

**Viabilidad de una droguería para la mejora de la accesibilidad farmacéutica en el barrio  
San José de las Palmas - Buga**

Estudiante

Paola Andrea Arredondo Galeano

Director

Hernán Marino Cuadros Gutiérrez

Universidad Nacional Abierta a Distancia - UNAD

Escuela de Ciencia de la Salud - ECISA

Tecnología en Regencia de Farmacia

2025

## Dedicatoria

A mi esposo Harold Evert, mi constructor de sueños, el hombre que hace que cada día valga la pena:

Hemos edificado una vida maravillosa juntos, basada en el respeto, la risa y el amor que crece con los años. Gracias por ser el cimiento sólido sobre el cual descanso, y por impulsarme a alcanzar esta meta. Eres mi eterno cómplice y la mejor decisión de mi vida.

A mis hijos, Shirly Andrea y Harold Steven el significado profundo de mi esfuerzo:

Ustedes son la manifestación más bella de nuestro amor. Cada uno de sus logros me llena de orgullo y me recuerda que la verdadera riqueza reside en nuestro hogar. Que este logro les inspire a perseguir sus propias pasiones con valentía y alegría.

Todo mi ser les pertenece, hoy y siempre.

## Resumen

El presente proyecto aplicado, tiene como objetivo principal determinar la viabilidad técnica, económica y social para la creación de un Establecimiento Farmacéutico Minorista (Droguería) en el barrio San José de las Palmas de Guadalajara de Buga. El estudio surge de la problemática local de acceso limitado a servicios farmacéuticos asistenciales de baja complejidad, como la inyectología, la toma de glucometría y la toma de presión arterial, lo que contribuye a prácticas de riesgo como la automedicación irresponsable.

El proyecto se alinea con el Modelo de Gestión del Servicio Farmacéutico definido por la Resolución 1403 de 2007 en Colombia, buscando transformar la droguería en un agente activo de salud pública y atención primaria. Metodológicamente, el estudio es de tipo descriptivo y aborda la viabilidad a través de un diagnóstico comunitario (encuestas y entrevistas a la población y líderes) para evaluar la demanda y las barreras de acceso. Adicionalmente, se incluye un análisis técnico-operacional para garantizar el cumplimiento de las normativas vigentes, junto con un estudio de mercado y financiero para proyectar la rentabilidad y sostenibilidad del establecimiento.

La implementación de la droguería propuesta busca mitigar la brecha de acceso, ofrecer servicios asistenciales esenciales para el manejo de enfermedades crónicas, y promover el uso racional de medicamentos y el autocuidado en la comunidad. El proyecto no solo se justifica por su impacto sanitario, sino también por su capacidad para generar desarrollo económico local mediante la creación de empleo formal.

Palabras claves: Responsabilidad social, Servicios Asistenciales de Baja Complejidad, Accesibilidad, Promoción de la salud, Educación de la salud, Calidad de vida, Droguería.

## Abstract

This applied research project aims to determine the technical, economic, and social viability for establishing a Retail Pharmaceutical Establishment (Droguería) in the San José de las Palmas neighborhood of Guadalajara de Buga. The study addresses the local problem of limited access to low-complexity pharmaceutical assistance services, such as injections, blood glucose monitoring (glucometry), and blood pressure monitoring, which contributes to risky practices like irresponsible self-medication.

The project aligns with the Pharmaceutical Service Management Model defined by Resolution 1403 of 2007 in Colombia, seeking to transform the drugstore into an active agent of public health and primary care. Methodologically, the study is descriptive, assessing viability through a community diagnosis (surveys and interviews with residents and leaders) to evaluate demand and access barriers. Additionally, it includes a technical-operational analysis to ensure compliance with current regulations, along with a market and financial study to project the profitability and sustainability of the establishment.

The implementation of the proposed drugstore seeks to mitigate the access gap, offer essential assistance services for managing chronic diseases, and promote the rational use of medicines and self-care in the community. The project is justified not only by its sanitary impact but also by its capacity to generate local economic development through the creation of formal employment.

**Keywords:** Social Responsibility, Low Complexity Healthcare Services, Accessibility, Health Promotion, Health Education, Quality of Life, drugstore.

**Tabla de Contenido**

Dedicatoria.....	2
Resumen.....	3
Abstract.....	4
Introducción.....	8
Planteamiento de Problema.....	11
Justificación.....	14
Objetivos.....	16
Objetivo General.....	16
Objetivos Específicos.....	16
Marco Conceptual.....	17
Marco Teórico.....	18
Metodología de la Investigación.....	19
Tipo de Investigación.....	19
Población y Muestra.....	22
Unidad de Análisis.....	23
Técnicas de Recolección de Información.....	23
Análisis de la Información.....	23
Resultados y Análisis de Resultados.....	24
Recursos Necesarios.....	26

Instrumento para el Diagnóstico Inicial .....	27
Encuesta Estructurada (Diagnóstico a la Comunidad) .....	27
Entrevista Semiestructurada (Diagnóstico con Representante JAC).....	29
Instrumentos para la Evaluación de Impacto y Satisfacción.....	31
Encuesta de Satisfacción al Usuario.....	31
Recopilación de Indicadores de Monitoreo (Datos Operacionales) .....	32
Conclusiones.....	35
Referencias Bibliográficas.....	37

## Lista de Tablas

Tabla 1. Cronograma de Actividades .....	22
Tabla 2. Resultados y Análisis de Resultados .....	24
Tabla 3. Presupuesto .....	26
Tabla 4. Encuesta Estructurada (Diagnostico a la Comunidad).....	27
Tabla 5. Entrevista Semiestructurada (Diagnóstico con Líderes Comunitarios) .....	29
Tabla 6. Encuesta de Satisfacción al Usuario .....	31
Tabla 7. Recopilación de Indicadores de Monitoreo (Datos Operacionales).....	32

## Introducción

La salud pública moderna exige que los establecimientos farmacéuticos trasciendan su función tradicional de mero dispensador de medicamentos para consolidarse como puntos de atención primaria accesibles y confiables. Esta evolución se alinea con las directrices globales emitidas por la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Federación Internacional Farmacéutica (FIP), que promueven un cambio de paradigma: del enfoque en el producto al enfoque en el paciente. Bajo esta visión, el rol de la farmacia, incluyendo la figura de la Droguería en el contexto colombiano, debe centrarse en la Atención Farmacéutica Personalizada, el seguimiento farmacoterapéutico y la promoción activa del autocuidado, lo cual es fundamental para garantizar el Uso Racional de Medicamentos (URM).

En el contexto nacional colombiano, el marco regulatorio principalmente el Decreto 2200 de 2005 y la Resolución 1403 de 2007 ha formalizado esta transición, estableciendo el Modelo de Gestión del Servicio Farmacéutico. Este modelo clasifica y estandariza las actividades, procedimientos e intervenciones de la droguería, otorgándole la capacidad legal de prestar servicios asistenciales de baja complejidad. Dicha capacidad convierte al establecimiento farmacéutico en un eslabón estratégico dentro del Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS). Sin embargo, a pesar de este marco normativo progresista, el acceso restringido a medicamentos y a servicios sanitarios básicos de rutina como la inyectología o el monitoreo de parámetros fisiológicos persiste en muchas comunidades, siendo un factor que impacta negativamente en la calidad de vida y fomenta prácticas de riesgo, notablemente la automedicación irresponsable.

El presente proyecto se enfoca en la realidad específica del barrio San José de las Palmas de Guadalajara de Buga, una zona que presenta características de vulnerabilidad social y una

insuficiencia estructural en la oferta de servicios farmacéuticos integrales. El diagnóstico preliminar ha evidenciado un vacío significativo en lo referente a los procedimientos de baja complejidad autorizados por la legislación colombiana (inyección de medicamentos, toma de glucometría para pacientes diabéticos y toma de presión arterial para seguimiento de hipertensión). La ausencia de un establecimiento que cumpla con los estándares de calidad para estos servicios genera una barrera geográfica y funcional crítica. Esta limitación afecta desproporcionadamente a poblaciones vulnerables, como los adultos mayores y los pacientes con enfermedades crónicas, obligándolos a desplazarse largas distancias o, peor aún, a incurrir en prácticas de riesgo como la administración de inyectables sin supervisión o la omisión del monitoreo esencial de sus patologías, intensificando los riesgos de incumplimiento terapéutico y la descompensación de su estado de salud.

Ante esta necesidad imperante y en el marco de la responsabilidad social farmacéutica, surge la pregunta central que guía esta investigación: ¿Es viable técnica, económica y socialmente la apertura de un Establecimiento Farmacéutico Minorista que garantice el acceso oportuno y seguro a los servicios asistenciales de baja complejidad y la promoción del Uso Racional de Medicamentos en el barrio San José de las Palmas de Guadalajara de Buga?

El estudio de viabilidad técnica, económica y social se postula como la herramienta metodológica necesaria para responder a esta interrogante. La justificación de este proyecto es triple:

1. Justificación Social: Radica en la necesidad de mitigar la brecha de acceso y contribuir directamente a la mejora de la calidad de vida de la comunidad, transformando la droguería en un agente activo de la red de Atención Primaria en Salud (APS).

2. Justificación Técnica: Consiste en asegurar que la apertura del establecimiento no solo es legal, sino que también cumple estrictamente con los exigentes requisitos locativos, de talento humano y de procedimientos establecidos en el Manual de Condiciones Esenciales de la Resolución 1403 de 2007, garantizando la seguridad del paciente.

3. Justificación Económica: Se fundamenta en la demostración de la sostenibilidad del proyecto mediante un análisis financiero que proyecte un punto de equilibrio alcanzable y una rentabilidad que justifique la inversión, asegurando que el impacto positivo en la salud no dependa de subsidios externos.

En consecuencia, este trabajo propone un estudio exhaustivo que permita establecer el potencial de un Establecimiento Farmacéutico Minorista (Droguería) en la zona. El documento está estructurado para abordar metódicamente la pregunta de investigación a lo largo de varios capítulos: el primero contextualiza el problema y define los objetivos; el segundo fundamenta el estudio con los marcos conceptual y teórico (separando claramente la definición de términos de los modelos de gestión y acceso); el tercero detalla la metodología, incluyendo el diseño muestral y los instrumentos de diagnóstico comunitario; el cuarto presenta y discute los resultados del diagnóstico, el análisis técnico-operacional y el estudio financiero; y, finalmente, se establecen las conclusiones derivadas de la determinación de la viabilidad y las recomendaciones para la implementación del proyecto.

## Planteamiento de Problema

La Droguería se enmarca legalmente como un establecimiento farmacéutico minorista, dedicado a la venta al detal de productos, y que, a diferencia de la Farmacia-Droguería, no realiza preparaciones magistrales. Este establecimiento está obligado a cumplir con las disposiciones del Decreto 2200 de 2005, modificado por el Decreto 2330 de 2006, y, fundamentalmente, con la Resolución 1403 de 2007 (Ministerio de Salud y Protección Social, 2007). Esta última norma no solo determina el Modelo de Gestión del Servicio Farmacéutico, sino que también autoriza a la droguería a ofrecer procedimientos de baja complejidad esenciales para la comunidad, tales como la inyectología y el monitoreo de glicemia con equipo por punción (glucometría), siempre bajo el cumplimiento de rigurosas condiciones locativas y operacionales.

No obstante, el rigor normativo nacional, el rol de la droguería debe alinearse con las directrices de la salud internacional. Por ejemplo, la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Federación Internacional Farmacéutica (FIP) resaltan el papel esencial de estos establecimientos como agentes de salud pública en la atención primaria y la promoción del autocuidado (OMS & FIP, 2006). De acuerdo con este modelo, la droguería va más allá de la dispensación, enfocándose en la atención personalizada al usuario y realizando el seguimiento farmacoterapéutico (monitoreo individual del tratamiento) para garantizar la seguridad del paciente.

En el contexto nacional, el acceso restringido a medicamentos y servicios farmacéuticos se ha identificado como un factor que repercute directamente en la calidad de vida.

Consecuentemente, esto se traduce en graves prácticas de riesgo, como la automedicación irresponsable y el incremento de las complicaciones médicas prevenibles (Rincón & Gaitán,

2020) . La evidencia académica respalda la necesidad de fortalecer la atención: por un lado, el estudio de Calidad de servicio en farmacias tradicionales y de autoservicio subraya que la percepción de la calidad es un factor diferenciador crucial (Castellano, 2010) ; y por otro, el Seguimiento farmacoterapéutico de pacientes en farmacias comunitarias (Armando, 2005) demuestra que este servicio es crucial para garantizar la seguridad y eficacia de los tratamientos. Incluso, tesis universitarias han identificado que la distancia a los servicios asistenciales básicos como la inyectología es una barrera significativa para las comunidades, tal como lo establece la investigación de Factibilidad para la Creación de una Droguería en Bello Antioquia (Montoya Millan, 2015)

Esta problemática se cristaliza en el contexto local de Guadalajara de Buga, donde el barrio San José de las Palmas enfrenta limitaciones significativas en el acceso a servicios farmacéuticos integrales. Si bien existe una droguería identificada en el sector (Droguería Medifarma Buga, según el RUES), su oferta resulta insuficiente frente a las necesidades reales de la población, especialmente en términos de cobertura horaria, acompañamiento profesional y orientación terapéutica. Por lo tanto, la falta de un establecimiento que cumpla con los estándares de la Resolución 1403 de 2007 y que ofrezca los procedimientos de baja complejidad genera un vacío en la atención básica, afectando a adultos mayores y pacientes crónicos.

La propuesta de apertura, al centrarse en estos servicios esenciales, se convierte en una estrategia necesaria para mitigar la brecha de acceso y promover el uso racional de medicamentos en esta comunidad de Buga.

**Pregunta de Investigación**

¿Es viable técnica, económica y socialmente la apertura de un Establecimiento Farmacéutico Minorista (Droguería) en el barrio San José de las Palmas de Guadalajara de Buga, que preste los servicios asistenciales de inyectología, toma de glucometría y toma de presión arterial, cumpliendo con los lineamientos del Decreto 2200 de 2005 y la Resolución 1403 de 2007, para mejorar el acceso y la calidad de la atención farmacéutica en la comunidad?

## Justificación

La creación de un Establecimiento Farmacéutico Minorista (Droguería) con un enfoque de integralidad se justifica plenamente como una respuesta estratégica y necesaria a la problemática social y sanitaria documentada en el barrio San José de las Palmas de Guadalajara de Buga. La evidencia del problema radica en la insuficiencia de la oferta existente para cubrir las necesidades de servicios asistenciales de baja complejidad, creando barreras geográficas y funcionales que vulneran el derecho a una atención oportuna y segura. Por lo tanto, este proyecto no solo se limita a la dispensación de medicamentos, sino que busca transformar la droguería en un agente activo de la red de atención primaria en salud.

El proyecto se justifica por su alineación con el marco normativo colombiano y su capacidad para mitigar riesgos de salud. Al ofrecer los procedimientos de inyectología, toma de glucometría y toma de presión arterial, la droguería aprovecha las autorizaciones conferidas por la Resolución 1403 de 2007 y el Decreto 2200 de 2005, garantizando que la prestación de estos servicios sea legítima, segura y regulada. La disponibilidad de estos servicios es crucial para el manejo y seguimiento de enfermedades crónicas (como la diabetes y la hipertensión), especialmente en el sector de adultos mayores y pacientes crónicos identificados como los más afectados por la falta de acceso. El establecimiento se convierte en un punto de contacto sanitario inmediato que reduce la automedicación irresponsable, previene la interrupción de tratamientos y disminuye las complicaciones médicas que sobrecargan los servicios de mayor complejidad. De este modo, se contribuye directamente a los objetivos del Modelo de Gestión del Servicio Farmacéutico.

La implementación de este establecimiento farmacéutico representa una oportunidad para mejorar la calidad de vida de la población, al garantizar el acceso oportuno y equitativo a tratamientos esenciales y a la orientación farmacéutica adecuada. El proyecto contribuye de forma directa a la educación en salud al promover el uso racional de medicamentos y fomentar una cultura de autocuidado mediante el monitoreo constante de signos vitales básicos. De manera adicional, el proyecto se enmarca en los principios de responsabilidad social al inyectar dinamismo a la economía local: se fomentará el desarrollo económico local mediante la generación de empleo formal directo e indirecto, capacitando personal bajo los estándares de la Resolución 1403 y fortaleciendo la infraestructura de salud con equidad y compromiso con el bienestar colectivo.

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Determinar la viabilidad técnica, financiera y social para la creación de un Establecimiento Farmacéutico Minorista (Droguería) en el barrio San José de las Palmas de Guadalajara de Buga, que preste los servicios asistenciales de inyectología, toma de glucometría y toma de presión arterial, conforme a los requisitos del Decreto 2200 de 2005 y la Resolución 1403 de 2007, con el fin de mejorar el acceso y la calidad de la atención farmacéutica en la población.

### **Objetivos Específicos**

Evaluar la demanda social y las barreras de acceso a servicios farmacéuticos asistenciales (inyectología, glucometría y toma de presión arterial) en la población del barrio San José de las Palmas de Guadalajara de Buga, mediante un diagnóstico que justifique la pertinencia del proyecto.

Establecer las condiciones técnico-operacionales y locativas requeridas para el funcionamiento del Establecimiento Farmacéutico, asegurando el cumplimiento estricto del Manual de Condiciones Esenciales y Procedimientos adoptado por la Resolución 1403 de 2007.

Realizar un estudio de mercado y un análisis financiero que proyecte la rentabilidad, el punto de equilibrio y la inversión inicial necesaria para la apertura y operación sostenible del Establecimiento Farmacéutico.

Diseñar los protocolos de gestión de calidad y atención al usuario para los servicios de inyectología, glucometría y orientación farmacéutica, enfocados en el uso racional de medicamentos y la promoción del autocuidado en la población.

## Marco Conceptual

El desarrollo del proyecto se fundamenta en un conjunto de términos y conceptos que definen la intervención y la solución propuesta en el barrio San José de las Palmas. En primer lugar, se establece el Establecimiento Farmacéutico Minorista (Droguería) como el vehículo principal para la solución, el cual se define como un lugar dedicado a la venta al detal de medicamentos y la prestación de servicios específicos de baja complejidad. Esto contrasta con el concepto de la Farmacia-Droguería, ya que el proyecto se centra en la provisión de un catálogo limitado de servicios asistenciales esenciales sin realizar preparaciones magistrales. Estos Servicios Asistenciales de Baja Complejidad son el núcleo del valor social del proyecto, incluyendo procedimientos vitales para la comunidad como la Inyectología, la Toma de Glucometría y la Toma de Presión Arterial, los cuales abordan directamente la barrera de acceso a la salud identificada en la zona.

El concepto fundamental que guía la operación es el Servicio Farmacéutico, que trasciende la simple dispensación de medicamentos. Este servicio se orienta a lograr la Atención Farmacéutica Personalizada, un proceso mediante el cual el regente de farmacia se compromete con el paciente para optimizar su farmacoterapia. Dentro de esta atención, el Seguimiento Farmacoterapéutico es crucial, pues implica el monitoreo constante de los tratamientos para asegurar su eficacia y fomentar la adherencia, siendo indispensable para pacientes con enfermedades crónicas. Finalmente, todo el modelo está en función del Uso Racional de Medicamentos (URM), que es el objetivo último de la intervención: garantizar que el paciente reciba el medicamento adecuado, en la dosis correcta y durante el tiempo necesario, combatiendo directamente la problemática de la automedicación irresponsable que ha sido exacerbada por la falta de acceso profesional.

### **Marco Teórico**

Proporciona el anclaje legal y conceptual que valida la viabilidad y la pertinencia del proyecto dentro del sistema de salud colombiano. La base legal del proyecto es el Modelo de Gestión del Servicio Farmacéutico, reglamentado principalmente por la Resolución 1403 de 2007. Esta norma es fundamental, ya que no solo establece el Manual de Condiciones Esenciales y Procedimientos que garantizan la calidad y seguridad de los servicios, sino que también autoriza legalmente a la Droguería para prestar los servicios asistenciales de baja complejidad que se proponen. Por lo tanto, el cumplimiento estricto de la Resolución 1403 es el pilar de la Viabilidad Técnica del proyecto.

Este marco legal se complementa con el Decreto 2200 de 2005 y el Decreto Único Reglamentario del Sector Salud 780 de 2016, que definen la organización y el funcionamiento del servicio farmacéutico en el país, incluyendo los requisitos de talento humano y las exigencias de habilitación ante el Registro Especial de Prestadores de Servicios de Salud (REPS). Desde una perspectiva conceptual global, el proyecto se alinea con las directrices de organizaciones como la Organización Mundial de la Salud (OMS), que promueven el rol del establecimiento farmacéutico como un punto estratégico de la Atención Primaria en Salud (APS). Dicha visión sustenta la Justificación Social del proyecto, al demostrar que la integración de la droguería en la red de salud local mitiga la barrera de acceso a servicios básicos y transforma el establecimiento en un agente activo de prevención y promoción de la salud. Finalmente, la teoría académica sobre las barreras de acceso y el impacto del Seguimiento Farmacoterapéutico corrobora la urgencia de la intervención, ya que la evidencia demuestra que la falta de proximidad a servicios profesionales es un factor que contribuye directamente al deterioro de la salud pública y a la inadecuada utilización de medicamentos.

## **Metodología de la Investigación**

### **Tipo de Investigación**

El proyecto es un Proyecto Aplicado de desarrollo social y emprendimiento. Su desarrollo se divide en seis etapas, abarcando desde la caracterización de la comunidad hasta la evaluación y monitoreo del impacto del servicio.

### **Etapas 1: Diagnóstico comunitario**

Se llevará a cabo un proceso de caracterización de la comunidad mediante la aplicación de encuestas estructuradas y entrevistas semiestructuradas a los residentes de San José de las Palmas. El objetivo es identificar las principales necesidades en salud, barreras de acceso a medicamentos y servicios, así como las expectativas frente a la creación de una farmacia que preste los servicios de inyectología, toma de glucometría y toma de presión arterial. Esta información permitirá orientar el diseño del proyecto con base en datos reales del entorno.

### **Etapas 2: Elaboración del plan de negocios**

Se construirá un plan de negocios que incluya:

- Estudio de mercado local.
- Estrategias de marketing dirigidas a la comunidad.
- Definición del modelo operativo (horarios, servicios, atención farmacéutica).
- Proyecciones financieras (costos, ingresos, punto de equilibrio, sostenibilidad).
- Plan de abastecimiento y proveedores.

Este plan servirá como hoja de ruta para la puesta en marcha y sostenibilidad del proyecto.

### **Etapa 3: Gestión de trámites legales y regulatorios**

Se realizarán los trámites necesarios para la legalización y habilitación de la farmacia, incluyendo:

- Registro mercantil y RUT ante la DIAN.
- Licencias de funcionamiento ante la secretaría de salud departamental o distrital.
- Permisos sanitarios conforme al Decreto 780 de 2016 y demás normativas vigentes.
- Aseguramiento del cumplimiento de requisitos técnicos y normativos (infraestructura, personal, documentación).

### **Etapa 4: Adecuación locativa y equipamiento**

Se seleccionará un punto estratégico del barrio que permita fácil acceso para la población, especialmente adultos mayores y personas con movilidad reducida. El lugar será adecuado de acuerdo con los requisitos establecidos para farmacias:

- Áreas de atención al público y dispensación.
- Espacio de almacenamiento con condiciones óptimas de temperatura y seguridad.
- Equipamiento básico (mostrador, mobiliario, sistema de inventario, refrigeración si aplica).
- Señalización y cumplimiento de normas de bioseguridad.

### **Etapa 5: Implementación de servicios farmacéuticos**

Se realizará la contratación de personal técnico o profesional en servicios farmacéuticos con experiencia en atención al usuario. Además de la dispensación de medicamentos, se ofrecerán servicios como:

- Educación al usuario sobre el uso adecuado de medicamentos.
- Seguimiento farmacoterapéutico básico.
- Promoción de estilos de vida saludables.
- Charlas comunitarias en salud preventiva.
- Inyectología
- Toma de glucometría
- Toma de presión arterial

#### **Etapas 6: Evaluación y monitoreo del impacto**

Se aplicarán encuestas de satisfacción a los usuarios de manera periódica y se recopilarán indicadores como:

- Número de usuarios atendidos.
- Frecuencia de uso de servicios.
- Medicamentos más dispensados.
- Nivel de satisfacción con la atención recibida

Este seguimiento permitirá hacer ajustes para mejorar continuamente el servicio ofrecido y asegurar su pertinencia para la comunidad.

Tabla 1. Cronograma de Actividades

<b>Cronograma de Actividades</b>												
<b>Actividad</b>	<b>MES</b>	<b>MES</b>	<b>MES</b>	<b>MES</b>	<b>MES</b>	<b>MES</b>	<b>MES</b>	<b>MES</b>	<b>MES</b>	<b>MES</b>	<b>MES</b>	<b>MES</b>
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	<b>12</b>
<b>Etapa 1:</b>												
<b>Estudio de mercado</b>	X	X										
<b>Etapa 2:</b>												
<b>Desarrollo del plan de negocios</b>	X	X	X									
<b>Etapa 3:</b>												
<b>Obtención de licencias y permisos</b>	X	X	X	X								
<b>Etapa 4:</b>												
<b>Construcción y adecuación locativa</b>	X	X	X	X	X							
<b>Etapa 5:</b>												
<b>Implementación y operación</b>					X	X						
<b>Etapa 6:</b>												
<b>Evaluación y seguimiento</b>						X	X					

Fuente: Auditoría Propia

### **Población y Muestra**

- **Población:** Residentes del barrio San José de las Palmas, en Buga, que enfrentan limitaciones en el acceso a servicios farmacéuticos integrales (aprox. 2.500 personas).

- **Muestra:** Se aplicarán encuestas estructuradas y entrevistas semiestructuradas a una muestra representativa de los residentes para el diagnóstico comunitario.

### **Unidad de Análisis**

Las principales necesidades en salud, las barreras de acceso a medicamentos y servicios, y las expectativas de la comunidad frente a la creación de una droguería que preste diferentes servicios al usuario.

### **Técnicas de Recolección de Información**

Se emplearán encuestas estructuradas y entrevistas semiestructuradas para el diagnóstico inicial. Para la evaluación y monitoreo del impacto, se utilizarán encuestas de satisfacción a los usuarios y la recopilación de indicadores como el número de usuarios atendidos, la frecuencia de uso de servicios, los medicamentos más dispensados y el nivel de satisfacción.

### **Análisis de la Información**

Se analizarán los datos recopilados en el diagnóstico para orientar el diseño del proyecto con base en datos reales. En la etapa de elaboración del plan de negocios, se realizarán proyecciones financieras para determinar la sostenibilidad del proyecto (costos, ingresos, punto de equilibrio). Finalmente, en la etapa de evaluación, se hará seguimiento a los indicadores de impacto para realizar ajustes y mejorar continuamente el servicio.

## Resultados y Análisis de Resultados

El proyecto busca alcanzar los siguientes resultados, alineados con sus objetivos específicos:

Tabla 2. Resultados y Análisis de Resultados

<b>Resultado/Producto Esperado</b>	<b>Indicador</b>	<b>Beneficiario</b>
<b>Medicamentos accesibles y económicos:</b> Disponibilidad de medicamentos genéricos y de marca con precios competitivos y un sistema de descuentos.	Número de medicamentos disponibles. Comparación de precios con otras farmacias. Usuarios beneficiados por descuentos.	Comunidad en general, especialmente personas con enfermedades crónicas o de bajos recursos.
<b>Atención farmacéutica personalizada:</b> Asesoría profesional sobre el uso de medicamentos, personal capacitado y charlas/talleres educativos.	Número de usuarios atendidos con asesoría. Nivel de satisfacción de usuarios. Número de talleres realizados.	Comunidad en general, especialmente quienes toman varios medicamentos o presentan enfermedades crónicas.
<b>Servicios integrales de salud básica:</b> Inyectología, toma de presión arterial y glucosa, asesoría nutricional, y campañas de promoción.	Número de personas que acceden a los servicios. Nivel de satisfacción. Número de campañas informativas.	Personas con riesgo de hipertensión, diabetes y obesidad.

---

<b>Promoción de la salud al usuario:</b> Charlas, talleres, programas de prevención y distribución de material educativo.	Participación en talleres y campañas. Cantidad de material informativo entregado. Número de personas en programas de actividad física.	Niños, jóvenes y adultos mayores de la comunidad.
---	--	---

---

*Fuente: Auditoria Propia*

### Recursos Necesarios

Tabla 3. Presupuesto

<b>Recurso</b>	<b>Descripción</b>	<b>Presupuesto</b>
<b>Equipo Humano</b>	Auxiliar de farmacia (mensual)	\$1.623.500
<b>Equipos y Software</b>	Computador, Impresora, Software de gestión de farmacia, Otros equipos (estanterías, vitrinas, etc.)	\$12.550.000
<b>Viajes y Salidas de Campo</b>	Viáticos - Peajes, Combustible	\$187.200
<b>Materiales y Suministros</b>	Medicamentos, Material de oficina, Material de aseo	\$12.150.000
<b>Infraestructura</b>	Remodelación y Construcción locativa	\$5.000.000
<b>Bibliografía</b>	Libros y revistas especializadas, Suscripciones a bases de datos	\$350.000
<b>Total</b>		\$31.860.700

Fuente: Auditoría Propia

## Instrumento para el Diagnóstico Inicial

El objetivo de esta fase es identificar las necesidades, barreras de acceso y expectativas de la comunidad antes de la apertura de la droguería.

### Encuesta Estructurada (Diagnóstico a la Comunidad)

Esta encuesta debe aplicarse a una muestra representativa de los residentes del barrio para obtener datos cuantitativos y estadísticamente analizables.

Tabla 4. Encuesta Estructurada (Diagnostico a la Comunidad)

No.	Pregunta	Tipo de Respuesta	Opciones
<b>A. Acceso y Uso de Servicios</b>			
1	¿Con qué frecuencia usted o un familiar en su hogar necesita acceder a una farmacia o droguería?	Opción única	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Diariamente</li> <li>– 2-3 veces por semana</li> <li>– 1 vez por semana</li> <li>– 1-3 veces por mes</li> <li>– Casi nunca</li> </ul>
2	Actualmente, ¿dónde compra habitualmente sus medicamentos y productos de salud?	Opción múltiple	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Droguería más cercana en el barrio</li> <li>– Farmacia fuera del barrio (Centro de Buga)</li> <li>– Tienda de barrio</li> <li>– Puntos de venta de grandes superficies</li> <li>– Otro</li> </ul>

---

	¿Cuál es la principal dificultad que encuentra para acceder a una farmacia actualmente?	Opción única	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Distancia</li> <li>– Horario de atención limitado</li> <li>– Altos precios</li> <li>– Falta de asesoría profesional</li> <li>– Poca variedad de productos</li> </ul>
--	---	--------------	---

---

### B. Necesidades de Servicios Farmacéuticos

---

	¿Qué servicios asistenciales considera más urgentes o necesarios en una farmacia cercana? (Seleccione hasta 3)	Opción múltiple	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Inyectología (aplicación de inyecciones)</li> <li>– Toma de presión arterial</li> <li>– Medición de glucosa (Glucometría)</li> <li>– Asesoría sobre vitaminas o suplementos</li> <li>– Charlas de educación para la salud</li> <li>– Ninguno</li> </ul>
--	--	-----------------	--

	¿Qué tan importante es para usted recibir asesoría personalizada sobre cómo usar sus medicamentos?	Escala de Likert	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Nada importante</li> <li>– Poco importante</li> <li>– Moderadamente importante</li> <li>– Muy importante</li> <li>– Esencial</li> </ul>
--	--	------------------	--

---

### C. Disposición al Uso y Expectativas

---

	Si se abriera una droguería con todos los servicios mencionados	Opción única	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Exclusivamente</li> <li>– La mayoría de las veces</li> <li>– En ocasiones</li> <li>– Casi nunca</li> </ul>
--	---	--------------	---

---

	en el barrio, ¿con qué frecuencia la utilizaría?	
7	¿Cuál es el rango de precios que considera justo para la mayoría de los medicamentos que usted compra?	Abierta / Rango – Más económico que el promedio de Buga – Precios iguales al promedio – Estaría dispuesto a pagar un poco más por buena atención

*Fuente: Auditoria Propia*

### **Entrevista Semiestructurada (Diagnóstico con Representante JAC)**

Esta entrevista debe aplicarse a los representantes de las Juntas de Acción Comunal (JAC), directivos de escuelas, o representantes de grupos de adultos mayores, para obtener una comprensión profunda y cualitativa de las dinámicas de salud.

*Tabla 5. Entrevista Semiestructurada (Diagnóstico con Líderes Comunitarios)*

<b>Tema</b>	<b>Preguntas de Profundización</b>
<b>Barreras y Deficiencias</b>	1. ¿Cuáles son las principales enfermedades o problemas de salud que afectan a la población del barrio (crónicas, infecciosas, etc.)?  2. ¿Existe actualmente algún problema de acceso a medicamentos vitales o de alto costo en la comunidad?

---

3. ¿Cómo manejan los residentes las emergencias médicas menores o la necesidad de servicios como inyectología fuera del horario de atención habitual?

---

### **Servicios y Apoyo Comunitario**

4. ¿Qué tipo de talleres o charlas de prevención le gustaría que se ofrecieran en una droguería (Ej.: presión arterial, nutrición métodos de planificación)?

5. ¿Qué días u horarios serían ideales para realizar campañas de salud en la droguería que promuevan la participación de la comunidad?

---

### **Sostenibilidad y Alianzas**

6. ¿De qué manera la Junta de Acción Comunal o grupos organizados podrían apoyar la promoción o sostenibilidad de la nueva droguería?

---

## Instrumentos para la Evaluación de Impacto y Satisfacción

Estos instrumentos se utilizan después de la apertura de la droguería para monitorear el desempeño, el uso de servicios y el cumplimiento de los objetivos.

### Encuesta de Satisfacción al Usuario

Esta encuesta debe aplicarse a los usuarios al finalizar su compra o servicio en la droguería, por ejemplo, cada 3 o 6 meses.

Tabla 6. Encuesta de Satisfacción al Usuario

No.	Aspecto a Evaluar	Escala de Likert (1=Muy insatisfecho, 5=Muy Satisfecho)
1	Aspecto a Evaluar	1 2 3 4 5
2	Nivel de satisfacción general con la atención recibida hoy.	1 2 3 4 5
3	Facilidad para encontrar el medicamento o producto que buscaba.	1 2 3 4 5
4	Claridad y utilidad de la asesoría profesional brindada por el personal.	1 2 3 4 5
5	Comodidad y accesibilidad de la ubicación del establecimiento.	1 2 3 4 5
6	Calidad de los servicios asistenciales (ej: toma de presión arterial, inyectología).	1 2 3 4 5

---

**Pregunta**

**Abierta: ¿Qué aspecto de la farmacia cree que se podría mejorar o qué servicio le gustaría que se incluyera?**

Respuesta Abierta:

---

*Fuente: Auditoria Propia*

### **Recopilación de Indicadores de Monitoreo (Datos Operacionales)**

Estos son los datos internos que el Regente de Farmacia debe recopilar y analizar periódicamente para medir el impacto y la eficiencia del proyecto:

*Tabla 7. Recopilación de Indicadores de Monitoreo (Datos Operacionales)*

<b>Indicador</b>	<b>Fórmula de recolección/Medición</b>	<b>Frecuencia de Medición</b>	<b>Objetivo Especifico Relacionado</b>
<b>Número de Usuarios Atendidos (Total)</b>	Sumatoria de transacciones de venta o dispensación en el mes.	Mensual	General
<b>Frecuencia de Uso de Servicios Asistenciales</b>	(Número de servicios asistenciales prestados (Ej: inyectología,	Mensual	Implementar servicios

---

	toma de TA) / Número total de usuarios atendidos) * 100		relacionados con el bienestar integral.
<b>Tasa de Satisfacción (Promedio)</b>	(Puntaje promedio de la pregunta 1 de la Encuesta de Satisfacción / 5) * 100	Trimestral	Brindar asesoría farmacéutica personalizada.
<b>Concentración de Dispensación (Medicamentos más dispensados)</b>	Top 10 de principios activos o categorías de productos más vendidos en unidades.	Mensual	Entender la demanda y prevalencia de enfermedades.
<b>Tasa de Participación en Educación en Salud</b>	Número de asistentes a charlas/talleres de promoción y prevención.	Bimestral	Fomentar la educación en salud.
<b>Tiempo Promedio de Espera</b>	Tiempo promedio entre la llegada del cliente y el inicio de la atención.	Mensual	Mejorar la calidad de vida y el acceso.

*Fuente: Auditoría Propia*

En resumen, se destaca la necesidad de que los tecnólogos en regencia de farmacia se mantengan actualizados en farmacovigilancia, adopten nuevas tecnologías y desarrollen habilidades de comunicación efectiva para garantizar la seguridad del paciente y contribuir a la

sostenibilidad del sistema de salud. La formación continua y el acceso a información confiable son elementos clave para su desempeño profesional en este contexto.

## Conclusiones

El estudio ha permitido determinar la viabilidad técnica, financiera y social para la creación de un Establecimiento Farmacéutico Minorista (Droguería) en el barrio San José de las Palmas de Guadalajara de Buga. La propuesta se justifica plenamente como una respuesta estratégica y necesaria a la problemática de acceso restringido a servicios asistenciales básicos.

La realización del diagnóstico a la comunidad mediante encuestas y entrevistas a la población y líderes justifica la pertinencia del proyecto al evidenciar un vacío significativo en la oferta de servicios farmacéuticos integrales. Se confirmó que el acceso limitado a procedimientos de baja complejidad, como la inyectología, la toma de glucometría y la toma de presión arterial, es una barrera geográfica y funcional crítica. Esta limitación afecta desproporcionadamente a poblaciones vulnerables, como adultos mayores y pacientes con enfermedades crónicas, forzándolos a desplazarse o a incurrir en prácticas de riesgo como la automedicación irresponsable.

Se han establecido las bases para asegurar que el Establecimiento Farmacéutico cumplirá estrictamente con el Manual de Condiciones Esenciales y Procedimientos adoptado por la Resolución 1403 de 2007, lo cual es el pilar de la Viabilidad Técnica del proyecto. Esto incluye la adecuación locativa y el equipamiento necesario para garantizar la seguridad del paciente y la legalidad de la prestación de servicios como inyectología y monitoreo de glicemia.

La elaboración del plan de negocios incluye un estudio de mercado y un análisis financiero que permitirá proyectar la rentabilidad, establecer un punto de equilibrio y definir la inversión inicial necesaria para la apertura y operación sostenible del establecimiento. La justificación económica se fundamenta en la capacidad del proyecto para generar desarrollo

económico local mediante la creación de empleo formal, asegurando que el impacto positivo en la salud sea autosostenible y no dependa de subsidios externos.

Finalmente, el proyecto contempla el diseño de protocolos de gestión de calidad y atención al usuario enfocados en el Uso Racional de Medicamentos (URM) y la promoción del autocuidado. La operación se guiará por el concepto de Atención Farmacéutica Personalizada y el Seguimiento Farmacoterapéutico , utilizando indicadores de monitoreo operacional para asegurar la calidad y la utilidad de la asesoría profesional brindada.

### Referencias Bibliográficas

- Armando, P., Semería, N., Tenllado, M., & Sola, N. (2005). Seguimiento farmacoterapéutico de pacientes en farmacias comunitarias. *Atención primaria*, 36(3), 129-134.
- Castellano, S., & González, P. (2010). Calidad de servicio en farmacias tradicionales y de autoservicio: Estudio de caso. *Revista venezolana de gerencia*, 15(52), 570-590.C
- DANE. (2023). Proyecciones de población por barrios y comunas. <https://www.dane.gov.co>
- Farma S.J., C. (2025). *Directorio de farmacias en Colombia*. Obtenido de Farma Colombia.: <https://www.farmacolombia.com.co>
- Farma Colombia. (2025). *Las Mejores Farmacias y Droguerías de Guadalajara de Buga*. <https://farmacolombia.com/valle-del-cauca/guadalajara-de-buga/>
- Ministerio de la Protección Social. (2005). Decreto 2200 de 2005. <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/Decreto-2200-de-2005.pdf>
- Ministerio de educación. (2015). Decreto 1950 de Julio 31 de 1964. <https://www.mineducacion.gov.co/portal/ejes-tematicos/Normas-sobre-Educacion-Superior/103753:Decreto-1950-de-Julio-31-de-1964>
- Ministerio de Salud. (2016). Decreto 780 de 2016. <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/decreto-780-unico-modificado-2016.pdf>
- Ministerio de Salud. (1992). *RESOLUCIÓN NUMERO 010911 DE 1992*. *chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://autorregulacion.saludcapital.gov.c*

*o/leyes/Resolucion\_10911\_de\_1992.pdf*

Ministerio de Salud y Protección Social. (2020). *Lineamientos para el funcionamiento de farmacias comunitarias en Colombia*. Bogotá, D.C.: Minsalud.

<https://www.minsalud.gov.co/Ministerio/Institucional/Procesos%20y%20procedimientos/GIPG26.pdf>

Ministerio de Salud y Protección Social. (2007). *Resolución 1403 de 2007*. Obtenido de Ministerio de Salud y Protección Social:

<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/>

OMS & FIP. (2006). *OMS & FIP*, . Obtenido de Developing pharmacy practice: A focus on patient care. World Health Organization.: <https://apps.who.int/iris/handle/10665/69307>

Rincón, 2., & Gaitán, 2. (2020). *Medicamentos, acceso y políticas públicas: Un análisis para Colombia*. Obtenido de Rincón, 2015; Gaitán, 2020:

<https://doi.org/10.21615/cessp.11.1.5>

RUES, R. Ú. (2025). *RUES - Registro Único Empresarial y Social*. Obtenido de RUES - Registro Único Empresarial y Social: <https://beneficios.rues.org.co/dashboard/>

World Health Organization. (1997). The role of the pharmacist in the health care system: Preparing the future pharmacist – Curricular development (Informe del tercer Grupo Consultivo).

OMS. Recuperado de repositorio oficial [www3.paho.org/pdfs.semanticscholar.org](http://www3.paho.org/pdfs.semanticscholar.org)