.link/Zq0vih>

Solunion (2022). Perspectivas de la industria farmacéutica en Colombia. Recuperado de <https://acortar.link/XkAD7s>

Sucursal 24 (s.f.). Cruz verde en Pasto. Recuperado de

<https://www.sucursales24.com.co/pasto/cruz-verde/>

Sucursal 24 (s.f.). Droguerías prevensur en Pasto. Recuperado de

<https://www.sucursales24.com.co/pasto/droguerias-prevensur/>

Tapia, J. L. (Ed.). (1999). *Glosario de medicamentos: desarrollo, evaluación y uso*. Pan American Health Org.

Vidal Ledo, M. J., Delgado Ramos, A., Rodríguez Díaz, A., Barthelemy Aguilar, K., & Torres

Ávila, D. (2022). Salud y transformación digital. *Educación Médica Superior*, 36(2).